**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**KATA PENGANTAR ii**

**DAFTAR ISI v**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 12

1.3 Batasan Masalah 13

1.4 Perumusan Masalah 13

1.5 Tujuan Penelitian 14

1.6 Manfaat Penelitian 15

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA 17**

2.1 Landasan Teori 17

2.1.1 Kualitas Pelayanan 17

2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan 17

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas

 Pelayanan 19

2.1.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan 22

2.1.2 Sistem Informasi Biaya 24

2.1.2.1 Definisi 24

2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi

 Biaya 27

2.1.2.3 Indikator Sistem Informasi Biaya 28

2.1.3 Kepuasan Pelanggan 29

2.1.3.1 Definisi Kepuasan 29

2.1.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan 31

2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

 Pelanggan 32

 2.2 Penelitian Terdahulu 33

2.3 Kerangka Konseptual 37

2.4 Hipotesis 37

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN 38**

3.1 Desain Penelitian 38

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian 38

3.2.1 Lokasi Penelitian 38

3.2.2 Waktu Penelitian 38

3.3 Populasi Dan Sampel 39

3.3.1 Populasi 39

3.3.2 Sampel 39

3.4 Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel 41

3.4.1 Definisi Operasional Variabel 41

3.4.2 Pengukuran Variabel 42

3.5 Teknik Pengumpulan Data 43

3.5.1 Observasi 43

3.5.2 Kusioner 43

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas 43

3.7 Uji Asumsi Klasik 44

3.7.1 Uji Normalitas 44

3.7.2 Uji Multikolinieritas 45

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas 45

3.8 Teknik Analisi Data 45

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda 46

3.8.2 Uji Signifikan Parsial (Uji t) 46

3.8.3 Uji Signifikan Simultan (Uji F) 47

3.8.4 Koefisien Determinasi (R2) 48

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 50**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 50

4.1.1 Profil Umum Kantor PDAM 50

4.1.2 Tujuan dan Fungsi Perusahaan 51

4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan 52

4.2 Deskripsi Hasil Penelitian 53

4.2.1 Karakteristik Responden 53

4.2.2 Hasil Jawaban Responden 56

4.3 Analisis Data 70

4.3.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas 70

4.3.1.1 Uji Validitas 70

4.3.1.2 Uji Reliabilitas 73

4.3.2 Uji Asumsi Klasik 74

4.3.2.1 Uji Normalitas 74

4.3.2.2 Uji Multikolinearitas 75

4.3.2.3 Uji Heterokedastisitas 76

4.3.3 Hasil Regresi Linear Berganda 77

4.3.4 Uji Hipotesis 78

4.3.4.1 Uji t (Parsial) 78

4.3.4.2 Uji F (Simultan) 80

4.3.4.3 Uji R2 (Koefisien Determinasi) 81

4.4 Pembahasan 82

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan

 Pelanggan 82

4.4.2 Pengaruh Sistem Informasi Biaya Terhadap Kepuasan

 Pelanggan 85

4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Sistem Informasi Biaya

 Terhadap Kepuasan Pelanggan 89

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 91**

5.1 Kesimpulan 91

5.2 Saran 92

**DAFTAR PUSTAKA 93**

**LAMPIRAN 96**

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Efektifitas Produksi Air Bersih Yang Dihasilkan Perusahaan Air Bersih Menurut Kabupaten/Kota, 2018-2021 4

Tabel 1.2 Tabel Pra Survey Kepuasan Pelanggan 8

Tabel 1.3 Tabel Pra Survey Kualitas Pelayanan Air Bersih 9

Tabel 1.4 Tabel Pra Survey Sistem Informasi Biaya 10

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 33

Table 3.1 Definisi Operasional Variabel 40

Tabel 3.2 Nilai Skala Likert 42

Tabel 4.1 Statistics 53

Tabel 4.2 Deskripsi Jenis Kelamin Responden 53

Tabel 4.3 Deskripsi Usia Responden 54

Tabel 4.4 Deskripsi Pekerjaan Responden 55

Tabel 4.34 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 72

Tabel 4.35 Uji Validitas Variabel Sistem Informasi Biaya 72

Tabel 4.36 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan 73

Tabel 4.37 Uji Reliabilitas Variabel 74

Tabel 4.38 Hasil Output Uji Normalitas 75

Tabel 4.39 Uji Multikolinearitas 76

Tabel 4.40 Uji Heterokedastisitas 76

Tabel 4.41 Uji Regresi Linear Berganda 77

Tabel 4.42 Uji t (Parsial) 79

Tabel 4.43 Uji F (Simultan) 81

Tabel 4.44 Uji Koefisien Determinasi (R2) 82

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 37