

**PENGARUH HARAPAN PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PDAM KABUPATEN BULELENG**

**Oleh**

**Komang Arta Subawa, NIM 1317041035**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng baik secara parsial maupun simultan. Desain penelitian yang digunakan kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng dan objeknya adalah harapan pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Sampel penelitian ini berjumlah 80 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan kemudian dianalisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) harapan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) harapan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, dan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harapan pelanggan, kepuasan pelanggan.

***Abstract***

*This research aimed to examine the customer effect expectations and service quality of customer satisfaction at PDAM Buleleng Regency both partial and simultan. The research design used a quantitative causal. PDAM Buleleng Regency customers as subject and the customer expectation, service quality, customer satisfaction as object,. The sample amounted 80 people. The data from questionnaire and then analyzed used multiple linear regression analysis. The results showed: (1) there are significant effect between customer expectations to customer satisfaction, (2) between service expectations to customer satisfaction had a positive and significant effect, (3) between service quality to customer satisfaction had a significant effect.*

*Key words: customer expectations, service quality, customer satisfaction.*