



**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan  
Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Kota  
Semarang)**

**Skripsi**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata-1**

**Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Dosen Pembimbing: Dra. Hesti Lestari, M.S**

**Penyusun**

**Nama : Erina Try Anindya**

**NIM : 14030117130051**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2021**

**HALAMAN PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Erina Try Anindya
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030117130051
3. Tempat / Tanggal Lahir : Semarang / 21 Februari 1999
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Jurusan : Administrasi Publik
6. Alamat : Jl. Stonen No.30 RT03 RW 04, Kel. Bendan  
Ngisor, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan  
(Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 17 November 2021  
Pembuat Pernyataan;



Erina Try Anindya  
NIM. 14030117130051

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap  
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta  
Moedal Kota Semarang)

Nama Penyusun : Erina Try Anindya

NIM : 14030117130051

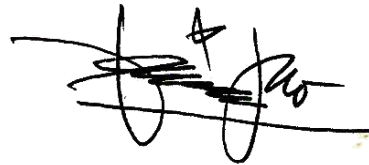
Program Studi / Jurusan : S1 / Administrasi Publik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata I.**

Semarang, 17 November 2021

Dekan



Wakil Dekan I



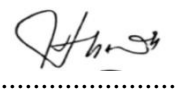


Dr. Hardi Warsono, MTP  
NIP. 19640827.199001.1.001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin  
NIP. 1960822.199403.1.003

### Dosen Pembimbing :

1. Dra. Hesti Lestari, MS (.....)
2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M. Si (.....)

### Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Hesti Lestari, MS (.....)
2. Dra. Dewi Rostyaningsih, M. Si (.....)
3. Dra. Dyah Hariani, M.M (.....)

## **MOTTO**

“Pada waktunya, dunia hanya perlu tahu kalau kita hebat. Kebahagiaan tidak membutuhkan penilaian orang lain.”

**(Fiersa Besari)**

Dan taatilah Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berselisih, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan kekuatanmu hilang dan bersabarlah. Sungguh, Allah beserta orang-orang sabar.

**(Q.S. Al-Anfal: 46)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kekuatan dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Erina Try Anindya yang bukan lain adalah diri saya sendiri, terima kasih sudah kuat dalam melewati proses penyusunan skripsi ini dan melawan kemalasan untuk menyelesaikan revisi ataupun penelitian.
3. Kedua orang tua saya yang kucintai, Papa Djoko Yunarso, S.Sos (almarhum) dan Mama Sri Suranti, S.H yang selalu memberikan cinta kasih sayang yang tak terhingga serta memberikan dukungan secara finansial dan lainnya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kakak saya Tiko Wicaksono, S.IP dan Dendi Pradipta, S.E yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa untuk saya. Terimakasih telah menjadi kakak yang terbaik untuk saya.
5. Keluarga besar saya khususnya sepupu saya yang bernama Wahyu Listianingrum Raharja dan Alief Muthia Ainia yang telah menemani saya saat penelitian, menghibur, memberikan semangat, dukungan, dan membuat saya termotivasi.
6. Muhammad Hanif Mubarak yang selalu memberikan doa, semangat, serta waktu untuk berbagi cerita dan tempat berkeluh kesah.
7. Sahabat-sahabat “Anak-Anak Lucu”: Dixie dan Frina yang selalu ada, memberikan semangat, serta waktu untuk bertemu berbagi cerita dan berkeluh kesah.

8. Sahabat-sahabat “Rahasia Negara”: Julia, Renita, Maria, dan Kiki yang selalu memberikan semangat, warna, dan cerita di masa kuliah.
9. Sahabat-sahabat selama perkuliahan, khususnya Annisa Chaos, Gayatri, Yolanda, Arum, Kharina, Annas, Yulistia, dan Neysadella yang telah membantu dan memberikan semangat untuk saya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
10. Keluarga besar Administrasi Publik 2017, yang telah memberikan banyak cerita selama masa kuliah. *See u on top!*
11. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih banyak.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA  
MOEDAL KOTA SEMARANG)**

**Oleh: Erina Try Anindya**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan atas kualitas pelayanan serta harga yang ditetapkan pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Tujuan penelitian ini yaitu: (1) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, (2) Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, (3) Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif eksplanatori, dengan sampel penelitian sebanyak 100. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling*. Teknik analisis pada penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, koefisien Konkordasi Kendall (W), korelasi Kendall Tau, dan koefisien Determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,545, dengan taraf signifikansi 0,01; (2) Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,563, dengan taraf signifikansi 0,01; (3) Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,998, dengan taraf signifikansi 0,01. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan; terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan; serta terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Saran yang diberikan yaitu membuat suatu langkah operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dianjurkan pula melakukan pengembangan pada kualitas airnya, dan memberikan kejelasan akan tarif harga dalam catatan tagihan air pelanggan kepada pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY AT PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG CITY)***

**By: Erina Try Anindya**

**ABSTRACT**

*The reason behind this research is based on numerous complaints from the public regarding dissatisfaction with the quality of service and price set by PDAM Tirta Moedal Semarang. The purposes of this research are: (1) To know the effect of PDAM Tirta Moedal Semarang's service quality on customer satisfaction. (2) To know the effect of PDAM Tirta Moedal Semarang's set price on customer satisfaction. (3) To know the effect of PDAM Tirta Moedal Semarang's service quality and set price on customer satisfaction. This research use explanatory quantitative method with 100 research sample. The sampling technique used is Probability Sampling technique. The analysis technique used in this research is Validity Test, Reliability Test, Kendall's concordance coefficient (W), Kendall Tau's correlation, and Coefficient of Determination. The results showed that (1) The effect of service quality on customer satisfaction has a 0,545 correlation coefficient with a significance level of 0,01; (2) The effect of price on customer satisfaction has 0,563 correlation coefficient with a significance level of 0,01; (3) The effect of service quality and price on customer satisfaction has 0,998 correlation coefficient with a significance level of 0,01. Based on these results it can be concluded that there is an impact between service quality, price, and between service quality and set price on customer satisfaction at PDAM Tirta Moedal Semarang. The suggestion towards the problem is to make an operational step to improve the quality of service accordance to customer expectations, it is also recommended to develop water quality, and provide clarity on price rates in the customer's water bill.*

*Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Price.*



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)**” dengan baik.

Skripsi ini menjadi salah satu syarat untuk menyanggah gelar sarjana ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Banyak sekali pihak-pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini mulai dari bimbingan dan juga saran serta masukan. Dengan itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S. H., M. Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dra. Hesti Lestari, MS selaku dosen pembimbing 1 skripsi. Terima kasih Bu Hesti atas bimbingan dan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si selaku dosen pembimbing 2 skripsi.  
Terima kasih Bu Dewi atas bimbingan dan arahan serta masukan yang bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dra. Dyah Hariani, M.M selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
8. Seluruh staff pengajar di Departemen Administrasi Publik.
9. Bapak Sapto Widodo, S.E selaku Kepala Bagian Kepegawaian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang, yang sudah mengizinkan penulis melakukan penelitian di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
10. Seluruh pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan yang mungkin ditemukan dalam skripsi ini, sehingga penulis memohon maaf dan menerima segala kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Semarang, 17 November 2021



Erina Try Anindya  
NIM. 14030117130051

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	17
1.3. Tujuan Penelitian .....	17
1.4. Kegunaan Penelitian.....	18
1.5. Kerangka Teori.....	19
1.5.1. Penelitian Terdahulu.....	19
1.5.2. Administrasi Publik.....	23
1.5.3. Paradigma Administrasi Publik.....	25
1.5.4. Manajemen Publik.....	29
1.5.5. Pelayanan Publik .....	31
1.5.6. Kepuasan Pelanggan.....	35
1.5.7. Harga .....	45
1.5.8. Kualitas Pelayanan .....	45
1.5.9. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	48
1.5.10. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	49
1.5.11. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	51
1.6. Kerangka Pemikiran.....	51
1.7. Hipotesis.....	53
1.8. Definisi Konsep.....	55

1.9. Definisi Operasional.....	56
1.10. Metoda Penelitian .....	57
1.10.1. Tipe Penelitian .....	57
1.10.2. Populasi dan Sampel.....	58
1.10.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	59
1.10.4. Jenis dan Sumber Data.....	61
1.10.5. Skala Pengukuran .....	63
1.10.6. Teknik Pengumpulan Data.....	66
1.10.7. Teknik Pengolahan Data.....	67
1.10.8. Instrumen Data.....	68
1.10.9. Teknis Analisis .....	71
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>73</b>
2.1. Gambaran Umum Kota Semarang .....	73
2.1.1. Kondisi Geografis Kota Semarang .....	73
2.1.2. Kondisi Demografis Kota Semarang .....	76
2.2. Gambaran Umum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	77
2.2.1. Sejarah PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	77
2.2.2. Visi dan Misi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	83
2.2.3. Tujuan Perusahaan .....	83
2.2.4. Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	83
2.2.5. Tugas, Pokok dan Fungsi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	85
2.2.6. Kewajiban Pelanggan.....	90
2.2.7. Ketentuan Larangan bagi Pelanggan.....	90
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>92</b>
3.1. Analisis Data .....	92
3.1.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	92
3.1.2. Karakteristik Responden .....	97
3.1.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	97
3.1.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	98
3.1.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia.....	98
3.1.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	99
3.1.4. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) .....	110
3.1.5. Deskripsi Variabel Harga (X <sub>2</sub> ) .....	130
3.1.6. Pengujian Hipotesis.....	139

3.2. Pembahasan.....	145
3.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	145
3.2.2. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	146
3.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) .....	148
<b>BAB 1V PENUTUP.....</b>	<b>149</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>154</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>157</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Moedal di Kota Semarang pada Bulan Agustus 2019 .....	5
Tabel 1.2. Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	7
Tabel 1.3. Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Tarif Harga di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	12
Tabel 1.4. Tabel Tingkat Pengaruh antar Variabel .....	71
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	91
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	95
Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	96
Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	97
Tabel 3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia.....	97
Tabel 3.6. Letak Kantor PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Mendukung.....	98
Tabel 3.7. Pelanggan Merasakan Kenyamanan dan Kebersihan di Ruang Tunggu.....	99
Tabel 3.8. Kebersihan dan Kelengkapan Toilet Pelanggan.....	100
Tabel 3.9. Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Air Bersih.....	101
Tabel 3.10. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kestabilan Mutu Air Bersih.....	102
Tabel 3.11. Kelancaran Aliran Air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	103
Tabel 3.12. Tindakan Pelayanan <i>Call Centre</i> 24 Jam Secara Maksimal.....	104
Tabel 3.13. Keakuratan Informasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	105
Tabel 3.14. Adanya Penyampaian Cara Pembayaran Tagihan Rekening Air.....	106
Tabel 3.15. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	107
Tabel 3.16. Kecepatan dan Ketanggapan Petugas dalam Melakukan Pelayanan Administrasi Bagi Pelanggan Baru.....	110
Tabel 3.17. Kecepatan dan Ketanggapan Petugas dalam Proses Pembayaran Rekening.....	110

Tabel 3.18. Petugas Lapangan dalam Menyelesaikan Keluhan Pelanggan dengan Cepat dan Tanggap.....	112
Tabel 3.19. Kemudahan dalam Proses Pendaftaran Pelanggan Baru.....	113
Tabel 3.20. Kemudahan dalam Pembayaran Rekening di Loker Pembayaran....	114
Tabel 3.21. Pelaksanaan Pencatatan di Rumah Pelanggan.....	115
Tabel 3.22. Keramahan dan Kesopanan Petugas Penerima Pengaduan dalam Memberikan Pelayanan.....	116
Tabel 3.23. Kejujuran Petugas dalam Proses Pembayaran Sambungan Baru.....	117
Tabel 3.24. Keterampilan Petugas Menangani Proses Pembayaran Rekening.....	118
Tabel 3.25. Keterampilan Petugas Teknis dalam Menangani Gangguan Teknik..	119
Tabel 3.26. Sikap Ramah Petugas di Loker-Loker Pembayaran.....	120
Tabel 3.27. Kepekaan Petugas Menerima Keluhan akan Kebutuhan Informasi..	121
Tabel 3.28. Sikap Petugas Teknis yang Baik Terhadap Pelanggan.....	122
Tabel 3.29. Petugas Berpakaian Rapi dan Bersih.....	123
Tabel 3.30. Adanya Fasilitas Tempat Parkir di Kantor Pelayanan.....	124
Tabel 3.31. Kemudahan Memperoleh Leaflet tentang Informasi Pelayanan.....	125
Tabel 3.32. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	125
Tabel 3.33. Adanya Produk Air Minum Lain Yang Menawarkan Harga Yang Lebih Mahal.....	130
Tabel 3.34. Harga Yang Ditawarkan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Cukup Kompetitif Dibanding dengan Produk Air Minum Lainnya.....	131
Tabel 3.35. Harga Air Minum di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Lebih Murah Dibandingkan Harga Pasaran.....	132
Tabel 3.36. Harga Air Minum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Yang Ditetapkan Sesuai dengan Fasilitas Yang Diberikan.....	133
Tabel 3.37. Tarif Harga Ditetapkan Sesuai dengan Layanan Yang Diberikan....	134
Tabel 3.38. Biaya Yang Ditagihkan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang kepada Pelanggan Memberatkan Pelanggan.....	135
Tabel 3.39. Variabel Harga ( $X_2$ ).....	135
Tabel 3.40. Pengujian Hipotesis 1.....	139

Tabel 3.41. Pengujian Hipotesis 2.....	140
Tabel 3.42. Pengujian Hipotesis 3.....	142



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Ungkapan Direktur Umum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Terkait Jumlah Pengaduan Pelanggan .....	12
Gambar 1.2. Keluhan Pelanggan Tentang Kerusakan Fasilitas Umum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	14
Gambar 1.3. Keluhan Pelanggan Tentang Petugas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Yang Tidak Bertanggung Jawab .....	15
Gambar 1.4. Keluhan Pelanggan Tentang Tarif Harga di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	16
Gambar 1.5. Kerangka Pemikiran.....	52
Gambar 1.6. Geometrik Hipotesis.....	55
Gambar 2.1. Peta Batas Administrasi Kota Semarang 2011-2031.....	72
Gambar 2.2. Mata Air Moedal.....	76
Gambar 2.3. Mata Air Kalidoh.....	76
Gambar 2.4. Peta Cabang Pelayanan di PDAM.....	79
Gambar 2.5. Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	83