

**PENGARUH KUALITAS PERSONAL DAN *DEPENDABILITY*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LOKET  
PEMBAYARAN PDAM**



**Skripsi**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Sintuwu Maroso

**FADILLAH**

**91911404122043**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS  
SINTUWU MAROSO POSO  
2023**

**FADILLAH**, 91911404122043, **Pengaruh Kualitas Personal dan Dependability Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Loket Pembayaran PDAM**, dibimbing oleh Lefrand Mango sebagai pembimbing I dan Irma Mbae sebagai pembimbing II

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan pada loket pembayaran PDAM dengan Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas personal dan *Depandability* terhadap Kepuasan pelanggan pada Loket Pembayaran PDAM. Teknik sampel menggunakan non Probability Sampling dengan jumlah 55 orang. Data dalam penelitian ini dianalisis berdasarkan Regresi Linear berganda dan di uji melalui *Statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 25.

Berdasarkan hasil dalam penelitian menunjukkan analisis data statistik. Indikator penelitian bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas tidak terjadi heteroskedastisitas dan berdistribusi normal. Hasil persamaan regresi yaitu  $Y = 7,904 + 0,257X_1 + 0,225X_2 + e$ . Hasil  $R^2$  yang diperoleh sebesar 0,389 atau 3,89% dan hipotesis menunjukkan bahwa hasil uji F variabel Kualitas personal dan *Dependability* berpengaruh signifikan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 16,541 sedangkan nilai signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Uji hipotesis selanjutnya menunjukkan hasil nilai hitung t yaitu variabel kualitas personal berpengaruh signifikan dengan nilai  $0,36 < 0,05$  sedangkan variabel *Dependability* menunjukkan hasil tidak berpengaruh signifikan dengan nilai  $0,060 > 0,05$ . Koefisien determinasi  $R^2$  diperoleh hasil sebesar 0,389 berarti kontribusi pengaruh kualitas personal dan *Dependability* terhadap kepuasan pelanggan yaitu 3,89% dan sisanya sebesar 61,1% ditentukan variabel lain.

**Kata Kunci: Kualitas Personal, Dependability dan Kepuasan Pelanggan.**



**FADILLAH**, NPM: 91911404122043. **The Influence of Personal Quality and Dependability on Customer Satisfaction at PDAM Payment Counters**, supervised by Lefrand Mango and Irma Mbae.

## **ABSTRACT**

This research was conducted at PDAM payment counters with the aim of the research being to determine the influence of personal quality and depreciation variables on customer satisfaction at PDAM payment counters. The sample technique used non-probability sampling with a total of 55 people. The data in this study was analyzed based on multiple linear regression and tested using the Statistical Program for Social Science (SPSS) version 25.

Based on the results of the research, statistical data analysis is shown. The research indicators are valid and the variables are reliable. In testing classical assumptions, the multicollinearity-free regression model does not have heteroscedasticity and has a normal distribution. The results of the regression equation are  $Y = 7.904 + 0.257 X$   $0.000 < 0.05$ . The next hypothesis test shows the results of the calculated t value, namely that the personal quality variable has a significant effect with a value of  $0.36 < 0.05$ , while the Dependability variable shows that the results do not have a significant effect with a value of  $0.060 > 0.05$ . The coefficient of determination  $R^2$  was obtained at 0.389, meaning that the contribution of personal quality and dependability to customer satisfaction was 3.89% and the remaining 61.1% was determined by other variables.

**Keywords:** *Personal Quality, Dependability, Customer Satisfaction.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	6
2.1.2 Performance .....	7
2.1.2.1 Kualitas Personal.....	7
2.1.2.2 Dependability .....	9
2.2 Penelitian terdahulu .....	10
2.3 Kerangka Pikir.....	13
2.4 Hipotesis .....	14
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	15
3.1.1 Tempat .....	15
3.1.2 Waktu.....	15

3.2 Metode Penelitian.....	15
3.3 Data dan Sumber Data.....	16
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	16
3.5 Populasi dan Sampel .....	17
3.5.1 Populasi.....	17
3.5.2 Sampel .....	17
3.6. Teknik Analisis Data .....	18
3.6.1 Uji Validitas .....	18
3.6.2 Uji Reabilitas .....	18
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	19
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	19
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas.....	19
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	20
3.6.4 Analisis Regresi Berganda.....	20
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi .....	21
3.6.7 Uji t.....	21
3.7 Definisi Operasional.....	21
3.7.1 Kualitas Personal (X1).....	21
3.7.2 Dependability (X2) .....	22
3.7.3 Kepuasan Pelanggan (Y) .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	24
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	24
4.1.2 Karakteristik Responden.....	24
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	24
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	25
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	26
4.1.3 Hasil Analisis Data .....	26
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	26
4.1.3.2 Hasil Reliabilitas .....	28
4.1.3.3 Hasil Asumai Klasik .....	29

4.1.3.3.1 Hasil Uji Normalitas Data .....	29
4.1.3.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	30
4.1.3.3.3 Hasil Heteroskedastisitas .....	31
4.1.3.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	32
4.1.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
4.1.3.6 Hasil Uji F .....	34
4.2 Pembahasan .....	36
4.2.1 Kualitas Personal dan <i>Dependability</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	36
4.2.2 kualitas personal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan .....	37
4.2.3 <i>Dependability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan .....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan .....	38
5.2 Saran .....	39
<b>Lampiran .....</b>	<b>42</b>

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini, dunia usaha harus meningkatkan layanan profesional mereka di industry khusus mereka, salah satu perusahaan publik yang menawarkan intensif kepada klien untuk menyediakan layanan terkait air minum adalah PDAM. Pelayanan juga merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak menimbulkan kepemilikan (Puspitasari,2017). Pada dasarnya pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PDAM terutama pada PDAM di Kota Poso. PDAM di Kota Poso terus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan. PDAM Kota Poso membarikan akses pelayanan melalui loket yang tersebar di beberapa daerah. Untuk meningkatkan pelayanan PDAM Kota Poso mengapresiasi beberapa unit/cabang di beberapa daerah seperti, Tentena, Pendolo, dan Tambaran.

Salah satu loket pembayaran PDAM Poso yang terletak di jl.P. Irian Jaya, Kelurahan Gebang Rejo, Kecamatan Poso Kota. ada beberapa masalah dalam proses pembayaran tagihan seperti lambatnya pelayanan dan kurangnya ketelitian sehingga terjadi penukaran struk konsumen. Hal ini yang mendasari peneliti melakukan penelitian menggunakan variabel kualitas personal, *dependability*, dan kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan (Panjaitan,2016). Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat kepuasan atau kekecewaan pelanggan akibat membandingkan kinerja atau hasil produk yang diterima dengan harapannya. (Humairoh & Aziz, 2022).

Kepuasan merupakan perasaan yang diperoleh dari penilaian terhadap apa yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan akan sesuatu produk ataupun jasa.(Sambodo Rio Sasongko, 2021). Beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan salah satunya *dependability*. Namun tidak hanya *dependability* yang mempengaruhi kepuasan konsumen tetapi kualitas personal juga dapat mempengaruhi.

Kualitas personal merupakan indikator yang sangat penting bagi perusahaan untuk menentukan kemampuan seseorang mengenai pengetahuan tentang perusahaan. Kualitas personal terdiri dari beberapa aspek yang saling bersinergi diantaranya akumulasi pengetahuan, kompetensi (Keterampilan), interpretasi dan bawaan pribadi.(Prabowo & Mistortoify, 2019). Pembawaan secara personal tidak dapat diketahui apabila hanya dilihat saja, karna bersifat dinamis dan abstrak. Pembawaan secara personal berkaitan dengan kepribadian. Kepribadian merupakan kombinasi unik dari perasaan, pikiran, serta perilaku individu yang mempengaruhi bagaimana individu bereaksi terhadap situasi dan berinteraksi dengan orang lain.(Prabowo & Mistortoify, 2019).



Menurut (Putu et al., 2022) Kepuasan pelanggan didasarkan pada kualitas personal berpengaruh signifikan. Kualitas personal yang mumpuni yang diberikan karyawan kepada pelanggan akan berakibat pada puasnya pelanggan terhadap jasa dari perusahaan tersebut. Namun tidak hanya variabel kualitas personal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, akan tetapi variabel *Dependability* juga sangat berpengaruh.

*Dependability* merupakan dedikasi, disiplin dan mampu mengandalkan kehadiran untuk menyelesaikan pekerjaan (Mardiah, 2017). Membangun kepercayaan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik, maka pelanggan akan yakin untuk terus menggunakan jasa perusahaan. Kinerja harus sesuai dengan keinginan pelanggan, seperti kecepatan, pelayanan yang adil kepada semua pelanggan tanpa terjadi kesalahan, ketelitian yang tinggi, dan sikap yang ramah.

(Minum et al., n.d.) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didasarkan *dependability* berpengaruh signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa *Dependability* berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan yang cepat, memuaskan, dan menjanjikan. Pengaruh tersebut berarti *dependability* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan *Dependability* maka konsumen akan lebih percaya dan merasa aman terhadap pelayanan suatu perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian ini yaitu **Pengaruh Kualitas**

**Personal Dan *Dependability* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Loker Pembayaran PDAM.** Mengetahui Latar Belakang Peneliti Mencoba Merumuskan Masalah sebagai berikut:

## **1.2 Rumusan Masalah**

1.2.1 Apakah kualitas personal dan *Dependability* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM.

1.2.2 Apakah kualitas personal berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM.

1.2.3 Apakah *Dependability* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh kualitas personal dan *Dependability* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM.

1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas personal secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM .

1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh *Dependability* secara parsial mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat yaitu :

### 1.4.1 Bagi perusahaan

Dapat memberikan informasi yang bisa dijadikan referensi didalam strategi untuk memperoleh keputusan pembelian dan juga memberikan masukan untuk meningkatkan keputusan pembelian khususnya pada PDAM

### 1.4.2. Bagi Unsimar

Menambah literature perpustakaan di bidang pemasaran khususnya mengenai kualitas Personal dan *Dependability* terhadap kepuasan pembelian.

### 1.4.3. Bagi peneliti

Untuk memenuhi tugas dan syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sintuwu Maroso.

## DAFTAR PUSTAKA

- Email, S., Studi, P., Stie, M., Dharma, W., Sumber, P. T., Inti, F., Sumber, P. T., Inti, F., Sumber, P. T., Inti, F., Sumber, P. T., & Inti, F. (2017). *Bisma, Vol 1, No. 11, Maret 2017*. 1(11), 2453–2463.
- Fabiana Meijon Fadul. (2019). 濟無No Title No Title No Title. 1995, 22–31.
- Humairoh, N. D., & Aziz, F. (2022). Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Netflix. *EProceedings of Management*, 9(4), 2307–2319. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/18318/17897>
- Kapuy, H. R. (2019). Pengaruh Harga Dan Nilai Fungsional Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome Di Kota Poso. *Jurnal EKOMEN*, 19(1), 15–19.
- Lutfi. (2020). *Kepercayaan Konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen*. 10–25.
- Mardiah, S. (2017). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kualitas Layanan Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(3), 405–410. <https://doi.org/10.35972/jieb.v3i3.141>
- Minum, A., Tirta, P., Ikk, J., In, B., Regency, G., Udayani, P., Maulana, M. I., & Ruma, Z. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ( PDAM ) TIRTA JENEBERANG IKKBORONGLOE DI KABUPATEN GOWA The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Of Perusahaan Daerah*. 3, 212–220.
- NS Ramadhini. (2022). *BAB II KAJIAN PUSTAKA 2.1. Landasan Teori 2.1.1. E-Commerce 2.1.1.1. Pengertian E-Commerce*. 10–23. [http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB 2%29.pdf](http://repository.stei.ac.id/7345/3/%28BAB%2029.pdf)
- Nursiti, D., & Fedrick, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), 1–11. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/Psikologi/article/view/1173/980>
- Prabowo, B. R., & Mistortoify, Z. (2019). Kualitas personal dalam mencapai estetika “Ngroncong.” *Dewa Ruci: Jurnal Pengkajian Dan Penciptaan Seni*, 14(1), 1–9. <https://doi.org/10.33153/dewaruci.v14i1.2531>
- Purnamasary dan Herlina. (2020). *Hubungan Antara Kualitas Pribadi Perawat Dengan Kepuasan Pasien*. 1(3), 1915–1921.

- Puspita, R. (2018). Pengaruh pengetahuan kerja, kemampuan kerja dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan PT. Muslimat Nusantara Utama Kabupaten Malang. *Management and Business Review*, 2(1), 62–70. <https://doi.org/10.21067/mbr.v2i1.4732>
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516–524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4.461>
- Putu, N., Tresna, Y., Usadha, D. N., & Kamala, D. (2022). *KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT . JASA MARGA BALI TOL \* Corresponding author : dwidmengemudi01@gmail.com PENDAHULUAN* Pembangunan jalan tol merupakan salah satu bentuk usaha pemerintah dalam memudahkan masyarakat di In. 8(1), 25–36.
- Rahmawati, L., & Nikmah, F. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Informasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Onlinedi Shopee. *J A B Jurnal Aplikasi Bisnis*, 5, 125.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, D., Rahayu, K. S., Martini, I. A. O., & ... (2022). Customer Personality Di Dalam Kepuasan Konsumen: Brand Attitude Memediasi Loyalitas Konsumen Menggunakan Layanan Jasa Antar Di Bali. *Bisma: Jurnal ...*, 8(2), 262–272. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/44188>
- Stefanie Santoso, Billy Johnathan, Deborah C. Widjaja, S.S., M.S.M., Regina Jokom, S.E., M. S. (2018). Analisa Efektivitas Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bumi Surabaya City Resort. *Manajemen*, 191–204.
- Sugiono. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Website, dan Citra Instansi Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 1–54.
- Syafutra, A. D. K. (2021). Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada. *Jurnal TEKNOSIA Vol. 1 No. 1, Bulan Juni 2021, Hal: 16 – 21* <https://Ejournal.Unib.Ac.Id/Index.Php/Teknosia>, 1(1), 16–21.