

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	II
DAFTAR TABEL	IV
DAFTAR GAMBAR	V
DAFTAR LAMPIRAN	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	4
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN	4
1.4 TUJUAN PENELITIAN	5
1.5 MANFAAT PENELITIAN	5
1.6 LINGKUP PENELITIAN	5
1.7 SISTEMATIKA PENELITIAN	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 LANDASAN TEORI	8
2.1.1 Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Kepercayaan Pelanggan	11
2.1.4 Citra Perusahaan	11
2.2 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU	12
2.3 PERUMUSAN HIPOTESIS	14
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Citra Perusahaan	15
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepercayaan Pelanggan	15
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Citra Perusahaan	16
2.3.5 Pengaruh Citra Perusahaan pada Kepercayaan Pelanggan	16
2.4 MODEL PENELITIAN	17
BAB III METODA PENELITIAN	18
3.1 PROFIL PDAM TIRTA TARUM	18
3.2 DESAIN PENELITIAN	18
3.3 POPULASI DAN SAMPEL	19
3.3.1 Populasi	19
3.3.2 Sampel	19
3.4 METODA PENGUMPULAN DATA	19
3.5 INSTRUMEN PENELITIAN	20



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA CITRA PERUSAHAAN, KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN PDAM TIRTA**

TARUM KARAWANG

M. IQBAL AL GHIFARI, BAYU SUTIKNO S.E, CAND. MERC.,PH.D

Universitas Gadjah Mada, 2021 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

3.5.1 Definisi Operasional	20
3.6 METODA ANALISIS DATA	22
3.6.1 Analisis Deskriptif	22
3.6.2 Analisis regresi linear sederhana	23
3.6.3 Uji Validitas	24
3.6.4 Uji Reliabilitas	25
3.6.5 Uji Hipotesis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	30
4.1.1 Hasil Uji Validitas	30
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
4.2 PROFIL RESPONDEN	34
4.3 STATISTIK DESKRIPTIF	36
4.4 HASIL UJI HIPOTESIS	38
4.4.1 Hipotesis Pertama	38
4.4.2 Hipotesis Kedua	39
4.4.3 Hipotesis Ketiga	40
4.4.4 Hipotesis Keempat	41
4.4.5 Hipotesis Kelima	42
4.5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	44
4.5.1 Hipotesis 1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan	44
4.5.2 Hipotesis 2 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada citra perusahaan	44
4.5.3 Hipotesis 3 : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif pada kepercayaan pelanggan	45
4.5.4 Hipotesis 4 : Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif pada citra perusahaan	46
4.5.5 Hipotesis 5 : Citra Perusahaan berpengaruh positif pada kepercayaan pelanggan	47
BAB V SIMPULAN	50
5.1 SIMPULAN	50
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL	52
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN	53
5.4 SARAN	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	56

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Tarum Tahun 2015-2019	1
Tabel 1. 2 Data Pengaduan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Tarum Tahun 2015-2019	2
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Definisi Operasional	20
Tabel 3. 2 Skor Penilaian Jawaban	22
Tabel 3. 3 Interval Kategori Skor Variabel	23
Tabel 4. 1 Data Sebaran Kuesioner	30
Tabel 4. 2 Hasil Uji KMO-MSA dan Barlett's Test	31
Tabel 4. 3 Rotated Component Matrix	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4. 5 Profil Responden	34
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif.....	36
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis Pertama	39
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis Kedua.....	40
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis Ketiga	41
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis Keempat.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Hipotesis Kelima	43
Tabel 4. 12 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	17
Gambar 4. 1 Hasil Penelitian	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN	57
LAMPIRAN 2 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	62
LAMPIRAN 3 STATISTIK DESKRIPTIF	69
LAMPIRAN 4 UJI HIPOTESIS	71