

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH
DENGAN MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINIER BERGANDA**

Amir Husein Harahap
NIM: 4171230001

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel 99 responden dan berlokasi pada kecamatan Padangsidempuan utara kota Padangsidempuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dan besar signifikansi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Regresi Linier Berganda merupakan alat yang digunakan pada penelitian ini dan dihasilkan model yaitu $Y = 4,053 + 0,36X_1 + 0,403X_2 + 0,312X_3 + e$ dan telah ditunjukkan pada pengujian residual bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi gejala Multikolinearitas, dan tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas, Serta telah ditunjukkan pada pengujian hipotesis bahwa didapatkan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Hasil pada penelitian ini menunjukkan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0.737 dengan variabel paling signifikan yaitu Responsiveness.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, kepuasan Pelanggan, dan Regresi Linier Berganda.

