

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN
PERSONAL APPROACH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PDAM SURAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Disusun oleh:
FAJAR MUHAMMAD YUSUP
NIM. 2021081022

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA DAN SENI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN *PERSONAL APPROACH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURAKARTA

Disusun oleh:

FAJAR MUHAMMAD YUSUP

NIM. 2021081022

Skripsi ini telah disetujui untuk ditindaklanjuti

Pada tanggal 12 Maret 2026

Dosen Pembimbing I



Dr. Rusnandari Retno Cahyani, S.E., M.Si

NIDN. 0601058202

Dosen Pembimbing II



Destina Paningrum, S.E., M.M

NIDN. 0624077901

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Universitas Sahid Surakarta



Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB

NIDN. 0615079101

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN *PERSONAL APPROACH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURAKARTA

Disusun oleh:

FAJAR MUHAMMAD YUSUP

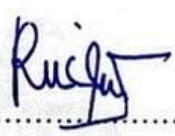
NIM. 2021081022

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi

Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta

Pada tanggal 12 Maret 2026

Dewan Penguji :

1. Penguji 1 : Dr. Rusnandari Retno Cahyani, S.E., M.Si (.....) 
NIDN. 0601058202
2. Penguji 2 : Destina Paningrum, S.E., M.M (.....) 
NIDN. 0624077901
3. Penguji 3 : Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB (.....) 
NIDN. 0615079101

Dekan Fakultas Sosial Humaniora dan Seni
Universitas Sahid Surakarta



Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si
NIDN. 0602058801

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis
Universitas Sahid Surakarta



Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB
NIDN. 0615079101

SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Sosial Humaniora, dan Seni Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah:

Nama : Fajar Muhammad Yusup

NIM : 2021081022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi:

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN *PERSONAL APPROACH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURAKARTA adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang telah berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan, maka saya akan menanggung konsekuensinya.

Surakarta, 12 Maret 2026

Yang Menyatakan



Fajar Muhammad Yusup

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya, mahasiswa akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fajar Muhammad Yusup

NIM : 2021081022

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti *non eksklusif* (*non exclusive Royalti Free Right*) atas skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN, DAN *PERSONAL APPROACH* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURAKARTA. Beserta instrumen/desain/perangkat (jika ada). Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan yang menyalin atau meniru tulisan/karya ilmiah orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Sahid Surakarta termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan yang saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, 12 Maret 2026

Yang Menyatakan


Fajar Muhammad Yusup

MOTTO

“Allah tidak membebani jiwa melainkan dengan kesanggupannya”

(QS. Al-Baqarah: 286)

**"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya
bersama kesulitan ada kemudahan."**

(QS. Al-Insyirah Ayat 5–6)



PERSEMBAHAN

Segala puji kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan Ridho-Nya, yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Penelitian ini saya persembahkan kepada: orang tua dan kakak saya, terima kasih atas doa, motivasi, dan dukungan. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta yang telah memberi saya ilmu yang bermanfaat selama saya kuliah di sini.

Terima kasih



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga telah terselesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan *Personal Approach* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surakarta” dengan baik.

Peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Berkat Rahmat dan Ridho-Nya pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik.
2. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama pelaksanaan penelitian dan penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Destina Paningrum, S.E., M.M selaku Wakil Rektor Bidang Sumber Daya, Keuangan, dan Pengembangan Universitas Sahid Surakarta dan sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir.
5. Ibu Dr. Erwin Kartinawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama Universitas Sahid Surakarta.
6. Bapak Faqih Purnomosidi, S.Psi., M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni Universitas Sahid Surakarta.
7. Ibu Anggit Dyah Kusumastuti, S.AB., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Sahid Surakarta.
8. Ibu Dr. Rusnandari Retno Cahyani, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Faza Maulana Akbar, Firmansyah, Yusuf Ariel Diaz, Rizky Budiarto, Pahesti Galuh Prasetyani sebagai teman yang selalu membantu dan memotivasi selama penelitian dan penyusunan tugas akhir.

10. Aryo Sailendra, Yusuf Ramadhan Haryono, Danu Anggoro sebagai teman seperjuangan dalam membantu dan memotivasi selama penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
11. Teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis.
12. Dan pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, namun telah memberikan banyak dukungan atas penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan limpahan Nikmat-Nya atas segala hal yang telah peneliti terima selama ini. Dengan segala keterbatasan kemampuan yang dimiliki peneliti menyadari masih terdapat beberapa kekurangan dalam penelitian sampai dengan penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk tugas akhir ini.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Surakarta, 12 Maret 2026

Peneliti

Fajar Muhammad Yusup

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINAL KARYA ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis:	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Grand Teori	13
2.2.1 <i>Expectation Confirmation Theory</i>	13
2.3 Pemasaran	14
2.3.1 Definisi Pemasaran.....	14
2.3.2 Definisi Pemasaran Jasa	15
2.3.3 Perilaku Konsumen Dalam Pemasaran Jasa	16

2.4 Strategi Pemasaran	16
2.5 Kualitas Informasi	17
2.5.1 Definisi Kualitas Informasi	17
2.5.2 Dimensi Kualitas Informasi	18
2.5.3 Indikator Kualitas Informasi	19
2.6 Kualitas Pelayanan	19
2.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan	19
2.6.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan	20
2.6.3 Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	21
2.6.4 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.7 <i>Personal Approach</i>	22
2.7.1 Definisi <i>Personal Approach</i>	22
2.7.2 Indikator <i>Personal Approach</i>	23
2.8 Kepuasan Pelanggan	24
2.8.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	24
2.8.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	24
2.8.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	25
2.8.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.9 Kerangka Pemikiran	26
2.10 Hipotesis	27
2.10.1 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surakarta	27
2.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surakarta	28
2.10.3 Pengaruh <i>Personal Approach</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surakarta	29
2.10.4 Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan <i>Personal Approach</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Surakarta	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31

3.3 Variabel Penelitian	31
3.3.1 Variabel Independen.....	32
3.3.2 Variabel Dependen	32
3.4 Skala Pengukuran.....	32
3.5 Variabel Operasional	32
3.6 Populasi dan Sampel	34
3.6.1 Populasi.....	34
3.6.2 Sampel.....	34
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.6.4 Sumber Data.....	35
3.6.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Teknik Pengujian Instrumen.....	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas	37
3.8 Teknik Analisis Data	37
3.8.1 Analisis Deskriptif	37
3.8.2 Uji Asumsi Klasik	37
3.8.3 Regresi Linear Berganda.....	38
3.8.4 Uji t (Uji Parsial).....	39
3.8.5 Uji F (Uji Simultan).....	39
3.8.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	41
4.1.1 Sejarah PDAM Surakarta.....	41
4.1.2 Visi dan Misi PDAM Surakarta	43
4.1.3 Budaya PDAM Surakarta.....	43
4.1.4 Logo PDAM Surakarta	44
4.2 Karakteristik Responden	45
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	45
4.2.2 Usia Responden.....	45
4.2.3 Pekerjaan Responden	46

4.2.4 Lama Berlangganan	46
4.2.5 Domisili Responden	47
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	47
4.3.1 Uji Validitas.....	47
4.3.2 Uji Reliabilitas	50
4.4 Uji Asumsi Klasik	51
4.4.1 Uji Normalitas.....	51
4.4.2 Uji Multikolinearitas	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.5 Pengujian Hipotesis.....	53
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.5.2 Uji t (Uji Parsial)	55
4.5.3 Uji F (Simultan)	58
4.5.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	60
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
5.2.1 Saran Bagi PDAM Surakarta	62
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Index Kepuasan Pelanggan.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Penyebaran Kuesioner.....	31
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3.3 Variabel Operasional	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	45
Tabel 4.2 Usia Responden.....	45
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.4 Lama Berlangganan.....	46
Tabel 4.5 Domisili Responden	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Kualitas Informasi (X_1)	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2).....	48
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Personal Approach</i> (X_3).....	49
Tabel 4.9 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.11 Uji Normalitas	51
Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
Tabel 4.15 Uji t (Parsial)	55
Tabel 4.16 Uji F (Simultan)	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	60

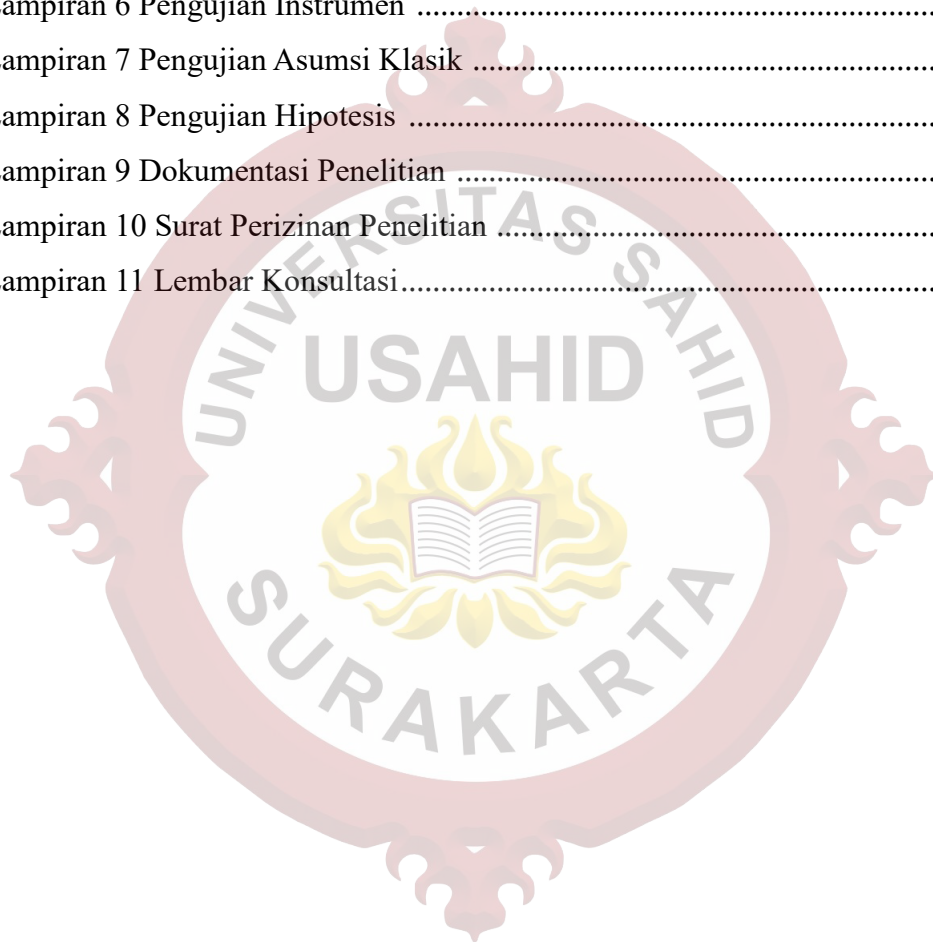
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan dan Cabang Perusahaan Air Bersih di Provinsi Jawa Tengah	1
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan Perusahaan Air Bersih di Provinsi Jawa Tengah 2023	2
Gambar 1.3 Daftar Pelanggan PDAM Surakarta 2023-2025	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian	74
Lampiran 3 Titik Presentase Tabel r (1-400).....	114
Lampiran 4 Titik Presentase Tabel t (364-400)	115
Lampiran 5 Tabel Presentase Tabel f (382-400)	116
Lampiran 6 Pengujian Instrumen	117
Lampiran 7 Pengujian Asumsi Klasik	122
Lampiran 8 Pengujian Hipotesis	123
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	125
Lampiran 10 Surat Perizinan Penelitian	126
Lampiran 11 Lembar Konsultasi.....	127



ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran PDAM Surakarta sebagai BUMD dalam menjamin ketersediaan air bersih guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *convenience sampling*, yaitu memilih responden yang mudah dijangkau oleh peneliti dan memenuhi kriteria sebagai pelanggan PDAM Surakarta. Sampel penelitian terdiri atas 400 pelanggan yang mengisi kuesioner. Analisis data dilakukan dengan regresi linear berganda menggunakan perangkat lunak SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kualitas pelayanan sebagai faktor yang paling dominan. Secara simultan, ketiga variabel independen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai kontribusi sebesar 55,7%. Kesimpulannya, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta, baik secara parsial maupun simultan, sehingga ketiga variabel tersebut menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, *Personal Approach*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research is motivated by the important role of PDAM Surakarta as a regionally owned enterprise (BUMD) in ensuring the availability of clean water to improve community welfare. This study aims to analyze the influence of information quality, service quality, and personal approach on customer satisfaction at PDAM Surakarta. This study used a quantitative descriptive method, with convenience sampling selecting respondents who were easily accessible to the researcher and met the criteria of being PDAM Surakarta customers. The study sample consisted of 400 customers who completed a questionnaire. Data analysis was performed using multiple linear regression using SPSS 25 software. The results showed that partially, information quality, service quality, and personal approach had a positive and significant effect on customer satisfaction, with service quality being the most dominant factor. Simultaneously, these three independent variables significantly influenced customer satisfaction, contributing 55.7%. In conclusion, information quality, service quality, and personal approach were found to have a positive and significant effect on customer satisfaction at PDAM Surakarta, both individually and jointly, making these three variables important factors in increasing customer satisfaction.

Keywords: Information Quality, Service Quality, Personal Approach, Customer Satisfaction.

