

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASANPELANGGANPADA PT. PDAM TIRTANADI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sumatera Utara**

**DIAJUKAN OLEH :**

<b>NAMA MAHASISWA</b>	<b>: ASRI</b>
<b>NPM</b>	<b>: 71160312191</b>
<b>PROGRAM PENDIDIKAN</b>	<b>: STRATA SATU (S1)</b>
<b>PROGRAM STUDI</b>	<b>: MANAJEMEN</b>
<b>KONSENTRASI</b>	<b>: MSDM</b>



**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**MEDAN**

**2020**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu 'alaikumwarahmatullahiwarokatuh.*

Alhamdulillah, Dengan mengucap puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, dimana berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan**".Selamamelakukanpenelitiandanpenulisan skripsiini, penulisbanyakmemperolehbantuanmorildan material dariberbagaipihak.Olehkarenaitu, padakesempataninipenulismenyampaikanucapanterimakasih yang tuluskepadakedua orang tua penulis, dan seluruh keluarga yang telahmemberikanbantuan, semogadoa yang kalian panjakandankeringat yang telah kalian cucurkankepadapenulisdapatdibalasdengankebaikan di duniadanakhiratoleh Tuhan yang Maha Esa. penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus kepada: Bapak Dr. Yanhar Jamaluddin, MAP selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara dan seluruh pihak rektorat.

1. Ibu Dr. Hj. Safrida, SE,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.
2. Bapak Nur. M. Ridha Trg, SE.MM,selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Eddi Suprayitno, SE., MM selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.

4. Ibu Yusrita Pulungan, SE., MM selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Bapak Supriadi., SE., MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.
6. Bapak Syafrizal, SE, MM selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Sofyan., SE., M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam hal pembelajaran maupun penulisan skripsi ini.
8. Ibu Hj. Sri Elny., SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam hal pembelajaran maupun penulisan skripsi ini.
9. Seluruh dosen dan pegawai beserta staf di Universitas Islam Sumatera utara yang senantiasa membantu penulis sampai selesainya perkuliahan.
10. Pimpinan dan Karyawan PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan, terkhusus bagian SDM yang telah membantu penulis.
11. Buat teman-temannya yang tidak dapat disebut satu persatu yang juga telah banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis sadari tidak ada kesempurnaan di dunia kecuali Tuhan yang Maha Esa kepadaNya lah kita pulang,

semoga segala kekurangannya dapat memberikan manfaat kepada pembaca.

*Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarokatuh.*

Medan, Agustus 2020

Mahasiswa

(Asri)

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.LatarBelakangMasalah .....	1
1.2.IdentifikasiMasalah.....	5
1.3.BatasanMasalah Dan RumusanMasalah .....	6
1.3.1. BatasanMasalah .....	6
1.3.2. RumusanMasalah .....	6
1.4.Tujuan Dan ManfaatPenelitian .....	6
1.4.1. TujuanPenelitian .....	6
1.4.2. ManfaatPenelitian .....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1.UraianTeoritis .....	8
2.1.1. Pelayanan.....	8
1. Pengertian Pelayanan.....	8
2. Karakteristik Pelayanan .....	9
3. Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan .....	11
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	12
5. Indikator Pelayanan .....	13

2.1.2. Fasilitas .....	15
1. Pengertian Fasilitas .....	15
2. Unsur-Unsur Fasilitas .....	16
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas .....	16
4. Indikator Fasilitas .....	17
2.1.3. Kepuasan Pelanggan .....	17
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	17
2. Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	18
3. Faktor-Faktor Yang Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	19
4. Elemen Yang Menyangkut Kepuasan Pelanggan .....	20
5. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	22
2.3. Kerangka Konseptual .....	23
2.4. Hipotesis .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Lokasi, Objek dan Waktu Penelitian .....	25
3.1.1. Lokasi Penelitian .....	25
3.1.2. Objek Penelitian .....	25
3.1.3. Waktu Penelitian .....	25
3.2. Populasi Dan Sampel .....	26
3.2.1. Populasi .....	26
3.2.2. Sampel .....	26
3.3. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional .....	27

3.3.1. Variabel Penelitian .....	27
3.3.2. Definisi Operasional .....	27
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5. Uji Instrumen Penelitian .....	31
3.5.1. Uji Validitas.....	31
3.5.2. Uji Realibilitas .....	31
3.6. Teknik Analisis Data.....	31
3.6.1. Uji Asumsi Klasik .....	31
3.6.1.1. Uji Normalitas .....	31
3.6.1.2. Uji Multikolonieritas .....	32
3.6.1.3. Uji Heteroskedastisitas .....	32
3.6.2. Analisis Regresi Linear Berganda .....	33
3.7. Uji Hipotesis .....	33
3.7.1. Uji t (Parsial) .....	33
3.7.2. Uji F (Simultan).....	34
3.8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>36</b>
4.1. Sejarah Perusahaan/Instansi .....	36
4.1.1. Visi Dan Misi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara .....	39
4.2. Struktur Organisasi.....	40
4.3. Uraian Tugas Dan Fungsi.....	42
4.3.1. Job Description .....	42

**BAB V ANALISIS DAN EVALUASI**

5.1. Hasil Penelitian .....	47
5.1.1. Analisis Deskriptif Responden.....	47
5.1.2. Hasiln Statistik Deskriptip .....	49
1. Pelayanan( $X_1$ ) .....	50
2. Fasilitas( $X_2$ ) .....	51
3. Kepuasan Pelanggan( $Y$ ).....	52
5.2. Uji Instrumen Penelitian.....	54
5.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
a. Variabel Pelayanan( $X_1$ ).....	54
b. Variabel Fasilitas( $X_2$ ).....	56
c. Variabel Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) .....	57
5.3. Uji Asumsi Klasik .....	58
5.3.1. Uji Normalitas.....	58
5.3.2. Uji Multikolinieritas.....	60
5.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	61
5.3.4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
5.4. Uji Hipotesis .....	64
5.4.1 . Uji t (Parsial).....	64
5.4.2. Uji f (Simultan).....	65
5.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	66

5.6. Pembahasan Penelitian.....	67
5.6.1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	67
5.6.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	68
5.6.3. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
<b>BAB VIKESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan .....	70
6.2. Saran .....	71
Daftar Pustaka.....	73
Lampiran	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator variable.....	28
Tabel 3.3 Instrument Skala Likert.....	30
Tabel 4.1 Layanan dan Jenis Layanan .....	41
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	49
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelanggan( $X_1$ )..	50
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas ( $X_2$ )....	51
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Y).....	53
Tabel 5.8 Pengujian Validitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	54

Tabel 5.9 Uji Reliability Variabel Pelayanan ( $X_1$ ).....	55
Tabel 5.10 Pengujian Validitas Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....	56
Tabel 5.11 Uji Reliability Variabel Fasilitas ( $X_2$ ).....	57
Tabel 5.12 Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 5.13 Uji Reliability Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	58
Tabel 5.14 Uji Normalitas.....	59
Tabel 5.15 Uji Multikolonieritas.....	61
Tabel 5.16 Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
Tabel 5.17 Uji t (Parsial).....	65
Tabel 5.18 Uji F (Simultan) .....	67
Tabel 5.19 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaKonseptual .....	23
Gambar 4.1 Logo PDAM Tirtanadi Provindi Sumatera Utara.....	37
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara...	41
Gambar 5.1Grafik Data Distribusi Normal .....	60
Gambar 5.2 Uji Heteroskedastisitas .....	62

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategi Marketing Sustaining Lifetime Customer Value*. Raja Garfindo Persada. Jakarta.
- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Barata, Atep Adya. 2012, *Dasra-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Donni Junni Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Irawan, Handi, 2004. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta
- Kotler Philip, Armstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2012), *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing, 12th Edition*, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 ed. 13*. Jakarta: Erlangga.

- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "*Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta: Erlangga.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Sinar Grafika Offset, Jakarta.
- Pujawan, I. Nyoman. 2010. *Supply Chain Management. Edisi kedua*. Guna Widya. Surabaya.
- Sedarmayanti, 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sondang P, Siagian. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sofjan Assauri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta Rajawali Pers. Jakarta.
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjipno, Fandi dan Gregorius Chandra. 2012, *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta, ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

**JURNAL**

Oetama, Saenawati dan Desy Herlina Sari, “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) TBK di Sampit*,” *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 1. Madura: 2017.

Setyo, P. E. (2017, Februari). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks”*. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1,