

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penunggakan Pembayaran Yang Terjadi Diunit Vi Perumda Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Moderating Variabel**” disusun oleh **Adinda Fitri** Nim **3722066** jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat penunggakan pembayaran tagihan air di Unit VI PERUMDA Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana yang mencapai 33,3% pada tahun 2025. Fenomena ini menjadi tantangan serius karena berdampak langsung pada stabilitas pendapatan dan kelancaran operasional perusahaan dalam menyediakan air bersih yang merupakan kebutuhan dasar masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penunggakan pembayaran, dengan menempatkan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan melakukan analisis terhadap perilaku pelanggan dan kualitas layanan yang mencakup dimensi keandalan, responsivitas, dan komunikasi perusahaan. Data yang digunakan bersumber dari observasi, wawancara, serta data historis jumlah penunggakan periode 2023-2025

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang penulis lakukan dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan penelitian dan analisis data yang dilakukan, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dengan nilai thitung $t=4,531$ dan kepuasan konsumen dengan nilai thitung $t=3,630$ berpengaruh signifikan terhadap penunggakan pembayaran. Selanjutnya, kepuasan konsumen terbukti signifikan sebagai variabel moderasi dengan nilai thiung $t=-2,940$ yang memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dalam menekan angka penunggakan. Hal ini menunjukkan bahwa sinergi antara layanan yang prima dan kepuasan pelanggan secara simultan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kedisiplinan pembayaran pelanggan di Unit VI PERUMDA Lubuk Tarok.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Penunggakan Pembayaran, Kepuasan Konsumen, Variabel Moderasi, PERUMDA*