

**ANALISIS PELAYANAN DAN HARGA SERTA DAMPAKNYA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM (PDAM) CABANG PARUNG PANJANG  
KABUPATEN BOGOR**

**ERIK IRAWAN SUGANDA**

**NIDN : 0409077002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PAKUAN**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelayanan dan harga serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Parung Panjang Kabupaten Bogor. Penelitian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Parung Panjang Kabupaten Bogor pada Tahun 2019. Populasi penelitian adalah pelanggan PDAM Cabang Parung Panjang Kabupaten Bogor sejumlah 12.524 orang dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data untuk setiap variabel yang diteliti menggunakan kuesioner dengan skala rating. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial. Hasil penelitian menunjukkan : (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan 63,1%. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan pada PDAM Cabang Parung Panjang, Kabupaten Bogor dipengaruhi pelayanan. Pelayanan yang meningkat akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya jika pelayanan rendah maka kepuasan pelanggan juga rendah, (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan 40,8%. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan pada PDAM Cabang Parung Panjang, Kabupaten Bogor dipengaruhi harga. Harga yang meningkat akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya jika harga yang rendah maka kepuasan pelanggan juga rendah, dan (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan 64,3%. Hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan pada PDAM Cabang Parung Panjang, Kabupaten Bogor dipengaruhi pelayanan dan harga secara bersama-sama. Pelayanan dan harga secara bersama-sama yang meningkat akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya jika pelayanan dan harga secara bersama-sama yang rendah maka kepuasan pelanggan juga rendah.

**Kata Kunci :** pelayanan, harga, kepuasan pelanggan.