

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN RESPONSIVITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
(PERUMDA) INA GELEKAT KOTA LARANTUKA
KABUPATEN FLORES TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat
Guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Manajemen**



OLEH

THERESIA HIA TUKAN

NIM : 2017411007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : THERESIA HIA TUKAN

Nim : 2017411007

**Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
RESPONSIVITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGA
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
(PERUMDA) INA GELEKAT KOTA LARANTUKA
KABUPATEN FLORES TIMUR**

Ende, 27 Januari 2022

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji

Pembimbing I

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101



Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101

**Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Ekonomi Universitas Flores**



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Januari 2022

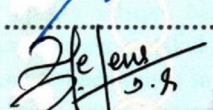
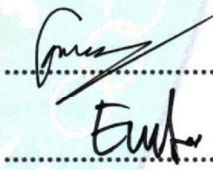
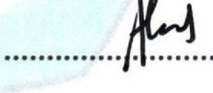




Mengesahkan
Dean Fakultas Ekonomi
Irian Dewi Soleiman, SE., M.Sc
NIDN. 0826037001



Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Wahid H. K. S. S. S., SE., M.Sc
NIDN. 0825077101

Tim Penguji:

- | | | | |
|----|---|----|--|
| 01 | : <u>Dr. Rafael Octavianus Bvre, SE., M.Sc</u>
NIDN.0826097401 | 1. |
 |
| 02 | : <u>Maria Helena C. Dua Mea, SS., MM</u>
NIDN. 0831108301 | 2. |
 |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u>
NIDN.0827067101 | 3. |
 |
| 04 | : <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4. |
 |
| 05 | : <u>Lambertus Langga, SE., M.Sc</u>
NIDN. 0825077101 | 5. |
 |



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Ina Gelekat Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 27 Januari 2022 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam 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 menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 27 Januari 2022



Theresia Hia Tukan
Nim : 2017411007

MOTTO

PROSES PERJUANGAN MENUJU TANGGA TERAKHIR KESUKSESAN ITU

KOMBINASI DARI KERJA KERAS DAN PERTOLONGAN TUHAN

“THESA TUKAN”

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadaiarat Tuhan yang Maha Esa dengan rendah hati penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu memberikan rahmat dan karunia kepada saya, sehingga penulis selalu di beri kesabaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Laurensiun Lawe Tukan dan Mama Falentina Tuga Beoang yang selalu memberikan saya dorongan dan kasih sayang yang tiada hentinya sehingga mengantarkanku ke gerbang sarjana.
3. Bapak dan ibu dosen pembimbing yang selalu setia membimbingku dalam menyelesaikan tulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan perhatian .
4. Untuk kakak Lis Tukan dan Ipar Sony Kelly, kakak Once (alm) dan hans Lein , dan adik Derlis Tukan serta ponaan Ison Lein dan Iko Lein yang selalu memberi dukungan dan motivasi.
5. Seluruh keluarga besarku Tukan dan Beoang yang selalu mendukung dan menunggu keberhasilanku.
6. Yang tercinta sahabatku Bernad Aliandu, oa meti beoang, novi kumanireng, Helmy lamablawa, angel sara, ivon mare, inha seinha, dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang setia menemani serta memberikan dukungan baik secara moril maupun materi dalam menyelesaikan studi.
7. Adik-adik Kost Cambris Nadya Kumanireng, Oa Bella Kote, dan Rianty Hayon yang telah memotivasi penulis dalam proses perkuliahan dan proses penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Teman- teman perjuanganku Program Studi Manajemen lebih khusus angkatan 2017 yang selalu membantu penulis menuju keberhasilan.
9. Semua pihak yang telah berjasa dalam membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung dalam melancarkan studi penulisan.
10. Agama, bangsa dan Negara.
11. Almamaterku tercinta Universitas Flores.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa yang senantiasa memberikan rahmat serta kesempatan bagi kita untuk terus menghirup udaranya sehingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Ina Gelekat Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur”**. Yang merupakan tugas akhir dalam menyelesaikan studi dan sebagai salah satu syarat yang harus di penuhi untuk meraih gelar Sarjana Manajemen (SM), pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Flores. Penulis menyadari bahwa dari awal mulai hingga akhir penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan kerja sama dari semua pihak yang terlibat dalam menyumbangkan waktu, gagasan dan tindakan nyata. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan Terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Simon Sira Padji MA selaku Rektor Universitas Flores.
2. Ibu Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M. Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc dan Maria Endang Jamu, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr Rafael Octavianus Byre,SE.,M.Sc, Ibu Maria Helena C. Dua Mea,S.S.,MM dan Bapak Gabriel Tanusi, SE.,M. Si selaku tim penguji

6. Sege nap dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengarapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan bagi rekan- rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Theresia Hia Tukan Nim : 2017411007. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Airn Minum (PERUMDA) Ina Gelekat Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur”skripsi: ende : program studi manajemen, fakultas ekonomi, universitas flores.2021. pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc, pembimbing II Maria Endang Jamu, SE., MM program studi manajemen. Fakultas ekonomi. Universitas Flores.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan dan responsivitas terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda) Ina Gelekat Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur. jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 6.750 pelanggan dan sampel sebanyak 98 pelanggan didapatkan menggunakan rumus slovin. Dalam penelitian ini menggunakan metode non- probability sampling kesempatan yang sama untuk dijadikan sebagai sampel.

Dari hasil pengembangan dan pengujian instrument telah dihasilkan perangkat kuesioner yang baik (memenuhi syarat validitas, reliabilitas). Dari hasil pengujian statistik t untuk variabel kualitas pelayanan (x1) dan responsivitas (x2) memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikan $< 0,10$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan responsivitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dilihat dari hasil uji t menunjukkan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2.319 > 1,985$ dan signifikan $0,001 < 0,05$. artinya ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dilihat dari hasil uji t reponsivitas dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3.281 > 1,985$ dan signifikan $0,003 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu aspek paling penting adalah penempatan pengguna jasa sebagai pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Ina Gelekat Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur harus diprioritaskan kepentingannya.

Kata Kunci : kualitas pelayanan dan responsivitas.

ABSTRACT

Theresia Hia Tukan Nim : 2017411007. "The Influence of Service Quality and Responsiveness to Customer Satisfaction at the Regional Public Drinking Water Company (PERUMDA) Ina Gelat, Larantuka City, East Flores Regency" thesis: ende: management study program, faculty of economics, university of flores.2021. supervisor I Lambertus Langga, SE., M.Sc, supervisor II Maria Endang Jamu, SE., MM management study program. Faculty of Economics. Flores University.

This study aims to determine the effect of service quality and responsiveness on customer satisfaction at the Regional Public Water Company (Perumda) Ina Gelat, Larantuka City, East Flores Regency. The type of research used is quantitative research with a quantitative approach. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The population in this study consisted of 6,750 customers and a sample of 98 customers was obtained using the Slovin formula. In this study, non-probability sampling method is used with the same opportunity to be used as a sample.

From the results of the development and testing of the instrument, a good questionnaire has been produced (qualifies for validity, reliability). From the results of the t statistical test for the service quality variable (x1) and responsiveness (x2), the $t_{count} > t_{table}$ has a significant value < 0.10 . This shows that the variables of service quality and responsiveness have a significant effect on customer satisfaction. Seen from the results of the t test, the value of $t_{count} > t_{table}$ is $2.319 > 1.985$ and significant is $0.001 < 0.05$. it means that there is a significant influence between service quality and customer satisfaction. Judging from the results of the responsiveness t test, the value of $t_{count} > t_{table}$ is $3.281 > 1.985$ and significant is $0.003 < 0.05$. This shows that one of the most important aspects is that the placement of service users as customers of the Regional Public Drinking Water Company (PERUMDA) Ina Gelekat, Larantuka City, East Flores Regency must be prioritized.

Keywords: *service quality and responsiveness.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 11 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran.....	8

2.1.1.1 Pengertian pemasaran.....	8
2.1.2 kualitas pelayanan.....	9
2.1.2.1 Pengertian kualitas pelayanan.....	9
2.1.2.2 Indikator kualitas pelayanan.....	10
2.1.2.3 Faktor pendukung dalam pelayanan umum.....	12
2.1.2.4 Faktor-faktor penghambat dalam kualitas pelayanan.....	14
2.1.3 Responsivitas.....	15
2.1.3.1 Pengertian Responsivitas.....	15
2.1.3.2 Indikator Responsivitas.....	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.....	19
2.3.2 Pengaruh Responsivitas terhadap kepuasan pelanggan.....	20
2.4 Kerangka Konseptual.....	20
BAB 111 METODEODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1 Populasi.....	22
3.3.2 Sampel.....	23

3.4 Sumber Data	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	24
3.6 Defenisi Operasional.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
3.7.1. Uji Kualitas Data	26
3.7.2 Uji Instrumen Penelitian.....	27
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.8.1 Uji Normalitas.....	28
3.8.2 Uji Multikolineritas.....	28
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.9 Metode Regresi Linear.....	30
3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
3.9.2 Uji t.....	30
3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Gambaran Umum Lokasin Penelitian	32
4.1.1 Visi dan Misi.....	33
4.1.2 Struktur Organisasi	34
4.2 Karakteristik Responden	35
4.2.1 Karateristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2 Karateristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.3 Uji Instrumen Penelitian	39

4.4 Uji Asumsi Klasik	41
4.4.1 Uji Normalitas	41
4.4.2 Uji Multikolinearitas	42
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	43
4.5 Uji Hipotesis	44
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.5.1.1 Uji t.....	44
4.5.1.2 Analisis regresi Linear Berganda.....	46
4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	47
4.6 Pembahasan	48
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data jumlah pelanggan perusahaan umum daerah air minum (PERUMDA) Ina Gelekat Kota Larantuka Kabupaten Flores Timur....4	
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.6 Hasil Normalitas	42
Tabel 4.7 Hasil uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastitas.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik t.....	45
Tabel 4.10 Analisis Koefisien Determinan	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4.1 struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Ina Gelekat Kabupaten Flores Timur	34
Gambar 4.2 Diagram jenis Kelamin	36
Gambar 4.3 Diagram Usia.....	37
Gambar 4.4 Diagram Pekerjaan.....	38