

ABSTRAKSI

Dicki Adhe Kurniawan, NIM 202111049, **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pudam) Unit Palur Di Desa Dagen Kabupaten Karanganyar**, Skripsi, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Surakarta, Juni 2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PUDAM) Unit Palur di Desa Dagen, Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PUDAM Unit Palur, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada responden.

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,935. Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh persamaan $Y = 15,387 + 0,554 (X)$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,554 satuan. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t) membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil uji simultan (Uji F) juga menunjukkan bahwa model regresi signifikan, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$).

Adapun koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,296 menunjukkan bahwa 29,6% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sementara 70,4% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan PUDAM Unit Palur Kabupaten Karanganyar

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PUDAM