**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DAN SISTEM INFORMASI BIAYA TAGIHAN AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA SILAUPIASA KISARAN**

**EVITA VEBRYANTY**

**193114087**

**Abstrak**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik Random Sampling yaitu menentukan sampel secara acak sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Silaupiasa Kisaran. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Uji kesesuaian dengan menggunakan uji t dan uji F dilakukan untuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah: Y = 3.940 + 0.109 (X1) + 0.225 (X2). Nilai persamaan positif menunjukkan bahwa apabila ada peningkatan Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Biaya maka Kepuasan Pelanggan juga akan mengalami peningkatan. Berdasarkan hasil uji F menunjukkan nilai f hitung adalah 60.091 dengan taraf sig 0,000 oleh karena itu nilai sig 0,000 > 0,05 dengan nila f hitung 60.091 > f tabel 3.94 hal ini menunjukkan bahwa Ho ditolak sehinggan dapat disimpulkan bahwa variabel independent X1 dan X2 secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi R2 sebesar 0,533, dengan demikian menunjukkan kualitas pelayanan dan sistem informasi biaya secara bersama -sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang bermitra di PDAM Tirta Silaupiasa Kisaran sebesar 53,3% dengan sisanya 46,7% yang dipengaruhi oleh faktor – faktor di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Sistem Informasi Biaya, dan Kepuasan

Pelanggan

