

## HALAMAN MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَةِ وَيَنْهَا عَنِ الْفَحْشَاءِ

وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۝ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

"Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebijakan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran."

(QS. An-Nahl: 90)

## **PERSEMBAHAN**

*Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan dan kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW dan para Sahabat.*

Dengan ini saya persembahkan karya tulis ini untuk:

Bapak saya Juwadi Santoso dan ibu saya Sumini, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada hentinya sehingga selalu meridhoi setiap langkahku. Semoga aku bisa membahagiakan dan membanggakan kalian dengan usaha dan kemampuanku. Serta semoga bapak dan ibu senantiasa selalu diberikan kesehatan dan umur panjang. Aamin ya rabbal'alamin.

Adikku, Dianita Ramadhani yang menjadi saudara sekaligus teman bermain dari masa kecil hingga besar. Saling mendoakan, saling mendukung dan saling menyemangati satu sama lain.

Dosen pembimbing, Dosen-dosen Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri Kediri.

Teman-teman seperjuangan selama kuliah dan seperjuangan skripsi yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, semangat, senyum dan menjadi pendengar curhat dan keluh kesah.

Teruntuk seseorang yang telah ditakdirkan berjodoh denganku.  
Semoga engkau selalu dalam lindungan-Nya.

## ABSTRAK

ANNISA SUSANTI, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM dan Sulistyowati, S.HI. M.EI.: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Studi Pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan), Ekonomi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2019.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

Kebutuhan air bersih merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Kebutuhan air bersih pun juga diperlukan oleh masyarakat Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. PDAM Unit Sugio berperan penting untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih yang berkualitas. Sebagai salah satu sektor publik, PDAM Unit Sugio dituntut memberikan kepuasan pada konsumen. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan perusahaan maka pelanggan akan semakin merasa puas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, instrumen penelitian berupa angket/kuesioner yang diberikan kepada responden dalam penelitian dan dokumentasi yang didapat dari tempat penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian adalah pelanggan PDAM Unit Sugio terhitung sampai dengan bulan Juni 2018 dengan sampel sejumlah 98 pelanggan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Sedangkan analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji t, uji korelasi, uji regresi linier sederhana, dan uji koefisien determinasi parsial.

Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS 21 yaitu variabel kualitas pelayanan termasuk dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 42,77 dan standar deviasi 4,136. Sedangkan variabel kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata 41,20 dan standar deviasi 3,207. Berdasarkan hasil uji t diperoleh, nilai  $t_{hitung} = 5,946 >$  nilai  $t_{tabel} = 1,988$  dan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi parsial, nilai *R Square* yaitu sebesar 0,269. Hal ini berarti 26,9% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 73,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya seperti kualitas produk, emosional, harga, serta biaya dan kemudahan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan *Alhamdulilah*, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Strata Satu (S1) guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentunya penulis banyak sekali mengalami hambatan dan kekurangan karena keterbatasan yang ada. Ucapan rasa hormat dan terima kasih yang tulus atas segala kepedulian mereka yang telah memberikan bantuan baik berupa kritik, masukan, dukungan semangat maupun sumbangan pemikiran dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu, dengan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.
3. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM dan Ibu Sulistyowati, SHI., M.EI selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan, membimbing serta meluangkan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak M. Ali Mafhudi, S.H., M.M selaku Direktur PDAM Kab. Lamongan, Bapak Mulyono selaku Kepala Unit PDAM Sugio Kab. Lamongan dan para

stafnya yang telah mengizinkan, memfasilitasi serta memberikan bantuan kepada penulis dalam melakukan penelitian.

5. Bapak/Ibu Staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, yang telah memberikan izin penulis dalam melakukan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh civitas akademika IAIN Kediri yang telah membekali ilmu.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Juwadi Santoso dan Ibu Sumini, adikku Dianita Ramadhani, dan keluarga tercinta yang senantiasa mendoakan, menyayangi, mencintai, memberikan dukungan, semangat kepada penulis dalam menyelesaikan studi.
8. Sahabatku dari bangku SMA hingga kini, yang bertemu di ekstrakulikuler Pramuka SMAN 1 Rejoso Nganjuk Ambalan Kresna Srikandi Angkatan 15. Milla, Reiny, Etika, Rury, Fanny, Putri yang lebih dulu lulus dan wisuda, memotivasisku untuk segera menyusul.
9. Rekan-rekan Pramuka IAIN Kediri Angkatan 16: Intan, Eva, Fitri, Hana, Ana, Ninik, Anggun, Febri, Fadli, Afandi, Aldo, Bidin, Mahmud, Alfin, Sarwo dan Imam yang telah menjadi keluarga keduaku, menimba ilmu serta mencari pengalaman kepramukaan, dan menjadi kenangan selama menempuh studi.
10. Teman-teman KKN 33 Kandangan Kediri 2017: Lia, Mega, Sinar, Sasintia, Eka, Leli, Ika, Ayak, Rudi, Miftah dan Nasrul yang telah menjadikan KKN ini terasa menyenangkan dan memberikan kenangan kebersamaan yang indah.

11. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Ekonomi Syari'ah Angkatan 2014, teman-teman Kelas E, teman-teman PPZ Baznas Nganjuk, teman-teman PPS Koperasi Syari'ah Podojoyo Srengat Blitar yang telah memberikan motivasi kepada penulis.
  12. Anis, Alfi, Imelda, Azka, Rutin dan Nurul, teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi yang saling mendukung dan saling menyemangati.
  13. Teman-teman Pramuka Racana Nusantara. Terima kasih telah menjadi teman, sahabat, dan keluarga. Semoga kita bisa bertemu kembali dan menjaga silahturahmi ini.
  14. Mas Berto yang tak pernah bosan menyemangatiku, menghiburku, dan mendukungku dalam menyelesaikan Skripsi ini.
  15. Tuzla Print, Ubed Fotocopy, Zidni Fotocopy dan Al-Fadli Print dan Fotocopy yang telah membantu dalam pencetakan naskah Skripsi ini.
- Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini. Aamin ya rabbal'alamin.

Kediri, 4 April 2019

Annisa Susanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	ii
<b>NOTA DINAS.....</b>	iii
<b>NOTA PEMBIMBING.....</b>	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	v
<b>HALAMAN MOTTO.....</b>	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	vii
<b>ABSTRAK.....</b>	viii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ix
<b>DAFTAR ISI.....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xv
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Hipotesis Penelitian.....	12
F. Telaah Pustaka.....	13
G. Penegasan Istilah.....	15

<b>BAB II : LANDASAN TEORI.....</b>	17
A. Kualitas Pelayanan.....	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2. Konsep Kualitas Pelayanan.....	19
3. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan.....	22
B. Kepuasan Pelanggan.....	27
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	30
3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	32
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	34
5. Metode atau Alat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	37
6. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	39
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	40
A. Pendekatan dan Rancangan Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41
D. Definisi Operasional Variabel.....	43
E. Jenis dan Sumber Data.....	46
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Instrumen Penelitian.....	48
H. Teknik Analisis Data.....	50

<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN.....</b>	59
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
B. Deskripsi Data Responden.....	71
C. Deskripsi Data.....	73
D. Deskripsi Hasil Penelitian.....	77
<b>BAB V : PEMBAHASAN.....</b>	86
A. Kualitas Pelayanan PDAM Unit Sugio Kab. Lamongan.....	86
B. Kepuasan Pelanggan PDAM Unit Sugio Kab. Lamongan.....	86
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Unit Sugio Kab. Lamongan.....	87
<b>BAB VI : PENUTUP.....</b>	89
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Kab. Lamongan.....	66
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Unit Sugio Kab. Lamongan.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan PDAM Lamongan Unit Sugio.....	4
Tabel 1.2 Lamanya Menjadi Pelanggan di PDAM Lamongan Unit Sugio.....	5
Tabel 1.3 Pelaporan Masalah/Kerusakan.....	6
Tabel 1.4 Respon Pelanggan terhadap Penanganan Laporan Air.....	6
Tabel 1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Unit Sugio.....	9
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan).....	44
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	45
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	54
Tabel 3.4 Kriteria Uji t.....	55
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi.....	56
Tabel 4.1 Wilayah Pelayanan PDAM Kabupaten Lamongan.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
Tabel 4.5 Rekapitulasi Skor Angket Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	74
Tabel 4.6 Analisis Statistik.....	75
Tabel 4.7 Kategori untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	76
Tabel 4.8 Kategori untuk Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	80
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	80
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	81
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	82
Tabel 4.15 Hasil Uji Korelasi <i>Person Product Moment</i> .....	83
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linier Sederhana.....	84
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial ( $R^2$ ).....	85

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)**  
**(Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan  
guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



**Oleh :**

**ANNISA SUSANTI**

**9.313.162.14**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI**  
**(IAIN) KEDIRI**

**2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM)**

**(Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)**

**ANNISA SUSANTI**

*NIM. 9.313.162.14*

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.**  
**NIP. 19740528 200312 2 001**

**Sulistyowati, SHI., M.Eng.**  
**NIP. 19810930 200901 2 008**

## NOTA DINAS

Kediri, 15 April 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ANNISA SUSANTI

NIM : 9.313.162.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.**  
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



**Sulistyowati, SHI., M.EL.**  
NIP. 19810930 200901 2 008

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 April 2019

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di

Jl. Sunan Ampel No. 07 - Ngronggo Kediri

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Bersama ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : ANNISA SUSANTI

NIM : 9.313.162.14

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 8 April 2019, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak Dekan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.  
NIP. 19740528 200312 2 001

Sulistiyowati, SHI., M.E.I.  
NIP. 19810930 200901 2 008

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH

#### AIR MINUM (PDAM)

(Studi pada PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan)

ANNISA SUSANTI  
NIM. 9.313.162.14

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri Kediri  
pada tanggal 8 April 2019

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
Sri Anugrah Natalina, SE., MM. (  )  
NIP. 19771225 200901 2 006
2. Penguji I  
Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM. (  )  
NIP. 19740528 200312 2 001
3. Penguji II  
Sulistyowati, SHI., M.EI. (  )  
NIP. 19810930 200901 2 008

Kediri, 15 April 2019  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M.HI.  
NIP. 19750101 199803 1 002