

SUMMARY

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Created by Abednego Kurniawan

Subject : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Subject Alt : HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Keyword : KUALITAS PELAYANAN
PDAM TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG

Description :

Hubungan Kualitas Pelayanan PDAM Tirta

Benteng Kota Tangerang Terhadap Kepuasan Konsumen. (dibimbing oleh
Bapak Dr. Hasyim Ahmad, SE, MM, M.ED)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja kualitas
pelayanan yang paling berhubungan terhadap kepuasan konsumen PDAM.

Metode yang digunakan adalah analisa deskriptif dan metode Korelasi
Produk Moment dengan menggunakan lima dimensi oprasional kualitas
pelayanan jasa dan lima dimensi kepuasan konsumen Yaitu Tangible,
Empaty, Reliability, Responsiviness, Assurance

Berdasarkan Hasil Korelasi diketahui bahwa dari 5 dimensi kualitas
pelayanan ternyata Tangible memiliki nilai korelasi yang paling tinggi
dengan r hitung sebesar 0.645 yang menurut interpretasi koefisien nilai
 r berada pada kisaran 0.60 – 0.80 dan nilai sig sebesar 0.000 berada jauh
dibawah nilai α ; 5 % yang berarti memiliki tingkat hubungan yang kuat dan
signifikan. Yang kemudian disusul oleh empathy dengan nilai r hitung 0.630
berada pada kisaran 0.60 – 0.80 dan nilai sig sebesar 0.000 berada jauh
dibawah nilai α ; 5 % yang berarti memiliki hubungan yang kuat dan signifikan.
dan menurut Hasil rata-rata yang didapat rata-rata konsumen kualitas
pelayanan jasa adalah baik (3.97), dan konsumen juga merasa puas (3.97) akan
kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang.

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dalam
pengujian keakuratan data digunakan uji validitas dan reabilitas.

Tempat penelitian dilakukan di PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang

Date Create : 04/12/2014

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-undergraduate_2005 11025
Collection : undergraduate_2005 11025
Source : Undergraduate these economy of faculty
Relation Collection Universitas Esa Unggul
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : copyright2014@esaunggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor