

ABSTRAK

SALMA'A RADIARTI, 19110075

**PENGARUH HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023

Kata Kunci : Harga, Kualitas pelayanan, dan kepuasan Pelanggan

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan penyaluran air bersih. PDAM sendiri merupakan perusahaan yang dimiliki negara yang bertugas dalam melakukan penyaluran air bersih ke setiap daerah-daerah. Mengingat daerah-daerah di Indonesia sangat banyak, PDAM berupaya dengan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya sebagai jasa penyalur air bersih. sebagai contoh adalah PDAM di kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Harga (X1) , dan Kualita pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian metode kuantitatif dengan penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Lemme sjow sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil suatu kesimpulan bahwa Harga (X1) secara signifikan tidak berpengaruh parsial yang bernilai negatif dengan kepuasan pelanggan (Y) sedangkan kualitas pelayanan (X2) secara signifikan berpengaruh parsial yang bernilai positif terhadap kepuasan pelanggan