

INTISARI

Rizal Ahmad Muzakki. 2018. Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Desa Kolor Kecamatan Kota Kabupaten Sumenep. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja Sumenep. Pembimbing: (1) Drs.Ec.H.Abdullah Said,MM. (2) Ahmad Ghufrony,SE,MM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sumenep adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Kota Sumenep yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sumenep selalu berusaha untuk melayani dan menyediakan kebutuhan air bersih kepada penduduk Kabupaten Sumenep, dengan harapan masyarakat Kabupaten Sumenep memperoleh pelayanan air bersih sehingga merasa terpuaskan dan tidak mengalami kesulitan untuk mendapatkan pasokan air bersih.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Sampel yang di ambil sebanyak 99 sampel dari 12.718 populasi dengan metode pengambilan sampelnya menggunakan rumus Slovin dan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM kota Sumenep, tujuan yang kedua untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Sumenep, dan tujuan yang ketiga untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM kota sumenep.

Hasil penelitian ini bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel lokasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga dan lokasi serta kepuasan pelanggan