

**STRATEGI KEPEMIMPINAN PIMPINAN PDAM DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
DI KABUPATEN TANA TORAJA**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Kepemimpinan Kristen (S.Ag.)**

**RINI REANG PARA'RA'
3020218448**

**Program Studi Kepemimpinan Kristen
FAKULTAS BUDAYA DAN KEPEMIMPINAN KRISTEN
INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI (IAKN) TORAJA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Strategi Kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan
pelanggan di Kabupaten Tana Toraja

Disusun Oleh :

Nama : Rini Reang Para'ra;

NIRM : 3020218448

Program Studi : Kepemimpinan Kriaten

Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Setelah dikonsultasikan, dikoreksi, dan diperbaiki, berdasarkan arahan dosen pembimbing, maka skripsi ini disetujui untuk dipertahankan pada ujian skripsi yang diselenggarakan oleh Fakultas Budaya dan Kepemimpinan Kristen, Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

Tana Toraja, 20 Juni 2025

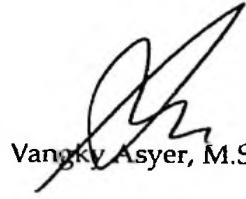
Mengetahui,

Pembimbing I


Samiaji Putri Natalia, M. Pd.

NIDN. 2229129001

Pembimbing II


Vangky Asyer, M.Sn.

NIDN: 2220088601

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Strategi Kepemimpinan Pimpinan PDAM dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Tana Toraja

Disusun oleh :

Nama : Rini Reang Para'ra'
NIRM : 3020218448
Program Studi : Kepemimpinan Kristen
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen

Dibimbing oleh :

I. Sumiati Putri Natalia, M.Pd.
II. Vangky Asyer, M.Sn.

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada ujian sarjana (S-1)
Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja tanggal 30 Juni 2025 dan diyudisium
tanggal 23 Juli 2025.

Dewan Penguji

Penguji Utama,



Anissa Citra Paonganan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

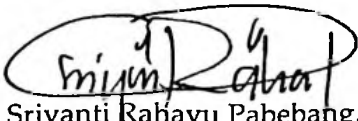
Penguji Pendamping,



Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

Panitia Ujian Skripsi

Ketua,



Sriyanti Rahayu Pabebang, M.M.
NIDN. 2202049701

Sekretaris,



Anissa Citra Paonganan, M.Pd.
NIDN. 2215089401

Mengetahui

Dekan,


Dr. Petrus Firanda, M.Th.
NIDN. 2212047701

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Rini Reang Para'ra'
NIRM	: 3020218448
Fakultas	: Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Program Studi	: Kepemimpinan Kristen
Judul Skripsi	: Strategi kepemimpinan Pimpinan PDAM dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Tana Toraja

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi tersebut adalah merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang dengan jelas disebutkan sumber rujukannya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil saduran atau jiplakan dari karya orang lain, maka pihak kampus IAKN Toraja melalui rektor, berhak untuk mencabut gelar dan ijazah yang telah diberikan kepada saya.

Tana Toraja, 20 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan

Rini Reang Para'ra'
NIRM. 3020218448

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rini Reang Para'ra'
NIRM : 3020218448
Fakultas : Budaya dan Kepemimpinan Kristen
Program Studi : Kepemimpinan Kristen

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak IAKN Toraja yaitu **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah skripsi yang berjudul: " Strategi Kepemimpinan Pimpinan PDAM dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Tana Toraja"

Dengan ini pihak IAKN Toraja berhak menyimpan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikan sebagian dari skripsi ini (Bab 1 dan Bab 5) pada repository Perguruan Tinggi untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama sebagai penulis skripsi ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tana Toraja, 20, Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan

Rini Reang Para'ra'
Nirm.3020218448

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi Ini saya persembahkan untuk :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menolong menjaga dan menyertai penulis selama menempuh pendidikan di kampus Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja .
2. Orang tua terkasih Suleman Toding dan Hermin Taruk Linggi' sebagai penyemangat bagi penulis. Melalui cinta dan kasih pengorbanannya yang sangat besar kepada penulis dan selalu sabar dalam mengusahakan segala yang di butuhkan selama menempuh pendidikan.
3. Saudara –Saudaraku yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menjalani pendidikan.
4. Dosen pembimbing yang terhormat Terimah untuk bimbingan, arahan dan kesabarannya serta ilmu yang telah di berikan selama melakukan penyusunan skripsi ini.
5. Almamater tercinta Institut Agama Kristen Negeri (IAKN) Toraja.

MOTTO

In The Name Of Jesus Christ

“Direndahkan dimata manusia ditinggikan dimata Tuhan ”

“Jangan takut percaya saja”

(Markus 5: 36)

“Tetaplah Berdoa”

(Telsalonika 5:17)

“Setetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkah untuk maju ”

“Rini Reang Para’ra”

ABSTRAK

Rini Reang Para'ra': 3020218448 menyusun skripsini dengan judul Strategi Kepemimpinan Pimpinan PDAM dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kabupaten Tana Toraja, di bimbing oleh Sumiati Putri Natalia, M.Pd. dan Vangky Asyer, M.Sn. selaku Dosen pembimbing 11.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi kepemimpinan pimpinan PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Kabupaten Tana Toraja. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi kepemimpinan diterapkan dalam konteks pelayanan publik dan sejauh mana strategi tersebut berdampak pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka wawancara dan observasi. Teori kepemimpinan yang digunakan adalah teori Yukl, yang menekankan pada dimensi perilaku pemimpin seperti pengambilan keputusan partisipatif komunikasi terbuka dan pemberdayaan bawahan. Sementara itu kepuasan pelanggan dianalisis menggunakan teori Tjiptono yang mencakup aspek keandalan daya tanggap jaminan empati dan bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan PDAM menerapkan strategi kepemimpinan melalui peningkatan kualitas pelayanan pemberdayaan karyawan dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Strategi tersebut didasarkan pada kerja sama tim dan komunikasi yang efektif serta berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan terutama dalam hal kecepatan pelayanan kejelasan informasi dan sikap ramah petugas.

Kata Kunci: Strategi Kepemimpinan, Kepuasan Pelanggan, PDAM Pelayanan Publik, Tana Toraja

ABSTRACT

Rini Reang Para'ra': 30202218448 is writing a thesis entitled "Leadership Strategies of PDAM Leaders in Improving Customer Satisfaction in Tana Toraja Regency," under the supervision of Sumiati Putri Natalia, M.Pd. and Vangky Asyer, M.Sn. as thesis advisors.

This study aims to analyze the leadership strategies implemented by the PDAM (Regional Water Utility Company) leadership in improving customer satisfaction in Tana Toraja Regency. The main problem in this study is how leadership strategies are applied in the context of public service and to what extent these strategies impact customer satisfaction. This research uses a qualitative method with data collected through literature study interviews and observation. The leadership theory used is Yukl's theory which emphasizes leader behavior dimensions such as participative decision-making open communication and employee empowerment. Meanwhile customer satisfaction is analyzed using Tjiptono's theory which includes aspects of reliability responsiveness assurance empathy and tangible evidence. The results of the study show that PDAM leaders apply leadership strategies through service quality improvement employee empowerment and responsiveness to customer complaints. These strategies are based on teamwork and effective communication and have a positive impact on customer satisfaction particularly in terms of service speed clarity of information and the friendliness of staff.

Keywords: Leadership Strategy, Customer Satisfaction PDAM Public Service, Tana Toraja