

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

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



Oleh

Komang Arta Subawa

1317041035

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2020

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

Menyetujui

Pembimbing I



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

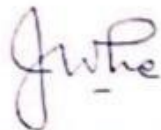
Skripsi Oleh Komang Arta Subawa
telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal 16 Oktober 2020

Dewan Penguji



Ni Luh Wawan Savang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Drs. Wawan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mawasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Senin
Tanggal : 19 Oktober 2020

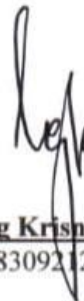
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. NI Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Hervanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak.,CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 22 Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



Komang Arta Subawa
NIM 1317041035

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng” skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak.,CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Drs. Wayan Cipta, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen yng tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

8. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Manajemen yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Keluarga yang tiada hentinya memberikan motivasi, semangat, dan dukungan baik berupa materi maupun moral.

Dengan menyadari atas segala keterbatasan penulis bahwa dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita khususnya bagi pengembangan dunia kerja.

Singaraja, Oktober 2020

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Harapan Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	22

2.5 Hubungan Antar Variabel	25
2.6 Kerangka Pemikiran	28
2.7 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Subjek Penelitian/ Populasi dan Sampel.....	32
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	36
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.3 Pengujian Hipotesis	51
4.4 Pembahasan.....	56
4.5 Implikasi	58
BAB V PENUTUP	
5.1 Ringkasan.....	59
5.2 Simpulan	60
5.3 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1	Data Jumlah Penduduk dan Jumlah Sambungan pada Cabang PDAM Kabupaten Buleleng Tahun 2016.....	2
Tabel 1.2	Hasil Kuisisioner Observasi Awal Harapan Pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng	6
Tabel 1.3	Hasil Kuisisioner Observasi Awal Mengenai Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Buleleng	7
Tabel 1.4	Hasil Kuisisioner Observasi Awal Mengenai Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.	23
Tabel 3.1	Definisi Operasional, Indikator, dan Skala Pengukuran	34
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Harapan Pelanggan	38
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 3.5	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	39
Tabel 4.1	Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Umur	48
Tabel 4.2	Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3	Gambaran Responden Penelitian Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas Data	49

Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Harapan Pelanggan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	52



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	51
Gambar 4.2	Struktur Pengaruh Harapan Pelanggan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	53



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Data Observasi Awal.....	65
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 3	Data Penelitian	70
Lampiran 4	Hasil <i>Output</i> SPSS	

