

ABSTRAK

Aliffa Sinda, 2017. Skripsi. “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Probolinggo**”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo dengan obyek penelitian yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Penanganan Komplain (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal merupakan suatu penelitian kuantitatif yang digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya. data yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini adalah 1. Variabel bebas (X_1) yaitu Kualitas Pelayanan, variabel bebas (X_2) yaitu Penanganan Komplain dan Variabel terikat (Y) Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan jumlah responden sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survey pendahuluan, studi kepustakaan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sensus jenuh. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda untuk hipotesis melalui program SPSS 22 *for windows*. Penelitian ini menggunakan uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas yang menyatakan semua instrumen valid dan reliabel, selanjutnya penelitian ini juga menggunakan uji asumsi klasik yaitu uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas data yang menunjukkan tidak terjadi penyimpangan uji asumsi klasik.

Berdasarkan hasil pengujian uji t (Parsial) diperoleh nilai signifikansi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($t_{hitung} X_1=2,317$, $t_{hitung} X_2=3,030$, $t_{tabel}=2,012$) maka hipotesis **H_0 ditolak** artinya secara parsial antara Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sedangkan hasil pengujian uji F (Simultan) diperoleh nilai signifikansi $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($15,127 > 3,195$) hipotesis **H_0 ditolak** artinya secara simultan Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hasil pengujian regresi berganda diperoleh β Kualitas Pelayanan sebesar 0,287 (28,7%) dan Penanganan Komplain diperoleh β 0,475 (47,5%) hal ini menunjukkan bahwa Penanganan Komplain yang mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Probolinggo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.