

ABSTRAK

Firdaus, Muhammad Jihan. 2023. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Penanganan Keluhan Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD)”. Skripsi. Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Indonesia (STIMI) Banjarmasin, Pembimbing (1) Prima Jaya, Fanlia (2) Rusvitawati, Devi.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Penanganan Keluhan Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD) baik secara parsial maupun simultan.

Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD) sebanyak 5,924. Sampel penelitian ini menggunakan rumus slovin maka akan di dapatkan sampel penelitian sebanyak 100 responden dengan cara menyebarkan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan regresi linear. Alat yang digunakan IBM SPSS *Statistics* versi 25.0 x46.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa (1) secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Penanganan Keluhan (2) secara parsial Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (3) secara simultan Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan sebagai intervening berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Kepuasan pelanggan, kualitas layanan, penanganan keluhan.*