

**PELAYANAN PERUMDA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN TIRTA MULIA KARIMUN CABANG
TANJUNG BATU DI KECAMATAN KUNDUR KABUPATEN
KARIMUN**

SKRIPSI



URAI PUTRI MARSITA

NIM 180563201079

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
KOTA TANJUNGPINANG**

2022

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Urai Putri Marsita

Nomor Induk Mahasiswa : 180563201079

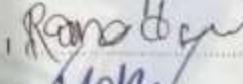
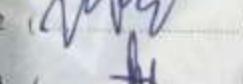
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pelayanan PERUMDA Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Tirta Mulia Karimun Di Kecamatan Kundur Kabupaten Karimun

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam sidang skripsi pada tanggal 27 Juni 2022 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Edison, MPA Ketua ()
NIP/NIDN. 198612302014041001
2. Ramadhani Setjawan, S.Sos., M.Soc.Sc Anggota 1 ()
NIP/NIDN. 199211022020121002
3. H. Jamhur Poti, SE., M.Si Anggota 2 ()
NIP/NIDN. 1010016404
4. Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A Anggota 3 ()
NIP/NIDN. 1016127402
5. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si Anggota 4 ()
NIP/NIDN. 0016038702

Disahkan oleh Dekan



Dr. Okepi Adhvanto, S.H., M.H.

NIP. 198409292015041002

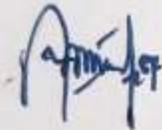
**PERSETUJUAN
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Urai Putri Marsita
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201079
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Pelayanan Air Minum Dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia
Karimun Cabang Tanjung Batu Di Kecamatan
Kundur Kabupaten Karimun

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal 13 Juni 2022
Pembimbing Utama,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
NIDN.0016038702

Menyetujui, tanggal 13 Juni 2022
Pembimbing Pendamping,



Dr. Rudi Subiyakto, S.Sos., M.A
NIDN.1016127402

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Edison MRA
NIP/NIDN.198612302014041001/1030128601

Nama : Urai Putri Marsita
Nomor Induk Mahasiswa : 180563201079
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Pelayanan PERUMDA Dalam Meningkatkan
Kepuasan
Pelanggan PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang
Tanjung Batu Di Kecamatan Kundur Kabupaten
Karimun

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 13 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Urai Putri Marsita

Urai Putri Marsita

NIM 180563201079

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, Dea, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang Provinsi Kepulauan Riau;
2. Dr.Oksep Adhyanto, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
3. Assist. Prof. Edison MPA, selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH).
4. Assist. Prof. Dr Rumzi Samin selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah membimbing peneliti selama masa perkuliahan.
5. Assist. Prof. Dr Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca, mengoreksi, serta memberikan masukan dan petunjuk dalam proposal penelitian ini.
6. Assist. Prof. Dr Rudi Subiyakto., S.Sos. M.A. selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membaca, mengoreksi, serta memberikan masukan dan petunjuk dalam proposal penelitian ini.
7. Assist. Prof. Edison MPA selaku Ketua Penguji pada Proposal Penelitian Peneliti.
8. Assist. Prof. Dr Fitri Kurnianingsih, S.Sos.,M.Si selaku Penguji I pada Proposal Penelitian Peneliti.
9. Assist. Prof. Dr Rudi Subiyakto., S.Sos. M.A selaku Penguji II pada Proposal Penelitian Peneliti.

10. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara beserta staf Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuannya kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
11. Seluruh Informan yang telah memberikan informasi terkait skripsi saya
12. Kepada kedua orangtua serta seluruh keluarga yang telah mendukung, memotivasi, dan memberikan doa restu.
13. Terima kasih kepada Adik saya Urai Lidia Safitri yang selalu memberikan dukungan dan menemani saya dalam proses mendapatkan data dalam penulisan skripsi ini.
14. Kepada teman-teman IAN angkatan 18 yang telah memberikan warna selama masa perkuliahan.
15. Kepada teman-teman seperjuangan Eka Putri Evita, dan Diana yang telah memotivasi penulis dalam menyelesaikan studi.
16. Dan kepada support system saya Muzahar terimakasih telah menemani dari awal sampai akhir.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Tanjungpinang, 21 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| LEMBAR PERSEMBAHAN | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | ii |
| PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis | 12 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 13 |
| BAB 2 KAJIAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka | 14 |
| 2.2 Kerangka Teori | 17 |
| 2.2.1 Definisi Tingkat Kepuasan | 17 |
| 2.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 19 |
| 2.2.4 Pelayanan | 22 |
| 2.2.5 Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) | 24 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 25 |
| 2.3 Definisi Konsep | 27 |

| | |
|--|-----------|
| BAB 3 METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 29 |
| 3.2 Objek dan Lokasi Penelitian..... | 29 |
| 3.2.1 Objek Penelitian | 29 |
| 3.2.2 Lokasi Penelitian | 30 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 30 |
| 3.4 Sumber Data | 30 |
| 3.4.1. Data Primer | 30 |
| 3.4.2 Data Skunder | 30 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 31 |
| 3.5.1. Observasi | 31 |
| 3.5.2. Wawancara | 31 |
| 3.5.3. Dokumentasi | 32 |
| 3.6 Informan..... | 32 |
| 3.7 Teknik Analisa Data..... | 33 |
| 3.9 Jadwal Penelitian..... | 37 |
| | |
| BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian..... | 39 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Kundur..... | 39 |
| 4.1.2 Gambaran PERUMDA Tirta Mulia Karimun Cabang Tanjung Batu | 41 |
| 4.1.3 Visi, Misi dan Motto PERUMDA TIRTA KARIMUN | 43 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Mulia Karimun | 45 |
| 4.2 Deskripsi Data | 46 |
| 4.2.1 Deskripsi Data Penelitian..... | 46 |
| 4.2.2 Deskripsi Informan Penelitian | 48 |
| 4.2.3 Analisis Data..... | 49 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 53 |
| 4.3.1 Tangibles..... | 53 |
| 4.3.2 Reability | 56 |
| 4.3.3 Responsiveness..... | 58 |
| 4.3.4 Assurance..... | 61 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.5 Emphaty | 62 |
| 4.4 Pembahasan dan Temuan Lapangan | 64 |
| BAB 5 PENUTUP..... | 69 |
| 5.1 Kesimpulan | 69 |
| 5.2 Saran..... | 71 |
| DAFTAR REFERENSI..... | 73 |
| LAMPIRAN | 76 |