

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dengan Nilai F-hitung dari persamaan regresi sebesar 9,301 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000b < 0,005$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif secara simultan antara variabel independent dengan variabel dependen. Jika dibandingkan antara nilai F hitung dengan F tabel maka diperoleh hasil bahwa nilai F hitung sebesar $9,301 > F$ tabel sebesar 3,11. Oleh karena itu hasil signifikan sehingga penelitian H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Secara parsial kelima variabel independent berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen diterima, hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung pada variabel Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty, dan Tangible lebih besar dari nilai t-tabel.

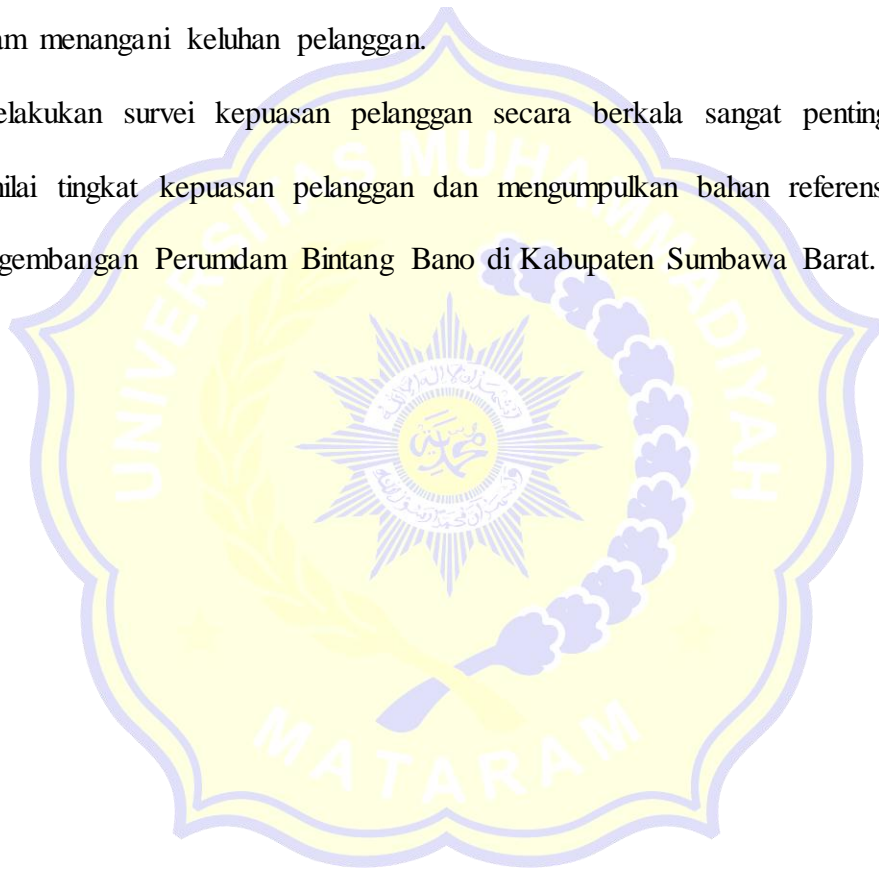
5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian dan pembahasan maka dapat disusun saran sebagai berikut :

- 1) Sebagai upaya peningkatan pelayanan terhadap pelanggan Perumdam Bintang

Bano Kabupaten Sumbawa Barat hendaknya memperhatikan Kualitas produk jasa yang belum memenuhi harapan pelanggan.

- 2) Motivasi dapat dipengaruhi oleh adanya berbagai gangguan, baik di dalam maupun di luar jam kerja, sehingga menimbulkan dorongan untuk mengatasi masalah tersebut. Tindakan ini diperkirakan akan memberi insentif kepada petugas penegak hukum untuk menunjukkan ketepatan waktu dan perhatian dalam menangani keluhan pelanggan.
- 3) Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan dan mengumpulkan bahan referensi untuk pengembangan Perumdam Bintang Bano di Kabupaten Sumbawa Barat.



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal. Fakultas Ilmu Administrasi Intitut Ilmu Sosial dan Manajemen Stima, Jakarta.
- Akbar, M. U., & Rachman, M. T. (2021). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Masbagik Utara Kecamatan Masbagik Kabupaten Lombok Timur Tahun 2020* . 9(2), 1–11.
- Badu Ahmad. (2018). *Pelayanan Publik Teori dan Praktik*. In *Manggu Makmur Tanjung Lestari*.
- Hidayat, R., Ardyawin, I., Mustamin, M., & Mardiah, M. (2021). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Implementasi Program Kebersihan, Keindahan, Dan Ketertiban (K3) Di Kota Mataram (Studi di Kelurahan Jempong Baru)*. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 7(3). Di akses dari <https://doi.org/10.36312/jime.v7i3.2110> Tanggal 30 November 2022 jam 20.50 Wita
- Jayanti, I., Noor, M., & Anggraeny, R. (2020). *Kualitas Pelayanan Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Di Desa Argo Mulyo Kecamatan Sepaku Kabupaten Penajam Paser Utara*. *EJournal Ilmu Administrasi Negara*, 8(3).
- Maryati, D. (2020). *Analisis Kedudukan Hukum Badan Usaha Milik Daerah Dalam Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum Regional*. *Al-Ahkam*, 16(1). <https://doi.org/10.37035/ajh.v16i1.2537>
- Putra, E. P., & Tukiman, T. (2019). *Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat Bencana pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya*. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1417>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 92 Tahun 2021.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021.
- Rusdi. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Makassar*. *Journal Unismuh*,

2(2).

- Tiong, P. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Primagum Sejati Di Makassar. Jurnal STIEAMKOP, Vol.1(No.2).*
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online GO-JEK di Kota KediriI). JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi, 1(2).* <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.

- Wibisono, A., Purnamasari, M., Suharsono, A., & Pramesti, W. (2022). *Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dalam Pelayanan Publik di Desa Masaran Kabupaten Sumenep. Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi), 10(02).* <https://doi.org/10.31102/equilibrium.10.02.13-24>
- Wijaya, S. N. C. (2020). *Pengaruh Celebrity Endorsement Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Brand Image Pada Produk Sportswear Merek Under Armour. Agora, 8(2).*
- Wardani, Feni Jeni. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Mayang Kota Jambi. Di akses dari <http://repository.unbari.ac.id/87/> Tanggal 20 Januari2023.*
- Zulfikar, R., & Novianti, ; Lastris. (2018). *Pengaruh Kapabilitas Jejaring Usaha dan Media Sosial terhadap Kinerja Usaha (Studi Kasus: Sentra Kain Cigondewah Bandung). Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen.*

LAMPIRAN- LAMPIRAN



**Tabel Nilai r Product
Moment**

N	Tarf Signif		N	Tarf Signif		N	Tarf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

df	0.1	0.05	0.025	0.02	0.01	0.005
51	1.298	1.675	2.008	2.108	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.107	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.106	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.105	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.104	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.103	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.102	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.101	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.100	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.099	2.390	2.660
61	1.296	1.670	2.000	2.099	2.389	2.659
62	1.295	1.670	1.999	2.098	2.388	2.657
63	1.295	1.669	1.998	2.097	2.387	2.656
64	1.295	1.669	1.998	2.096	2.386	2.655
65	1.295	1.669	1.997	2.096	2.385	2.654
66	1.295	1.668	1.997	2.095	2.384	2.652
67	1.294	1.668	1.996	2.095	2.383	2.651
68	1.294	1.668	1.995	2.094	2.382	2.650
69	1.294	1.667	1.995	2.093	2.382	2.649
70	1.294	1.667	1.994	2.093	2.381	2.648
71	1.294	1.667	1.994	2.092	2.380	2.647
72	1.293	1.666	1.993	2.092	2.379	2.646
73	1.293	1.666	1.993	2.091	2.379	2.645
74	1.293	1.666	1.993	2.091	2.378	2.644
75	1.293	1.665	1.992	2.090	2.377	2.643
76	1.293	1.665	1.992	2.090	2.376	2.642
77	1.293	1.665	1.991	2.089	2.376	2.641
78	1.292	1.665	1.991	2.089	2.375	2.640
79	1.292	1.664	1.990	2.088	2.374	2.640
80	1.292	1.664	1.990	2.088	2.374	2.639
81	1.292	1.664	1.990	2.087	2.373	2.638
82	1.292	1.664	1.989	2.087	2.373	2.637
83	1.292	1.663	1.989	2.087	2.372	2.636
84	1.292	1.663	1.989	2.086	2.372	2.636
85	1.292	1.663	1.988	2.086	2.371	2.635
86	1.291	1.663	1.988	2.085	2.370	2.634
87	1.291	1.663	1.988	2.085	2.370	2.634
88	1.291	1.662	1.987	2.085	2.369	2.633
89	1.291	1.662	1.987	2.084	2.369	2.632
90	1.291	1.662	1.987	2.084	2.368	2.632
91	1.291	1.662	1.986	2.084	2.368	2.631
92	1.291	1.662	1.986	2.083	2.368	2.630
93	1.291	1.661	1.986	2.083	2.367	2.630
94	1.291	1.661	1.986	2.083	2.367	2.629
95	1.291	1.661	1.985	2.082	2.366	2.629
96	1.290	1.661	1.985	2.082	2.366	2.628
97	1.290	1.661	1.985	2.082	2.365	2.627
98	1.290	1.661	1.984	2.081	2.365	2.627
99	1.290	1.660	1.984	2.081	2.365	2.626
100	1.290	1.660	1.984	2.081	2.364	2.626

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram
Website: fisipol.ummat.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 160 /IL.3.AU/F/III/2023
Lamp : Proposal Skripsi
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, 16 Sya'ban 1444 H
08 Maret 2023 M

Kepada Yth : Kepala BAKESBANGPOL Kab. Sumbawa Barat

di -

Sumbawa Barat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'da salam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : Dina Ardiyanti
2. NIM : 2019B1B022
3. Program Studi : Administrasi Publik
4. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
5. Tema /Judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Cabang Seteluk terhadap Kepuasan Konsumen"
6. Lokasi Penelitian : Perumda Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Cabang Seteluk

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahit Taufiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
HPN. 080606680

embusan, disampaikan kepada Yth :
Halaman UMMat (untuk maklum)



**PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Bung Hatta Komplek Kemutar Telu Center (KTC)
Taliwang-Sumbawa Barat, kode pos 84355

REKOMENDASI IZIN PENELITIAN

Nomor : 500.10.30.1/18/Bakesbangpol/III/2023

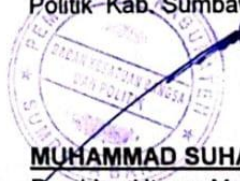
- Dasar** : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
2. Surat Dari Majelis Pendidikan Tinggi Penelitian dan Pengembangan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Universitas Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik :
3. Nomor : 160/II.3.AU/III/2023
Tanggal : 08 Maret 2023
Perihal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian
- Menimbang** : Setelah mempelajari Proposal yang diajukan, maka dapat diberikan Rekomendasi kepada :
1. Nama : **DINA ARDIYANTI**
 2. Agama : Islam
 3. Alamat : DSN. Seteluk Atas Rt.001/Rw.001 Kel/Desa Seteluk Atas. Kecamatan Seteluk. Kabupaten Sumbawa Barat.
 4. NIM : 2019B1B022
 5. Pekerjaan : Pelajar / Mahasiswa
 6. Bidang/Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap kepuasan Konsumen**
 7. Tujuan : Sebagai bahan Penelitian
 8. Peserta : 1 (satu) Orang
 9. Lamanya : 01Maret 2023 s/d 30 April 2023
 10. Lokasi : Perumda Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat
 11. Jumlah Peserta : 1 (Satu) Orang
 12. No HP : 085 337 502 415
 13. Status Penelitian : Baru

Hal-hal yang harus ditaati :

1. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangannya pada Bupati atau Pejabat yang ditunjuk;
2. Kegiatan Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada surat permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka rekomendasi penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan tersebut;
3. Kegiatan Penelitian harus mentaati ketentuan perundang-undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan tidak menimbulkan keresahan di tengah masyarakat, disintegrasi bangsa dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia,
4. Apabila masa Rekomendasi Kegiatan Penelitian telah berakhir sedangkan pelaksanaan kegiatan Penelitian belum selesai, maka Peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Kegiatan dimaksud;
5. Melaporkan hasil kegiatan kepada Bupati Sumbawa Barat melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sumbawa Barat.

Demikian Surat Rekomendasi ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Taliwang, 14 Maret 2023
Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan
Politik Kab. Sumbawa Barat,



MUHAMMAD SUHARNO, S.Sos
Pembina Utama Muda IV/c
NIP. 19681110 199803 1 014

Tembusan:

1. Bupati Sumbawa Barat
2. Camat Seteluk Kab. Sumbawa Barat
3. Kepala Perumda Air Minum Bintang Bano Kab. Sumbawa Barat Cabang Seteluk
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BINTANG BANO
(PERUMDAM BINTANG BANO)

Jln. Soekarno Hatta No.02 Kel. Kuang, Taliwang - KSB Telp. (0372) 8281368



Nomor : 690/ 62 /B/PERUMDAM BB-KSB/III/2023

Lamp :-

Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada
Yth. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
di_
Mataram

Bismillah Hirrohmanirrohim,
Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh,

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti *Permohonan Izin Penelitian* maka bersama surat ini kami bersedia / menerima untuk *Izin Penelitian* kepada :

Nama : DINA ARDIYANTI
NIM : 2019B1B022
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat terhadap kepuasan konsumen.

Dengan ini diberikan kesempatan untuk melakukan Penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat selama 1 Bulan terhitung mulai tanggal 27 Maret 2023 sampai dengan 30 April 2023.

Demikian surat penerimaan ini kami sampaikan atas kerja samanya disampaikan banyak terima kasih.

Taliwang, 27 Maret 2023
PERUMDAM Bintang Bano
Kabupaten Sumbawa Barat
Direktur,


BAMBANG, ST
NIK.8402072



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM BINTANG BANO
(PERUMDAM BINTANG BANO)

Jln. Soekarno Hatta No. 03 Kel. Kuang, Taliwang - KSB Telp. (0372) 8281368



Nomor : 690/91/A/PERUMDAM-BB/IV/2023
Lamp. : -
Perihal : **Surat Keterangan Penelitian**

Taliwang, 28 April 2023

Kepada Yth :
Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
Di-

Mataram

Dengan hormat,

Bahwa memperhatikan Surat dari Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 160/II.3.AU/F/III/2023 Perihal Permohonan Ijin Penelitian Tertanggal 8 Maret 2023, dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Dina Ardiyanti
NIM : 2019B1B022
Alamat : Desa Seteluk Atas Kecamatan Seteluk
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Mataram
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat terhadap Kepuasan Konsumen.
Lokasi Penelitian : Perumdam Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.
Lama Penelitian : 1 Maret 2023 s/d 28 April 2023

Benar telah melakukan penelitian dalam bentuk pengambilan data dan wawancara pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk maklum dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Perumdam Bintang Bano
Kabupaten Sumbawa Barat
Kepala bagian Umum dan Keuangan


NUR SUSILAWATI
No. HP : 98 021 93



Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano KSB



Proses Pelayanan Administrasi Perumdam Bintang Bano, KSB



Dokumentasi pengambilan data di Perumdam Bintang Bano KSB



Dokumentasi pemberian angket kepada beberapa pelanggan Perumdam Bintang Bano KSB



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Dina Ardiyanti
NIM : 2019B1B022
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM
DAERAH AIR MINUM BINTANG BANO KABUPATEN
SUMBAWA BARAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Dosen Pembimbing I : Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Catatan	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar			
1.	26/23 6	27/23 6	BAB IV	- sistematika penyelesaian tabel.	
2.	27/23 6	27/23 6	BAB IV	Perkuat Analisis	
3.				Per.	
4.					
5.					

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dosen Pembimbing I

Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP
NIDN. 0822048901

Amin Saleh, S.Sos, M.I.Kom
NIDN. 0831128310



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

Jln. KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp (0370)633723 Fax (0370)641906

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Dina Ardiyanti
NIM : 2019B1B022
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM
DAERAH AIR MINUM BINTANG BANO KABUPATEN
SUMBAWA BARAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Dosen Pembimbing II : Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP.

No	Tanggal	Materi	Paraf Pembimbing
1.	26 Mei 2023	+ Turun ke lokasi + Tabulasi data	
2.	22 Juni 2023	+ Tambahan data Observasi sesuai di lokasi	
3.	26 Juni 2023	Ke pembimbing I	
4.			
5.			

Ketua Program Studi

Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP
NIDN. 0822048901

Mengetahui,

Dosen Pembimbing II

Rahmad Hidayat, S. AP, M. AP
NIDN. 0822048901



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

Website: fisipol.ummat.ac.id

BERITA - ACARA

Pada hari ini Juma't Tanggal Tiga Puluh Bulan Juni Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dengan predikat nilai A / B dan C, diberikan kepada Mahasiswa ;

Nama : **Dina Ardiyanti**
Nomor Mahasiswa : 2019B1B022
Jurusan : Urusan Publik
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Bintang Bano Kabupaten Sumbawa Barat Terhadap Kepuasan Konsumen**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom. NIDN. 0831128310	Penguji Ketua	3,31
2	Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. NIDN. 0822048901	Penguji Anggota 1,	3,3
3	Iwin Ardyawin, S.Sos., MA. NIDN. 0818059002	Penguji Anggota 2,	3,3
TOTAL			

Jumlah Ip
IPK : = **3,3**
Jmlh Penguji

Mataram, 30 Juni 2023

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua,

Penguji Anggota 1,

Penguji Anggota 2,


Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0831128310


Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901


Iwin Ardyawin, S.Sos., MA.
NIDN. 0818059002

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

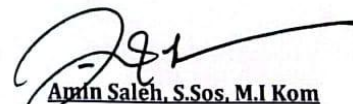
Nama : **DINA ARDIYANTI**
Nomor Mahasiswa : 2019B1B022
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,1	6,2	
4	Methodologi	3	3,2	9,6	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		82,8	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{82,8}{25} = 3,31$$

Mataram, 27 Juni 2023

Penguji Ketua,


Amin Saleh, S.Sos, M.I Kom
NIDN. 0831128310

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

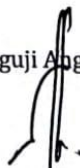
Nama : **DINA ARDIYANTI**
 Nomor Mahasiswa : 2019B1B022
 Jurusan : **Urusan Publik**
 Program Studi : **Administrasi Publik**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		84	

TOTAL BN
 IPK : $\frac{84}{25} = 3,3$
 TOTAL B

Mataram, 10 Juni 2023

Penguji Anggota 1,


Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
 NIDN. 0822048901

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

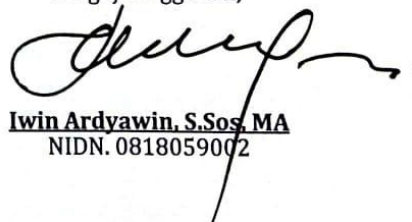
Nama : **DINA ARDIYANTI**
 Nomor Mahasiswa : 2019B1B022
 Jurusan : Urusan Publik
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	8	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	2	9	
6	Analisa Data	4	2	8	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25			

TOTAL BN
 IPK : ----- = $\frac{84}{25} = 3.36$
 TOTAL B

Mataram, 27 Juni 2023

Penguji Anggota 2,


Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
 NIDN. 0818059002