

No Daftar : 16/UN.40.FPEB.1.PL/2013

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTAWENING KOTA BANDUNG  
(PENELITIAN PADA PELANGGAN PDAM WILAYAH BANDUNG  
UTARA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Ujian  
Sidang Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan pada  
Program Studi Pendidikan Manajemen Perkantoran



Oleh:

**MASITHOH ULFANATH**

**0902736**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN  
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2013**

Masithoh Ulfanath, 2013

Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum  
(PDAM) Tirtawening Kota Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTAWENING KOTA BANDUNG  
(PENELITIAN PADA PELANGGAN PDAM WILAYAH BANDUNG  
UTARA)**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Drs. Hendri Winata, M.Si**  
**NIP. 19620617 198803 1 003**

**Drs. Budi Santoso, M. Si**  
**NIP. 19600826 198703 1 003**

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Manajemen Perkantoran  
Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
UPI

**Dr. Rasto, M.Pd.**  
**NIP. 19720711 200112 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
TIRTAWENING KOTA BANDUNG  
(PENELITIAN PADA PELANGGAN PDAM WILAYAH BANDUNG  
UTARA)**

Skripsi ini telah diuji dan disahkan oleh:

Penguji 1

**Dra. Hj. Nani Sutarni, M.Pd**  
**NIP. 19611108 198601 2 001**

Penguji 2

**Drs. H. Alit Sarino, M.Si**  
**NIP. 19561211 198803 1 001**

Penguji 3

**Dr. Rasto, M.Pd.**  
**NIP. 19720711 200112 1 001**

## BERITA ACARA SIDANG

### **Skripsi ini telah diuji pada :**

Hari/Tanggal : Selasa, 23 April 2013  
Waktu : 08.00 sd Selesai  
Tempat : Gedung Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pendidikan Indonesia

### **Panitia ujian sidang terdiri dari :**

Ketua : Dr. Rasto, M.Pd  
NIP. 19720711 200112 1 001  
Sekretaris : Drs Budi Santoso, M.Si  
NIP. 19600826 198703 1 003  
Penguji : 1. Dra. Hj. Nani Sutarni, M.Pd  
NIP. 19611108 198601 2 001  
2. Drs. H. Alit Sarino, M.Si  
NIP. 19561211 198803 1 001  
3. Drs. Rasto, M.Pd  
NIP. 19720711 200112 1 001

*“Wahai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepada kalian, ‘Berlapang-lapanglah dalam majelis,’ maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untuk kalian. Dan apabila dikatakan, ‘Berdirilah kamu,’ maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kalian dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui atas apa yang kalian kerjakan.”*  
(Qs. Al-Mujadilah: 11)

*"Seseorang yang keluar dari rumahnya  
untuk menuntut ilmu  
niscaya Allah akan memudahkan  
baginya jalan menuju Syurga".  
(Shahih Al jami)*

*Kupersembahkan dengan tulus karya tulis ini untuk  
orang-orang yang kucintai :  
Ayah, Ibu, Adikku, dan Keluarga besarku, khususnya  
para pendidikku serta orang-orang yang senantiasa  
menyayangi, mendo'akan dan mendambakan  
keberhasilanku*

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung (Penelitian pada Pelanggan PDAM Wilayah Bandung Utara)” ini sepenuhnya adalah hasil karya diri sendiri. Bagian yang ada di dalam skripsi ini tidak ada yang merupakan plagiat dari hasil karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko ataupun sanksi yang dijatuhkan kepada saya dalam bentuk apapun, apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, April 2013

Penulis,

Masithoh Ulfanath