

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENDISTRIBUSIAN AIR
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM
KOTAMADYA DATI II SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Strata 1 (S1) pada Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen



Disusun oleh :

Nama : WATIK SUWARNI
NIM : 04.94.5049 S.
NIRM : 94.6.101.02013.50397

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG
1999

HALAMAN PENGESAHAN

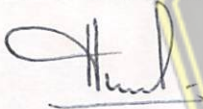
N a m a : WATIK SUWARNI
N I M : 04.94.5049 S.
NIRM : 94.6.101.02013.50397
Fakultas : EKONOMI
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENDISTRIBUSIAN AIR TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PDAM KOTAMADYA DATI II
SEMARANG

Dosen Pembimbing I : Drs. HERU SUTANTIO

Dosen Pembimbing II : Dra. SRI HINDAH PUDJIHASTUTI, MM

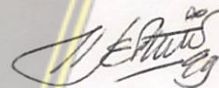
Semarang, 19 Mei 1999

Dosen Pembimbing I



Drs. HERU SUTANTIO

Dosen Pembimbing II



Dra. SRI HINDAH PH, MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- Do the best.
- Anda tidak akan bisa mengajarkan manusia sesuatu apa pun, yang dapat Anda lakukan hanyalah membantunya menemukan kembali apa yang terdapat dalam dirinya. (*Galileo Galilei*)
- Ilmu pengetahuan, semakin dipelajari semakin banyak yang tidak diketahui.



PERSEMBAHAN

Saya persembahkan karya kecil ini untuk :

- Kedua orang tua yang telah merestui cita-cita penulis
- Kedua adik tercinta
- Sahabat yang selalu siap mendukung
- Rekan-rekan yang turut membantu
- Almamater

KATA PENGANTAR

Dengan teriring puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pendistribusian Air terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kotamadya Dati II Semarang,”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Pada kesempatan ini pula perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Tatiek Nurhayati Harahap, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Drs. Heru Sutantio, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan, dan bimbingan.
3. Ibu Dra. Sri Hindah Pudjihastuti, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan, dan bimbingan.
4. Bapak Drs. Saman Kadarisman, selaku Yang Menjalankan Tugas Direktur Utama PDAM Kodya Dati II Semarang, atas kesediaan Beliau memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan riset di Perusahaan yang Beliau pimpin.
5. Ibu Dra. Menuk Indrati, selaku Kepala Bagian Personalia PDAM Kodya Dati II Semarang yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai dasar penulisan skripsi ini.
7. Rekan-rekan dan sahabat yang banyak memberikan bantuan dan dukungan semangat kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa tak ada gading yang tak retak seperti halnya skripsi ini mungkin jauh dari sempurna. Untuk itu dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan koreksi, kritik, dan saran dari pembaca.

Sebagai akhir kata, mudah-mudahan penulisan skripsi ini bisa bermanfaat sebagai bahan referensi bagi PDAM untuk peningkatan kualitas pelayanan dan pendistribusian air minum bagi para pelanggan PDAM Kodya Dati II Semarang dan sebagai sumbangan kecil untuk memperkaya perbendaharaan bacaan karya ilmiah yang merangsang kita untuk terus belajar dan belajar.

Semarang, Mei 1999



WATIK SUWARNI