

## ABSTRAK

**Asri, NPM 71160312191, "Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan", dibimbing oleh Dr. Sofyan., SE., M.Si sebagai pembimbing I dan Hj. Sri Elny., SE., MM sebagai pembimbing II, Skripsi: 2020.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan. Populasi dalam penelitian berjumlah 43.895 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linear berganda dimana sebelumnya data telah diuji dengan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji t (parsial) menunjukkan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan, karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $3,567 > 1,6607$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,001 < 0,05$ ), fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan, karena  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $2,928 > 1,6607$ ) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,004 > 0,05$ ). Uji F (simultan) menunjukkan bahwa pelayanan dan fasilitas secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan karena nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $21,104 > 2,93$ ). Koefisien determinasi menunjukkan nilainya sebesar 0,289. Artinya 28,9% variabel dependen (kepuasan pelanggan) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel independen yaitu pelayanan dan fasilitas dan sisanya sebesar 71,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Kata kunci: Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.**

## **ABSTRACT**

***Asri, NPM 71160312191, "The Effect of Services and Facilities on Customer Satisfaction at PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan ", supervised by Dr. Sofyan., SE., M.Si as supervisors I and Hj. Sri Elny., SE., MM as supervisor II, Thesis: 2020.***

*This study aims to determine whether there is an influence of service and facilities on customer satisfaction. This research was conducted at PT. PDAM Tirtanadi Medan City. The population in the study amounted to 43,895 people with the sampling technique using the Slovin formula with a sample size of 100 people. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis where previously the data has been approved by classical testing which includes normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test.*

*T test (partial) shows that service has a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PDAM Tirtanadi Medan City, because  $t_{count} > t_{table}$  ( $3.567 > 1.6607$ ) and the significance value is smaller than 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ), facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PDAM Tirtanadi Medan City, because  $t_{count} > t_{table}$  ( $2.928 > 1.6607$ ) and the significance value is smaller than 0.05 ( $0.004 > 0.05$ ). F test (simultaneous) shows that services and facilities simultaneously (together) have a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. PDAM Tirtanadi Medan City because the significance value is smaller than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). And  $F_{count} > F_{table}$  ( $21.104 > 2.93$ ). The coefficient of determination shows a value of 0.289. This means that 28.9% of the dependent variable (customer satisfaction) is influenced or explained by the independent variable, namely services and facilities and the remaining 71.1% is influenced or explained by other variables outside the variables used in this study.*

***Keywords: Services, Facilities, Customer Satisfaction.***