

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUMDA GIRI TIRTA CABANG CERME
KABUPATEN GRESIK**

SKRIPSI



Oleh :
NUZULUL ROHMAH ALFIYYANTI
NIM. 210301139

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan sebuah penelitian mahasiswa dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik"**.

Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas perkuliahan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Saya berharap kepada Bapak/Ibu pengampu atau pembimbing berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dalam penyusunan penelitian kepada mahasiswa dengan benar. Ucapkan terima kasih yang ditujukan kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Khoirul Anwar, S.Pd., M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Dr. Sukaris, S.E., M.S.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Elok Vilantika, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Wasti Reviandani, S.E., M.M selaku, dosen pembimbing, yang senantiasa memberikan pengarahan, bimbingan dan motivasi kepada penulis.
5. Anita Handayani, S.E., M.S.M., selaku Dosen Penguji 1 yang dengan sabar telah meluangkan waktunya untuk menguji dan senantiasa memberikan masukan serta arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

6. Dr. Moh.Agung Surianto, S.E., M.S.M., selaku Dosen Penguji 2 atas kesediaan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan serta masukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Pimpinan dan rekan – rekan seluruh karyawan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme yang memberikan arahan guna penyusunan penelitian ini.
8. Ayahanda Suwono dan ibunda Nur Imamah, serta adik saya Lathifah Az Zahra yang telah memberikan doa dan dukungannya baik secara materil maupun secara non-materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
9. Seluruh mahasiswa serta mahasiswi Universitas Muhammadiyah Gresik angkatan 2021 yang sudah membantu serta menyemangati demi kelancaran penyusunan penelitian ini.

Saya menyadari sepenuhnya, bahwa penelitian ini masih banyak kekurangannya. Untuk itu dengan kerendahan hati saya mohon maaf yang sebesar-besarnya. Demikian untuk menjadi periksa dan saya berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan penelitian ini.

Gresik, 13 Agustus 2025

Nuzulul Rohmah Alfiyyanti
210301139

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Kesenjangan Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Kualitas Layanan.....	18
2.2.2 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	20
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.2 Keandalan (<i>Reliability</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.5 Empati (<i>Empathy</i>) dengan Kepuasan Pelanggan.....	25

2.3.6	Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan	26
2.4	Kerangka Penelitian dan Hipotesis	27
2.4.1	Kerangka Penelitian.....	27
2.4.2	Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Pendekatan penelitian	29
3.2	Lokasi Penelitian	29
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	30
3.5	Teknik Pengambilan Data.....	31
3.6	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	31
3.6.1	Definisi Operasional Variabel	31
3.6.2	Pengukuran Variabel	33
3.7	Uji Instrumen.....	33
3.8	Uji Asumsi Klasik	34
3.8.1	Uji Normalitas	34
3.8.2	Uji Multikolinieritas	35
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas	35
3.9	Tehnik Analisis Data.....	36
3.10	Uji Hipotesis (Uji t)	36
3.11	Uji Hipotesis (Uji F)	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Gambaran Objek Penelitian	40
4.1.1	Visi dan Misi	40
4.1.2	Lokasi dan Struktur Organisasi	42
4.2	Hasil Penelitian	42
4.2.1	Deskripsi Responden	42
4.2.2	Uji Instrumen	44

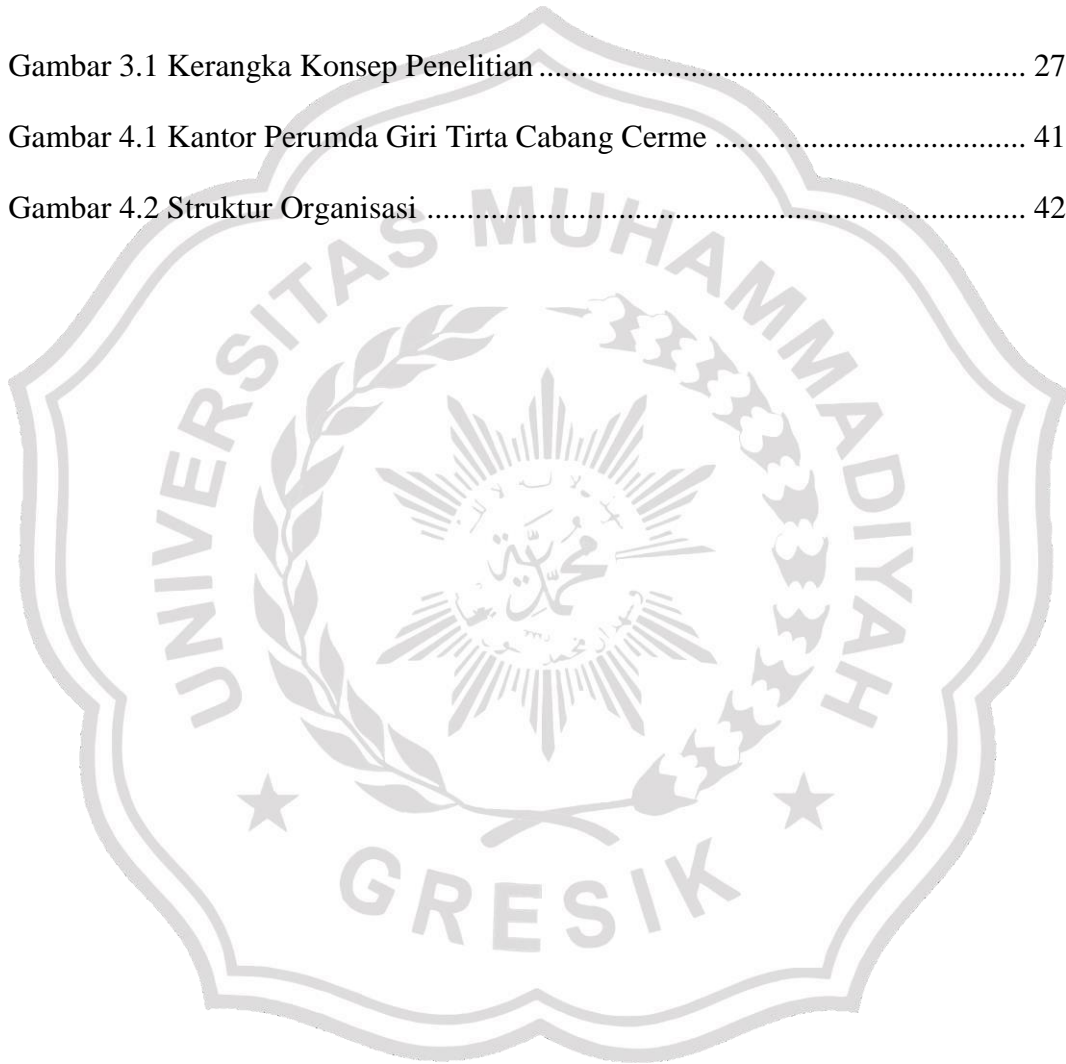
4.2.3 Uji Asumsi klasik	45
4.2.4 Analisis Regresi	47
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t)	49
4.2.6 Uji Hipotesis (Uji F)	50
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan pelanggan	51
4.3.2 Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan pelanggan ...	52
4.3.3 Pengaruh DayaTanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan pelanggan	53
4.3.4 Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan pelanggan	54
4.3.5 Pengaruh Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan pelanggan	55
4.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan pelanggan	56
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Rekomendasi	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah pelanggan Cabang Cerme per 31 juli 2024.....	3
Tabel 1.2	Pengaduan Cabang Cerme bulan Januari s/d Juli 202.....	5
Tabel 1.3	Pra Penelitian Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	8
Tabel 1.4	Inkonsisten Pada Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	42
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.6	Hasil Uji Non Parametrik One Sample Kolmogrov Smirnov	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4.8	Hasil Uji Heterokedastisitas	47
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.10	Hasil Uji Hipotesisi (Uji t).....	49
Tabel 4.11	Hasil Uji Hipotesisi (Uji F).....	51

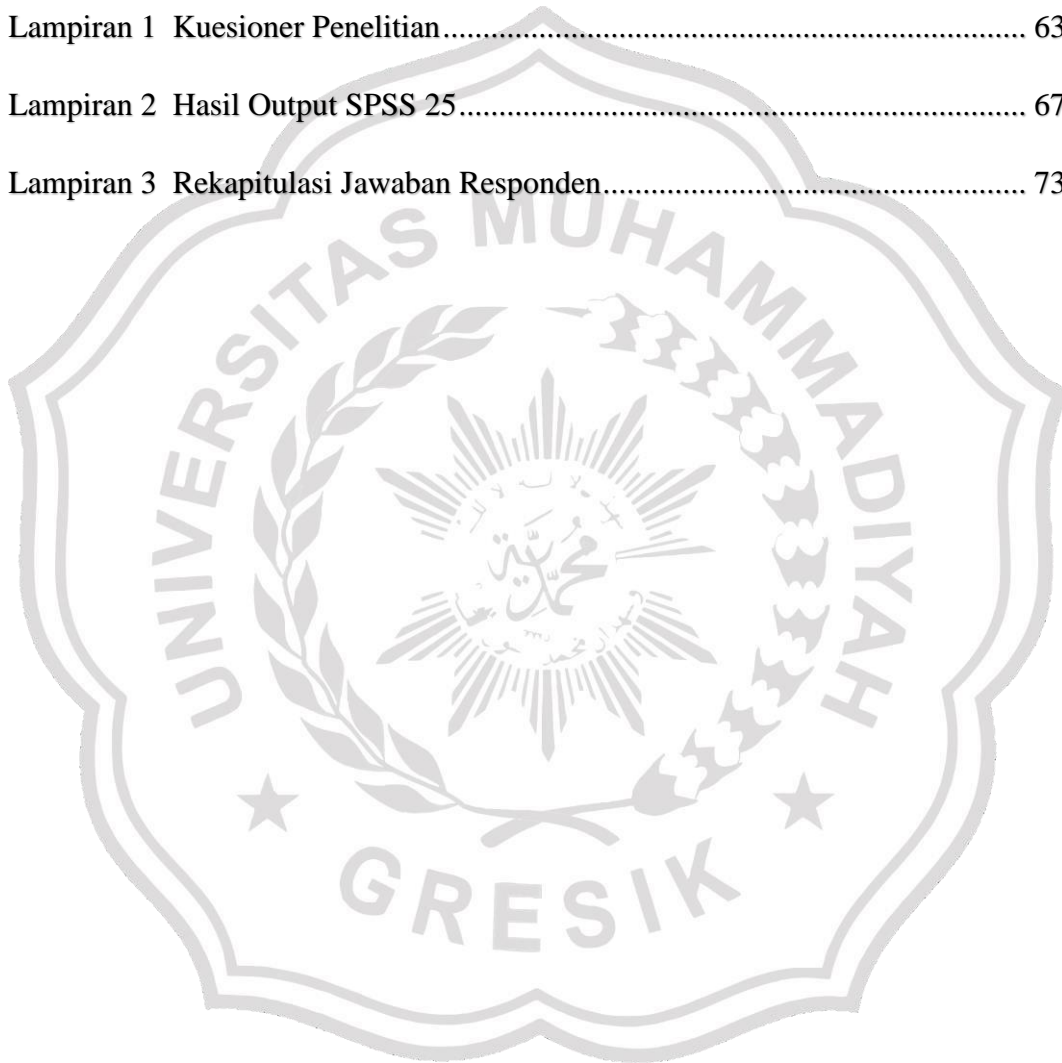
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	27
Gambar 4.1 Kantor Perumda Giri Tirta Cabang Cerme	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi	42



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Hasil Output SPSS 25.....	67
Lampiran 3 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	73



ABSTRAK

Nuzulul Rohmah Alfiyyanti 210301139. **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik** . Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme Kabupaten Gresik. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan sampel sebanyak 180 pelanggan Perumda Giri Tirta Cabang Cerme. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear berganda, Uji t (Uji Parsial) dan Uji F menggunakan program SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Bukti Fisik, Keandalan dan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan namun Jaminan dan Empati secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan secara simultan seluruh variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Nuzulul Rohmah Alfiyyanti 210301139. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of Perumda Giri Tirta Cerme Branch, Gresik Regency. Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Gresik, 2025*

Abstract

This study aims to determine the effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Perumda Giri Tirta Cerme Branch, Gresik Regency. The research method uses a quantitative research method with a sample of 180 customers of Perumda Giri Tirta Cerme Branch. The data obtained were analyzed using the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, t-Test (Partial Test) and F-Test using the SPSS 25 program. The results of the study indicate that partially the variables of Physical Evidence, Reliability and Responsiveness have a significant effect on Customer Satisfaction, but Assurance and Empathy partially do not have a significant effect on Customer Satisfaction, while simultaneously all of these independent variables have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Dimensions of Service Quality, Customer Satisfaction*

