

**PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM
BANYUMILI KABUPATEN REMBANG JAWA TENGAH**



Oleh :

Mochammad Yusuf Naufal

NIM : 14.05.51.0241

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK)**

SEMARANG

2021

**PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM
BANYUMILI KABUPATEN REMBANG JAWA TENGAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Stikubank Semarang



Oleh :

Nama : Mochammad Yusuf Naufal

Nim : 14.05.51.0241

Progam Studi : S-1 Manajemen

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERITAS STIKUBANK

SEMARANG

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

PERNYATAAN KESIAPAN UJIAN AKHIR

Saya MOCHAMMAD YUSUF NAUFAL, dengan ini menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul :

PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM

BANYUMILI KABUPATEN REMBANG JAWA TENGAH

adalah benar hasil karya saya dan belum pernah diajukan sebagai karya ilmiah sebagian atau seluruhnya atau pihak lain.

MOCHAMMAD YUSUF NAUFAL
14.05.51.0241

Disetujui Oleh Pembimbing
Kami setuju laporan tersebut diajukan untuk Ujian
Tugas Akhir Semarang, 20 Agustus 2021

Dr., Drs. MOHAMMAD FAUZAN, S.H., M.S.
Pembimbing



Dokumen ini diterbitkan secara elektronik.
Disertai QRCode untuk validasi.

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul

PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM BANYUMILI KABUPATEN

REMBANG JAWA TENGAH

Ditulis oleh

NIM : **14.05.51.0241**

Nama : **MOHAMMAD YUSUF NAUFAL**

Telah dipertahankan di depan Tim Dosen Penguji Tugas Akhir dan diterima sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Jenjang Program S1 Program Studi pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.

Semarang, 04-09-2021

Ketua



(MOHAMMAD FAUZAN, Dr. Drs., SH, MS)

NIDN. 0007016001

Sekretaris



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

NIDN. 0027037101

Anggota



(SRI SUDARSI, SE., M.SI)

NIDN. 0616096301

Mengetahui,

Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang

Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dekan



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

NIDN. 0027037101



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR/ SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa TUGAS AKHIR / SKRIPSI dengan Judul :

PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM BANYUMILI KABUPATEN REMBANG JAWA TENGAH

yang telah diuji di depan tim penguji pada tanggal 26-08-2021, adalah benar hasil karya saya dan dalam TUGAS AKHIR /SKRIPSI ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya aku seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik TUGAS AKHIR /SKRIPSI yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri.

Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan oleh Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang batal saya terima.



Semarang, 26-08-2021
Yang Menyatakan

(MHCHAMMAD YUSUF NAUFAL)
NIM. 14.05.51'.0241

SAKSI 1
Tim Penguji



(MOHAMMAD FAUZAN. Dr. Drs.. SH. MS)

SAKSI 2
Tim Penguji



(EUIS SOLIHA, Dr., S.E., M.Si)

SAKSI 3
Tim Penguji



(SRI SUDARSI. SE., M.SI)



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan Digisign Unisbank. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pasfikan diarahkan ke alamat <https://digisign.unisbank.ac.id>

HALAMAN MOTTO

- Barang siapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya kebaikan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri (QS. Al-Ankabut 29:6)
- Nilai akhir dari proses pendidikan, sejatinya terekapitulasi dari keberhasilannya menciptakan perubahan pada dirinya dan lingkungan. Itulah fungsi daripada Pendidikan yang sesungguhnya (Socrates)

HALAMAN PERSEMBAHAN

BISMILLAHIRROHMANIRROHIM

Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT dan limpahan rahmat dan karunianya yang telah memberikanku kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orangtuaku tersayang, kepada Ayahanda (Bapak Muryo) dan Ibunda (Ibu Ida Tri Astuti) sebagai tanda bakti, hormat, wujud rasa sayang, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa yang tak pernah putus, dan dukungan yang selalu diberikan.

Terimakasih banyak untuk kakak ku tercantik Nidya Yonita Rahmawati yang selalu memberikan motivasi yang tak terhitung luar biasanya.

Terimakasih untuk Bapak / Ibu Dosen yang tulus memberikan pelajaran dan dorongan hingga selesai menempuh studi ini.

Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan dan orang-orang sekelilingku yang memberikan bantuan dan supportnya.

-----Always Loving You-----

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini berjudul “PENERAPAN KUALITAS LAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM BANYUMILI KABUPATEN REMBANG JAWA TENGAH.” Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana jenjang Starta 1 (S-1) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang. Dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari keterbatasan dan kekurangan penulis. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, usaha dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah sepantasnya penulis menghaturkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orangtuaku tercinta Ayahanda (Bapak Muryo) dan Ibunda (Ibu Ida Tri Astuti) serta kakak ku tersayang (Nidya Yonita Rahmawati) yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, semangat, motivasi, cinta, dan kasih sayang. Berikutnya penulis berterimakasih kepada Bapak Dr. Drs. Mohammad Fauzan, SH, MS selaku Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan semangat dan koreksi serta masukan demi kesempurnaan skripsi ini, terimakasih luar biasa. Selanjutnya penulis ingin menyampaikan terimakasih ,terutama kepada yang terhormat :

1. Dr. Safik Faozi, SH., M.Hum. selaku Rektor Universitas Stikubank Semarang.
2. Dr. Euis Soliha, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Sri Sudarsi, S.E, M.Si, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.
4. Dr. Drs. Mohammad Fauzan, SH, MS_ selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
5. Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M selaku dosen wali yang telah membimbing dan memberikan saran kepada saya selama ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Unisbank Semarang yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa kuliah.
7. Teman-teman terbaikku di jurusan manajemen angkatan 2014.
8. Seluruh karyawan dan pelanggan Perumda Air Minum Banyumili Rembang yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, terima kasih atas kerjasama dan bantuan yang diberikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi.

Tiada kata selain ucapan terima kasih, semoga Allah Swt. memberikan balasan kebaikan atas segala bantuan yang diberikan kepada penulis.akhir kata penulis berharap semoga hasil penulisan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.
Aamiin Ya Rabbal'amin.
Wassalamualaikum Wr. Wb

Mochammad Yusuf Naufal
NIM 14.05.51.0241

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang serta tetap eksis dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang (PDAM). Penelitian ini dilakukan pada pelanggan air minum Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang. Metode penelitian menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan dokumentasi serta wawancara kepada narasumber.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diketahui dari hasil Analisa data tersebut diperoleh temuan-temuan sebagai berikut : upaya Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terlihat dari bukti fisik, kehandalan, respon, jaminan, dan empati.

Hal ini menunjukkan bahwa dengan penerapan kualitas layanan yang baik dapat menghasilkan kepuasan pelanggan. Dengan upaya-upaya tersebut Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang berhasil meyakinkan pelanggan melalui Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) yang dinilai “BAIK” dengan rata-rata nilainya adalah 69,79.

Kata kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang

ABSTRACT

Customer satisfaction becomes a strategic target for companies to grow and develop so still exist maintain a very tight competition. This study aims to determine the quality of service to customer satisfaction Perumda Air Minum Banyumili Rembang (PDAM). This research was conducted on the clients of Perumda Water Drinking Banyumili Rembang. The research method uses descriptive qualitative research with documentation and interviews with informants.

Based on the results of this study indicate that service quality is very closely related to customer satisfaction. This can be seen from the results of the analysis of the data obtained the following findings: the efforts of the Banyumili Water Company of Rembang Regency in providing services to customers can be seen from physical evidence, reliability, response, assurance, and empathy.

This shows that the implementation of good service quality can result in customer satisfaction. With these efforts, Perumda Water Drinking Banyumili, Rembang Regency succeeded in convincing customers through the Customer Satisfaction Survey (SKM) which was rated "GOOD" with an average value of 69.79.

Keywords : Service quality, Customer satisfaction, Perumda Air Minum Banyumili Kabupaten Rembang

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	3
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	v
HALAMAN MOTTO	5i
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR	8
ABSTRAK	11
DAFTAR ISI	12
DAFTAR GAMBAR	14
DAFTAR LAMPIRAN.....	15
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	7
2.1.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Prinsip Kualitas Layanan.....	10
2.2 <u>Pengertian Kepuasan Pelanggan</u>	<u>12</u>
2.2.1 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.3 Pengertian Prosedur.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Tipe Penelitian.....	20
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Profil Perusahaan PDAM.....	25
4.1.1 Susunan Organisasi.....	27

4.1.2 Tugas dan Wewenang	31
<u>4.1.3 Pelanggan Perumda Air Minum Banyumili Rembang</u>	<u>51</u>
4.1.4 Perencanaan Untuk Sambung Rumah (SR) Baru	53
4.1.5 Prosedur Pemasangan Pipa Transmisi dan Distribusi.....	58
4.1.6 Kemudahan Pembayaran Dengan Mesin ATM.....	63
<u>4.1.7 Peningkatan Sarana Air Bersih Melalui Pamsimas</u>	<u>63</u>
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Penerapan Kualitas Layanan Yang Dilakukan Di Perumda Air Minum Banyumili Rembang.....	64
4.2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	73
<u>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</u>	<u>75</u>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi.....	33
Gambar 2. Prosedur Survei Untuk Perencanaan Investasi Baru	58
Gambar 3. Prosedur Pemasangan Pipa Transmisi dan Distribusi	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara	80
Lampiran 2. Catatan Lapangan Hasil Penelitian.....	83
Lampiran 3. Surat Keterangan Bebas Plagiarisme Turnitin.....	87
Lampiran 4. Hasil Cetak Similarity.....	88
Lampiran 5. Lembar Bimbingan.....	91
Lampiran 6. Lembar Berita Acara Revisi.....	92