

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN SUMBAWA**



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

NUNUNG NURHAYATI

NIM. 015772214

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2012**

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Mataram, 21 April 2012.



yang menyatakan,

NUNUNG NURHAYATI
NIM. 015772214

ABSTRAK**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN SUMBAWA**

**Nunung Nurhayati
Universitas Terbuka
Nunung_nur91@yahoo.co.id**

Kata Kunci: Pelanggan, unsur-unsur pelayanan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan; mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan; dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan pada 150 orang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa yang tersebar di 10 (sepuluh) daerah pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa. Sampel dipilih dengan menggunakan tehnik *purposive sampling* selanjutnya data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM belum baik; dengan rincian: Skor Nilai Indeks = 2,32; Nilai IKM = 57,94; ini berarti secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa berada pada mutu pelayanan "C" dan kinerja unit pelayanan kurang baik; (2) Tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa belum puas. Harapan (*ekspektasi*) pelanggan masih belum dapat dipenuhi secara baik, dimana rasio antara kinerja aktual dan kinerja harapan lebih kecil dari 1 (satu). Tingkat kepuasan tertinggi disumbangkan oleh unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan besaran indeks sebesar 0,96. Sedangkan tingkat kepuasan terendah disumbangkan oleh unsur Keamanan Pelayanan dengan indeks sebesar 0,48; (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $R = 0,979$. Artinya secara simultan bahwa seluruh unsur pelayanan sangat mempengaruhi peningkatan variabel kepuasan pelanggan.

ABSTRACT**EFFECT ANALYSIS OF SERVICE TO THE CUSTOMER
SATISFACTION RATE ON THE LOKAL WATER COMPANY (PDAM)
SUMBAWA REGENCY**

**Nunung Nurhayati
Universitas Terbuka
Nunung_nur91@yahoo.co.id**

Key Word : Customer, Service Quality Elements, Quality Service; and Customer Satisfaction Service.

Customer satisfaction was affected by the company quality service. The study was conducted to determine customer perceptions of service quality, to determine the level of customer satisfaction on quality of service, and to determine the effect of service quality on customer satisfaction levels.

The research was conducted on 150 customers of Regional Water Company (PDAM) Sumbawa districts spread over 10 (ten) PDAM service area Sumbawa regency. The sample was selected using a sampling technique thus purposive data collected was processed and analyzed with analysis used community satisfaction index (HPI) and multiple linear regression analysis.

The analysis showed that: (1) Customer perceptions of quality service taps not good; with details: Value Index Score = 2.32; HPI value = 57.94; this means it can be concluded that the overall quality of care at the service unit district taps Sumbawa be on the quality of service "C" and the performance is less good care unit (2) The level of customer satisfaction on service quality taps Sumbawa regency has not been satisfied. Expectation customer still can not be well known, where the ratio between actual performance expectation of less than 1 (one). The highest satisfaction levels were donated by the courtesy and friendliness of staff elements with an index of 0.96 magnitudes. While the lowest satisfaction levels were donated by security element services with index of 0.48; (3) Quality of service has positive and significant impact on customer satisfaction with $R=0.979$. This means that the stimulants that all elements of the service is variable affecting on the increase of customer satisfaction.

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KABUPATEN SUMBAWA

Penyusun TAPM : NUNUNG NURHAYATI
NIM : 015772214
Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
Hari/Tanggal :

Pembimbing I,

Drs. Hermanto, MBA.DBA.
Nip. 19570116 198602 1 001

Pembimbing II

Dr. Tri Darmayanti, M.A.
Nip. 19600410 198903 2 001

Mengetahui:

Ketua Bidang Ilmu/Program
Magister Manajemen,

Maya Maria, SE.MM.
NIP. 19720501 199903 2 003

Direktur Program Pascasarjana,



Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : NUNUNG NURHAYATI
 NIM : 015772214
 Program Studi : MAGISTER MANAJEMEN
 Judul TAPM : ANALISIS PENGARUH KUALITAS
 PELAYANAN TERHADAP TINGKAT
 KEPUASAN PELANGGAN PADA
 PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
 KABUPATEN SUMBAWA

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir
 Program Magister (TAPM) Program Pascasarjana Universitas Terbuka
 pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 April 2012

Waktu : 12.30 – 14.30 Wita

Dan telah dinyatakan LULUS.

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji :
Suciati, M.Sc. Ph.D

Penguji Ahli :
Dr. Fx. Bambang Wiharto, MM

Pembimbing I :
Drs.Hermanto,MBA,DBA.

Pembimbing II :
Dr.Tri Darmayanti,M.A.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulisan TAPM yang berjudul: “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa” dapat terselesaikan.

Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Penulis menyadari bahwa penyelesaian TAPM ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penyusunan dan penulisan TAPM ini. Untuk itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

- (1) Ibu Suclati. M.Sc.,Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Bapak Drs. H. Kesipudin, M.Pd. selaku Kepala UPBJJ-UT Mataram selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
- (3) Bapak Drs. Hermanto, MBA. DBA. selaku Dosen Pembimbing I karena disela-sela kesibukannya, beliau sempat meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dengan sangat bijaksana untuk membimbing penulis.
- (4) Ibu Dr. Tri Darmayanti. M.A. selaku Dosen Pembimbing II, atas segala saran dan bimbingan selama proses penulisan TAPM ini.
- (5) Bapak Drs. Soepartomo, Kabid MM-UT selaku penanggungjawab Program atas segala bantuan informasi dan saran yang amat membantu penulis dari awal perkuliahan sampai penyusunan TAPM ini.
- (6) Seluruh dosen pengajar pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka yang telah memberikan bekal ilmu selama penulis menempuh pendidikan.
- (7) Bapak Drs. H. Jamaluddin Malik, selaku Bupati Sumbawa beserta seluruh jajaran Pemerintah Kabupaten Sumbawa yang telah memberikan ruang dan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan, dan memberikan dukungan moral maupun materi.

- (8) Direktur PDAM kabupaten Sumbawa beserta seluruh jajarannya yang telah banyak membantu penulis dengan data untuk dijadikan bahan penyelesaian TAPM.
- (9) Pengelola Program Magister Manajemen UT UPBJJ-Mataram yang telah memberikan bantuan dan pelayanan selama penulis menempuh pendidikan pada program Magister Manajemen Universitas Terbuka.
- (10) Ibundaku tersayang: Ibu Hj. Siti Aisyah Ahmadi atas doanya yang selalu tulus; Almarhum Abu'ku Bapak Ir. Ahmadi atas didikannya; R. Edhi Pujoyono, ST. suamiku tercinta atas bantuannya yang tiada ternilai; anak-anakku terkasih Mas. Alif; mb. Avin cantik; dan adek Nayla atas segala senyum penyemangatnya. Saudara-saudaraku Kak Nining, Naning, Almarhum adilkku Sony, Nana; atas motivasi dan doa-doanya; Kak Edy, Chandra, Saldi, Puji saudara-saudara iparku yang selalu memberi semangat.
- (11) Rekan-rekan seperjuangan: Raju, Ida, Heni, Irin, Made, mb. Dwi, Pak Bahar dll..dalam suka dan duka perkuliahan kita selalu saling membantu demi suksesnya studi kita.
- (12) Mas Jufri, dan Pak Salam yang telah banyak memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa TAPM ini masih jauh dari sempurna, baik dari isi maupun penyajiannya, namun penulis berharap TAPM ini setidaknya dapat memberikan sedikit sumbangan pada pengembangan perencanaan sistem penyampaian jasa kapanpun. Terimakasih.

Mataram, Pebruari 2012

Penulis,

Nunung Nurhayati

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Gambar	ix
Daftar Tabel	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Teori	12
1. Pengertian Jasa	12
2. Sistem Penyalan Jasa	13
3. Karakteristik Jasa	15
4. Kualitas Jasa	17
5. Kepuasan Pelanggan	20
6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
7. Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen	24
8. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	25
B. Kerangka Berfikir	26
C. Definisi Operasional	29
D. Hipotesis	32

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Desain Penelitian	33
B. Populasi dan Sampel	33
C. Instrumen Penelitian	33
D. Prosedur Pengumpulan Data	34
E. Metode Analisis Data	37
1. Kualitas Pelayanan	38
2. Tingkat Kepuasan	38
3. Uji One Sample T-test	40
4. Uji Asumsi Klasik	41
5. Analisis Regresi Linier Berganda	42
BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum PDAM Kabupaten Sumbawa	46
1. Sejarah Singkat dan Profil PDAM Kabupaten Sumbawa.....	46
2. Struktur Organisasi dan Manajemen PDAM Kabupaten Sumbawa	48
3. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Sumbawa	50
B. Gambaran Umum Kondisi Kabupaten Sumbawa.....	51
C. Karakteristik Responden	56
D. Analisis Hasil Penelitian	59
1. Analisis Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa	59
2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa	73
3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Unsur-Unsur Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa	76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	21
Gambar 2.2. Unsur-Unsur Pelayanan	28
Gambar 4.1. Plot Regresi Residual Standard	78
Gambar 4.2. Grafik Scatterplot	80

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Daerah Pelayanan dan Sistem Pelayanan Sumber Air PDAM Kabupaten Sumbawa Tahun 2010	5
Tabel 1.2	Perkembangan Sambungan Rumah Tangga Air Minum PDAM kabupaten Sumbawa Tahun 2006 – 2010	7
Tabel 1.3	Sumber dan Produksi Air Periode 31 Desember 2010	8
Tabel 3.1	Nilai Corrected Item-Total Correlation	36
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	39
Tabel 4.1	Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa Dirinci Menurut Kecamatan	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada PDAM Kabupaten Sumbawa	56
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada PDAM Kabupaten Sumbawa.....	57
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada PDAM Kabupaten Sumbawa.....	57
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Rumah Tangga Sampel pada PDAM Kabupaten Sumbawa	58
Tabel 4.6	Penilaian Skor Kinerja Aktual (Persepsi Pelanggan) Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	61
Tabel 4.7	Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	74
Tabel 4.8	Collinieritas Statistik	79
Tabel 4.9	ANOVA	83

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuisioner Penelitian	92
Lampiran 2	Data Pribadi Responden Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa.....	94
Lampiran 3	Skor Kualitas Layanan Aktual Persepsi Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	98
Lampiran 4	Penilaian Skor Kinerja Aktual (Persepsi Pelanggan) Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	102
Lampiran 5	Skor Kualitas Layanan Harapan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	103
Lampiran 6	Penilaian Skor Kinerja Harapan (Kualitas Layanan Harapan) Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	107
Lampiran 7	Nilai Rasio Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa	108
Lampiran 8	Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa	112
Lampiran 9	Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa.....	116
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	117
Lampiran 11	Hasil Uji One-Sample Test	120
Lampiran 12	Hasil Analisis Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Unsur-Unsur Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan	121

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Peningkatan jumlah penduduk dan perluasan pemukiman akan berpengaruh terhadap kebutuhan air. Hal tersebut wajar mengingat air adalah unsur penting yang sangat berperan dalam kehidupan.

Air bersih dan air minum merupakan kebutuhan dasar manusia yang berdampak langsung pada kesehatan dan kesejahteraan fisik, sosial dan ekonomi masyarakat. Penyediaan air bersih dan air minum pada hakikatnya adalah untuk menjamin dan meningkatkan kesehatan masyarakat secara umum dan secara khusus mencegah penyebaran penyakit bawaan air. Oleh karena itu air minum diharuskan memenuhi standar seperti yang telah ditetapkan dalam Permenkes RI Nomor 416/Menkes/Per/IX/1990 yang meliputi syarat fisis, kimiawi, dan biologis (mikrobiologis)nya.

Agar pengelolaan air bersih dan air minum dapat terlaksana dengan baik dan benar diperlukan pengelolaan dengan sistem manajemen yang profesional, baik dari segi perencanaan, kapasitas produksi, sistem pendistribusian, pengelolaan serta pengawasan, sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih dapat terpenuhi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa merupakan satu dari tiga BUMD yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa, didirikan pada tahun 1992 berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Tingkat II Sumbawa Nomor 4 Tahun 1992 dengan tujuan untuk memenuhi pelayanan dan

kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Agar perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat mewujudkan tujuan yang sudah ditentukan, maka PDAM harus melakukan pengelolaan yang didasarkan atas prinsip-prinsip manajemen perusahaan yang produktif dengan efektif dan efisien, serta sesuai dengan kondisi wilayah pelayanan dan tetap berfungsi sebagai fungsi sosial disamping juga sebagai fungsi ekonomi.

Sebagai unsur pelayanan masyarakat, PDAM berupaya untuk tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, pelayanan air bersih perpipaan yang memenuhi standar, efisien dan menyeluruh untuk seluruh wilayah. Namun semakin terbatasnya ketersediaan air dan suplai air baku, peningkatan kebutuhan (*demand*), cakupan layanan yang masih relatif rendah, tingginya angka kebocoran, masih rendahnya standar pelayanan mengharuskan PDAM melakukan upaya-upaya dan tindakan signifikan untuk memperbaiki kondisi kualitas pelayanan air bersih.

Diantara permasalahan tersebut diatas, prioritas utama yang sangat mendesak untuk dipanahi oleh semua pihak dan dilaksanakan dengan serius adalah terbatasnya ketersediaan sumber air baku dimana air baku adalah air yang berasal dari sumber air yang perlu atau tidak perlu diolah menjadi air minum untuk keperluan rumah tangga. Keterbatasan sumber-sumber air baku dan tingginya ketergantungan dari suplai air merupakan fakta yang tidak dapat dihindari hingga saat ini.

Dalam mengatasi permasalahan penggunaan air tersebut, maka untuk pengelolaan air hendaknya dapat dikelola dengan bijaksana dimana salah satu cara adalah dengan menerapkan konsep *ecodevelopment* yaitu menerapkan pola

pembangunan yang memperhatikan pelestarian sumber daya alam yang dapat diperbaharui termasuk didalamnya adalah air. Hal ini sangat penting mengingat bahwa jumlah keseluruhan air yang ada dimuka bumi ini adalah tetap, sedangkan jumlah penduduk terus bertambah setiap tahunnya.

Dengan kondisi geografis dan hidrologis kabupaten Sumbawa, pengadaan air bersih merupakan masalah yang harus diprioritaskan penanganannya. Selama ini kebutuhan air bersih yang disediakan oleh PDAM melalui jaringan perpipaan menuju konsumen dengan tingkat pelayanan masih sangat rendah dan tingkat kebocoran sangat tinggi (teknis dan non teknis) dimana kebocoran teknis sebesar 40% dari *demand* (Profil PDAM, 2011). Jaringan pipa distribusi yang dikelola oleh PDAM kabupaten Sumbawa banyak menghadapi permasalahan baik sarana maupun prasarana untuk memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa telah berupaya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih pada masyarakat. Namun dalam perjalanannya masih sering mendapat keluhan dari pelanggan. Diantara hal yang dikeluhkan adalah masih sulitnya untuk mendapatkan air bersih, pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal, kontinuitas air yang tidak memenuhi standar pelayanan, tingginya tingkat kebocoran, lemahnya aliran air pada saat-saat tertentu, air tidak mengalir (macet), serta penanganan keluhan yang kurang cepat sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang belum dapat sepenuhnya diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM kabupaten Sumbawa.

Penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan (Rangkuti 2003:30). Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh. Menurut Tjiptono (2008:138) paling tidak ada empat aspek untuk menangani keluhan, yaitu: (1) empati terhadap pelanggan yang marah; (2) kecepatan dalam penanganan keluhan; (3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan; (4) kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Untuk meminimalisir terjadinya keluhan pelanggan maka perlu bagi pihak PDAM untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal yang didukung dengan tersedianya fasilitas atau peralatan yang memadai, keterampilan dan keahlian sumber daya manusia, serta dapat melaksanakan fungsi-fungsi manajemen. Tolok ukur suatu pelayanan dianggap baik dan prima apabila pelanggan sebagai penerima jasa merasa puas dengan kinerja yang dihasilkan. Layanan yang berkualitas dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri jasa. Gronroos, (1984) seperti yang dikutip oleh L. Suryanto, FX Sugiyanto dan Sugiarti (2002) dalam Kanaidi (2005), menyatakan bahwa kualitas layanan adalah fungsi dari apa

yang diterima secara aktual oleh pelanggan (*kualitas teknis*) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (*kualitas fungsional*).

Daerah pelayanan, sistem pelayanan, dan kapasitas produksi terpasang dan terpakai PDAM kabupaten Sumbawa ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Daerah Pelayanan dan Sistem Pelayanan Sumber Air PDAM Kabupaten Sumbawa Tahun 2010

No.	Daerah Pelayanan	Sistim Pelayanan	Kap.Produk Terpasang	Kap.Pro Terpakai	Idel Capacity	Ket
1.	Sumbawa Besar	Gravitasi	150 l/d	110 l/d	40 l/d	
2.	Alas	Gravitasi	50 l/d	50 l/d	-	
3.	Perenang	Pompa	10 l/d	10 l/d	-	
4.	Ut an	Gravitasi Pompa	20 l/d 10 l/d	20 l/d 10 l/d	-	
5.	Alas Barat	Gravitasi	10 l/d	5 l/d	5 l/d	
6.	Lape	Pompa	2,5 l/d	2,5 l/d	-	
7.	Maronge	Pompa	5 l/d	5 l/d	-	
8.	Plampang	Gravitasi Gravitasi	2,5 l/d 10 l/d	2,5 l/d 10 l/d	-	
9.	Empang	Gravitasi	10 l/d	10 l/d	-	
10.	Lunyuk	Gravitasi Pompa	20 l/d	-	20 l/d	Tidak terpakai
	Jumlah		300 l/d	235 l/d	65 l/d	

Sumber : PDAM Kabupaten Sumbawa (2011).

Dari data yang ditampilkan pada tabel 1.1. diatas, dapat diketahui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa terdiri dari 10 (sepuluh) daerah pelayanan, masing – masing daerah pelayanan memiliki sumber dan produksi air minum dengan sistem pelayanan yang berbeda-beda, tiga diantaranya dengan sistem pengolahan lengkap dengan menggunakan Instalasi Pengolahan Air (IPA), tiga menggunakan mata air, dan tiga daerah pelayanan menggunakan pompa atau sumur dalam. Melalui daerah pelayanan ini, PDAM kabupaten Sumbawa telah melayani 13 (tiga belas) kecamatan dari 24 kecamatan

yang ada dalam wilayah administratif kabupaten Sumbawa diantaranya daerah pelayanan Sumbawa Besar melayani 5 kecamatan yaitu kecamatan Sumbawa, kecamatan Labuhan Badas, kecamatan Unter Iwes, kecamatan Moyo Utara, dan kecamatan Moyo Hilir. Daerah pelayan Alas melayani kecamatan Alas, daerah pelayanan Perenang melayani kecamatan Buer, daerah pelayan Utan melayani kecamatan Utan, daerah pelayanan Alas Barat melayani kecamatan Alas Barat, daerah pelayanan Lape melayani kecamatan Lape, daerah pelayanan Maronge melayani kecamatan Maronge, daerah pelayanan Plampang melayani kecamatan Plampang, dan daerah pelayanan Empang melayani kecamatan Empang. Untuk daerah pelayan Lunyuk seluruh fasilitas PDAM yang terpasang belum terpakai (Executive Report, 2010)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa sampai tahun 2010 (menurut data pada tabel 1.1) memiliki kapasitas produksi terpasang sebesar 300 lt/dt atau setara dengan 8.672.400 m³. sementara kapasitas produksi terpakai atau yang dimanfaatkan sebesar 235 l/d atau setara dengan 6.793.380 m³ kapasitas produksi menganggur (idel capacity produksi) sebesar 65 l/d (Executive Report, 2010). Pada tahun 2011, Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa telah berupaya untuk meningkatkan utilitas kapasitas produksi terpakai dengan membangun 2 Unit Instalasi Pengolahan Air (IPA) masing-masing berkapasitas 30 lt/dt yang berlokasi di Kecamatan Sumbawa dan Kecamatan Utan (Profil PDAM Sumbawa, 2010).

Sedangkan kondisi perkembangan jumlah pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Perkembangan Sambungan Rumah Tangga Air Minum PDAM kabupaten Sumbawa Tahun 2006 – 2010

No.	Tahun	Pelanggan Rumah Tangga	Peningkatan Setiap Tahun (Porsentase)
1.	2006	8.391	-
2.	2007	9.299	10,82
3.	2008	10.265	10,39
4.	2009	11.665	13,64
5.	2010	12.663	8,56

Sumber : PDAM Kabupaten Sumbawa.

Dari data pada tabel diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa dari tahun ke tahun. Dari data tahun pengamatan 2006 - 2010 terjadi peningkatan pemasangan sambungan rumah tangga air minum tertinggi pada tahun 2009 yaitu sebesar 13,64 persen dari sambungan tahun sebelumnya. Dengan demikian selama periode-periode tersebut jumlah konsumen dan konsumsi air bersih meningkat rata-rata sebesar 10,85%.

Secara lebih terperinci berdasarkan data pelanggan pada tabel diatas dapat dijelaskan bahwa; pada tahun 2006 PDAM kabupaten Sumbawa melayani 8.391 sambungan rumah yang tersebar di 13 wilayah Kecamatan. Tahun 2007 PDAM kabupaten Sumbawa melayani 9.299 sambungan rumah atau terjadi peningkatan sebesar 10,82%. Tahun 2008, PDAM kabupaten Sumbawa melayani 10.265 sambungan rumah atau meningkat sebesar 10,39%. Pada tahun 2009 PDAM kabupaten Sumbawa melayani 11.665 sambungan rumah atau meningkat sebesar 13,64 %, peningkatan ini merupakan jumlah terbanyak selama tahun pengamatan;

Pada tahun 2010 PDAM kabupaten Sumbawa melayani 12.663 sambungan rumah atau meningkat sebesar 8,56%.

Sedangkan sumber dan produksi air PDAM kabupaten Sumbawa ditampilkan pada tabel 1.3 berikut :

Tabel 1.3 Sumber dan Produksi Air Periode 31 Desember 2010

No	Nama Sumber	Ketlgian sumber	Kap. Sumber	Kap. produksi	Kap. dia tribusi	Jam operasi
1.	Sungai semongkat	100. m	160 l/d	110 l/d	80 l/d	24 Jam
2.	Sungai Marente	300 m	50 l/d	50 l/d	50 l/d	24 Jam
3.	Sumur Bor Pemang		10 l/d	10 l/d	10 l/d	10 Jam
4.	Sungai Beringin sila	20 m	20 l/d	20 l/d	20 l/d	24 Jam
5.	Mata Ai Rimus	80 m	10 l/d	5 l/d	5 l/d	24 Jam
6.	Sumur Bor Bina Marga		10 l/d	10 l/d	10 l/d	11 Jam
7.	Sumur Bor Lape		2,5 l/d	2,5 l/d	2,5 l/d	10 Jam
8.	Sumur Galeri Maronge		5 l/d	5 l/d	5 l/d	5 Jam
9	Mata Ai Langkayam	40 m	2,5 l/d	2,5 l/d	2,5 l/d	24 Jam
	Mata Ai Jaran Pusing	25 m	10 l/d	10 l/d	10 l/d	
10	Mata Air Bues	40 m	10 l/d	10 l/d	10 l/d	24 Jam
11	Bendungan Plara		20 l/d	-	-	
	Jumlah		310 l/d	235 l/d	205 l/d	

Sumber : PDAM Kabupaten Sumbawa (2010)

Dari data yang ditampilkan pada tabel 1.3. diatas, dapat diketahui bahwa PDAM kabupaten Sumbawa secara keseluruhan telah memanfaatkan 11 sumber air baku dengan total kapasitas sumber sebesar 310 Lt/dt sedangkan kapasitas produksi 235 Lt/dt. Sumber air baku yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa terdiri dari, Mata air, air Sungai dan Sumur Bor (sumur dalam). Sistem pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa dibagi menjadi 2 sistem yaitu : Sistem gravitasi, dan sistem Pompa.

Sumber daya air terdiri dari air tanah termasuk mata air dan air permukaan. Dalam beberapa tahun terakhir degradasi sumber mata air menjadi isu penting dalam pengelolaan sumber daya alam. Menurut Rahardi Ramelan dalam Strategi

Pengembangan Penyediaan Air Nasional (Anonim, 1996) secara ekonomis dapat disajikan suatu gambaran nilai air untuk air minum pada masa lalu relatif dapat diperoleh dengan bebas (gratis), sekarang ini banyak konsumen yang mau mengeluarkan dana cukup tinggi untuk memenuhi kebutuhannya. Dari waktu ke waktu nilai ekonomis air semakin tinggi.

Memperhatikan kondisi ini, maka dimasa yang akan datang kebutuhan air bersih ini nantinya akan menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit. Hal ini diakibatkan oleh persediaan air tanah yang kian hari akan semakin menurun dan tingkat pencemaran air tanah yang semakin tinggi sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas air bersih.

Ditengah permasalahan yang dihadapi, PDAM kabupaten Sumbawa dalam kegiatan operasionalnya selalu berupaya untuk membuat para pemakai jasanya menjadi puas melalui sistem penyampaian jasa yang baik dan strategi peningkatan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

PDAM sebagai penyedia air minum bagi masyarakat secara kontinyu harus meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Tolok ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kotler (1997:20) menyatakan, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Jadi pelayanan berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Peningkatan sistem penyampaian jasa (*service delivery system*) yang ditetapkan oleh pihak PDAM akan memudahkan upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian.

Kotler (1997:63) menyatakan, *inanimate environment* dan *contact personel* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian bahwa *physical support* dan *contact personel* berpengaruh terhadap citra perusahaan (Nguyen & Leblanc, 2002;242). Fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh staf berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Horrison & Shaw, 2004;23).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas serta untuk mendapatkan bukti empirik, maka diperlukan analisis berkenaan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa.
- 2) Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa.

- 3) Apakah ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM kabupaten Sumbawa.
- 2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Sumbawa.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat bermamfaat sebagai berikut:

- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen PDAM dalam rangka menentukan strategi dan kebijakan mengenai peningkatan kinerja organisasi terkait dengan kualitas pelayanan jasa.
- 2) Dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak PDAM untuk lebih fokus memperhatikan bagaimana kualitas pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan pelanggan.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan (referensi) bagi peneliti berikutnya dan pengembangan ilmu di bidang pelayanan publik dan kebijakan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pengertian jasa

Jasa merupakan suatu yang tidak berwujud dapat memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan, dan memproduksi jasa dapat juga digunakan produk fisik sebagai pendukung atas penjualan jasa tersebut.

Kotler, Ang, Leong, dan Tiong Tan (2000:260), mendefinisikan bahwa jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan kepemilikan atas suatu apapun.

Pemberian jasa juga bisa berhubungan dengan produk berwujud, bisa pula tidak. Fitzsimmons (1982), mendefinisikan jasa adalah suatu paket terintegrasi (*service package*) yang terdiri dari jasa eksplisit dan implisit yang diberikan dalam atau fasilitas pendukung dan menggunakan barang-barang pembantu. Sementara Stanton dalam Alma (2005:243) mendefinisikan jasa sebagai suatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan, jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Zeitthaml dan Bitner dalam Alma (2005: 243), mendefinisikan jasa adalah setiap aktifitas ekonomi yang keluarannya (*output*) bukan merupakan suatu produk fisik atau konstruksi, umumnya dikonsumsi pada saat yang sama pada saat

jasa tersebut dihasilkan (dalam bentuk kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan).

Menurut Rangkuti (2003), jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Jasa (*service*) adalah bentuk produk yang terdiri dari aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan akan sesuatu

Jadi sebenarnya sulit untuk mendefinisikan apakah jasa itu, karena bentuknya yang beragam dan juga banyak keterlibatan input atau output yang bersifat tak berwujud (*intangible*) dalam penciptaan dan penyajiannya.

2. Sistem penyajian jasa

Setelah elemen-elemen jasa diproses dan dibuat dalam operasi jasa, maka elemen jasa tersebut dirakit/dibentuk dalam penyampaian jasa menjadi elemen yang utuh dan siap ditawarkan kepada pelanggan. Penyampaian jasa difokuskan pada dimana, kapan, dan bagaimana elemen-elemen jasa tersebut direspon oleh pelanggan.

Lovelock dan Wright (2002: 30-49) menyatakan bahwa *service as a process and system* (jasa tidak dapat dilepas dari suatu proses dan sistem). Jasa sebagai suatu proses mencakup 4 pendekatan proses, yaitu *people processing*, *mental stimuli processing*, *possession processing*, dan *information processing*. Proses ini merupakan bagian dari sistem penyampaian jasa, yaitu menjawab pertanyaan

“bagaimana jasa disampaikan”. Sedangkan jasa sebagai sistem adalah merupakan urutan produk jasa yang ditawarkan kepada pelanggan yang meliputi *service operating system*, *service delivery system* dan *service marketing system*. Berdasarkan pernyataan tersebut jelas bahwa bauran pemasaran jasa dapat dirasakan konsumen dengan melalui tahap operasi dan penyampaian jasa.

Menurut Tjiptono (2008: 27) sistem penyampaian jasa merupakan suatu proses kreatif yang diawali dengan menyusun tujuan jasa, dari tujuan jasa itu diidentifikasi dan dianalisis semua alternatif yang digunakan untuk mewujudkannya; dan kemudian dilakukan seleksi dan pemilihan alternatif yang paling sesuai. Umumnya, sistem penyajian jasa mencakup aspek lokasi fasilitas, tata letak fasilitas, desain fasilitas, keterlibatan pelanggan, dan pemulihan peralatan jasa. Pada prinsipnya proses ini merupakan proses yang berlangsung secara terus-menerus. Apabila sudah diimplementasikan maka segala macam modifikasi dapat saja dilakukan dalam rangka penyesuaian diri dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi.

Heskel, et al (1997: 154) menyatakan bahwa sistem penyajian jasa dibentuk oleh dukungan sistem informasi, lokasi perusahaan, suasana tempat pelayanan atau dekorasi, tata ruang, manajemen penanganan pelanggan, kesopanan petugas, peralatan dan kebijakan perusahaan. Sedangkan Best (2000; 205) menyatakan bahwa sistem operasi dan penyajian jasa sangat berkaitan erat dengan pelayanan purna jual, ketersediaan khususnya dihubungkan dengan kecepatan akses untuk memperoleh pelayanan, pelayanan saat transaksi dilakukan seperti system pembayaran secara cepat, prosedur yang simpel dan tidak berbelit-belit, dan lain sebagainya.

Sementara menurut Tjiptono (2008: 32), *physical evidence* karakteristik *intangible* pada jasa menyebabkan pelanggan potensial tidak bisa menilai suatu jasa sebelum mengkonsumsinya. Ini menyebabkan resiko dipersepsikannya konsumen dalam keputusan pembelian semakin besar. Oleh sebab itu, salah satu unsur penting dalam bauran pemasaran adalah upaya mengurangi tingkat resiko tersebut dengan jalan menawarkan bukti fisik dari karakteristik jasa.

3. Karakteristik jasa

Lovelock & Gummesson (2004), menyatakan bahwa jasa memiliki empat karakteristik unik yang membedakannya dari barang dan berdampak pada strategi mengelola dan memasarkannya. Keempat karakteristik utama tersebut: *Intangibility, Variability, Inseparability, dan Perishability*.

- (1). Tidak berujud (*intangibility*). Jasa bersifat *intangibility* artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Konsep *intangibility* ini memiliki dua pengertian (Barry, 1980 ; 1). Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasakan; dan 2). Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, dirumuskan secara rohaniah. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri. Produk-produk *intangible* diyakini lebih sulit dievaluasi karenanya bisa menimbulkan tingkat ketidakpastian dan persepsi resiko yang besar. Oleh karena itu untuk menekan ketidakpastian pelanggan acap kali memperhatikan simbol, tanda, petunjuk atau bukti fisik kualitas jasa bersangkutan. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat (*place*), orang (*people*), peralatan

(*equipment*), bahan dan materi komunikasi (*communication materials*), simbol (*symbol*), dan harga (*Price*) yang mereka amati. Kesimpulan yang dibuat pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan perusahaan jasa.

- (2). **Keanekaragaman (*variability*)**. Menurut Bovee et.al (1995), terdapat tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa : 1). Kerjasama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa; 2). Moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan; 3). Beban kerja perusahaan. Tantangan besar yang dihadapi adalah bahwa para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas yang tinggi ini dan karenanya seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa spesifik. Konsistensi layanan yang diterima pada setiap kesempatan berbeda akan berdampak pada persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa secara keseluruhan.
- (3). **Tak terpisahkan (*Inseparability*)**. Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa bersangkutan. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan, efektifitas individu yang menyampaikan jasa (*contac-personal*) merupakan unsur kritis. Implikasinya, kunci keberhasilan bisnis jasa terletak pada proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem imbalan, pelatihan dan pengembangan karyawannya. Faktor lain yang tidak kalah

pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi/keterlibatan pelanggan dalam proses penyampaian jasa. Faktor lain yang perlu diperhatikan secara cermat adalah ketersediaan dan akses terhadap fasilitas pendukung jasa.

- (4). **Tidak tahan lama (*Perishability*)**. Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu mendatang, dijual kembali, atau dikembalikan (Edgett & Parkinson, 1993; Zeithaml & Bitner, 2003). Dalam hal manajemen permintaan jasa, mengidentifikasi adanya pengecualian dalam karakteristik *perishability* dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu, jasa bisa disimpan yaitu dalam bentuk pemesanan (misalnya reservasi tiket pesawat dan kamar hotel) dan penundaan penyampaian jasa (misalnya jasa asuransi).

4. Kualitas jasa

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetch dan Davis dalam Setiawan, 2009). Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lovelock, 1998). Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al. 1985) (Tjiptono, 2008, h. 60).

Pada dasarnya, definisi kualitas jasa berfokus kepada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Implikasi baik buruknya kualitas jasa

tergantung pada kemampuan . PDAM kabupaten Sumbawa dalam memenuhi harapan dari pelanggannya secara konsisten.

Menurut Parasuraman, Zeithalm dan Berry (1990 : 26) dan Lovelock (2002) terjemahan Agus Widyanoro (2005 : 98-99) dalam Setiawan (2009), ditegaskan bahwa didalam menilai kualitas jasa terdapat lima dimensi yang menentukan yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan tersebut jika dijabarkan dalam jasa PDAM Kabupaten Sumbawa akan didapat sebagai berikut:

1. *Reliability* (kehandalan): merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten.
2. *Responsiveness* (tanggapan): adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, kecepatan tanggapan yang diinginkan nasabah serta persepsi nasabah tentang kecepatan bukan didasarkan atas persepsi perusahaan.
3. *Assurance* (jaminan kepastian): adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan nasabah bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan.
4. *Emphaty* (kemudahan akses dan pemahaman akan pelanggan): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan.
5. *Tangible* (penampilan elemen fisik): dimensi ini merupakan aspek perusahaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui nasabah, yaitu

tersedianya ruangan tunggu yang nyaman, bersih dan rapih, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan personel.

Pemberian pelayanan secara *excellent* atau *superior* selalu difokuskan pada harapan konsumen. Dengan demikian ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *Expeted service* dan *perceived service*, apabila jasa yang diterima oleh pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa sesuai dengan harapannya maka kualitas pelayanannya akan memuaskan. Apabila kualitas pelayanan yang diterimanya melebihi harapannya dianggap sebagai *excellence service (quality surprise)*. Jika pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa merasa puas, maka akan terjadi penggunaan jasa berulang yang mengakibatkan pengguna jasa semakin loyal terhadap jasa tersebut (Jay Kandampully dan Dwi Suhartanto, 2000 : 349) . oleh karena itu, baik tidaknya kinerja kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia jasa yang secara konsisten untuk selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggannya.

Kualitas total suatu jasa terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos, 1984), yaitu:

1. *Technical Quality*; yaitu komponen yang berkaitan dengan *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et al. (dalam Bojanic,1991), *Technical Quality* dapat dirinci lagi menjadi (a) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga. (b) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa, contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil. (c) *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara menyampaikan suatu jasa.

3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra, umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *output* jasa dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas jasa. Oleh karena itu pelanggan terlibat dalam suatu proses jasa, maka seringkali penentuan kualitas jasa menjadi sangat kompleks.

5. Kepuasan pelanggan

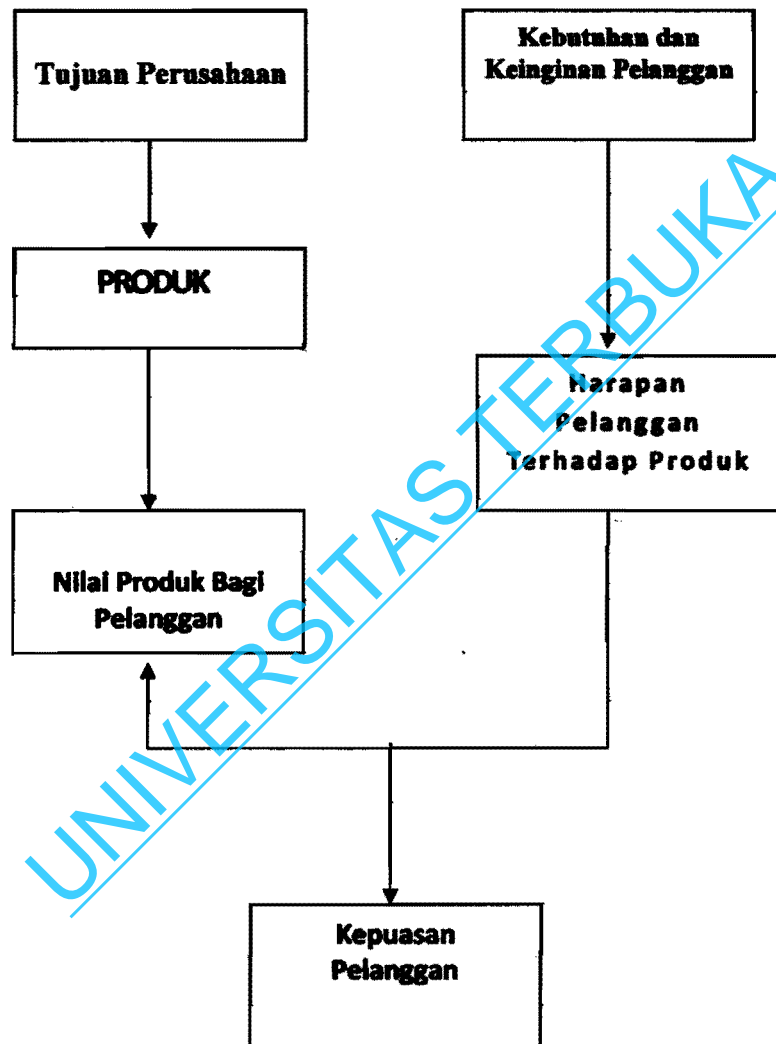
Definisi kepuasan konsumen menurut Richard Oliver yang dikutip dari Barnes dalam setiawan (2009), adalah tanggapan konsumen atas terpenuhinya kebutuhan-kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melampaui harapan konsumen.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Banyak perusahaan berfokus pada kepuasan tinggi karena para konsumen yang hanya merasa puas mudah untuk berubah pikiran apabila mendapat tawaran yang lebih baik. Kepuasan tinggi atau kesenangan menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan konsumen yang tinggi. (Kotler 1997 : 36).

Sedangkan menurut Engel dalam Tjiptono (2000 : 29), mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen adalah evaluasi purna beli dalam alternatif yang

dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen sedangkan ketidakpuasan diperoleh ketika tidak memenuhi harapan konsumen.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Tjiptono (2000), Strategi Pemasaran Jasa.

Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Menurut Rangkuti (2003 : 25) mengutip Engel (1990) dan Pawitra (1993) mengatakan bahwa pengertian tersebut dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap satu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2003 : 30). Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa. Kepuasan pelanggan, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi (selera, kebiasaan, dll) serta bersifat situasi sesaat (lama atau tidaknya konsumen mengonsumsi suatu produk sehingga menimbulkan kepekaan yang tinggi terhadap kepuasan akan suatu produk).

6. Pengukuran kepuasan pelanggan

Buchari Alma (2005) mengemukakan ada beberapa metode yang dapat digunakan perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, antara lain :

a. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan

kesempatan bagi para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Informasi yang didapat akan merupakan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkannya untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Upaya mendapatkan saran (terutama saran yang berkualitas/bagus) dari pelanggan sulit diwujudkan. Terlebih lagi bila perusahaan memberikan timbal balik yang memadai.

b. *Customer Satisfaction Surveys* (Survei Kepuasan Konsumen)

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada pelanggan; pertanyaan menyangkut dua hal, misalnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan; responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu tentang masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran perusahaan dan saran untuk perbaikan; selain itu responden diminta untuk meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/atribut.

c. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan/pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing. Maksud metode ini adalah untuk menemukan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing.

d. *Lost Customer Analysis* (Analisis konsumen yang Beralih)

Pada metode ini perusahaan mendatangi pelanggan yang telah menghentikan pembeliannya. Tujuannya untuk memperoleh informasi penyebab

terjadinya pemberhentian tersebut. Informasi ini bermamfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan.

Suhartanto (1998 : 45), menjelaskan tiga kemungkinan sebagai akibat dari kepuasan konsumen, yaitu: Pertama, kepuasan konsumen mengakibatkan kepada kesetiaan konsumen. Jika konsumen merasa puas mereka akan melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Kedua, kepuasan konsumen juga menghasilkan referensi atau komunikasi dari mulut ke mulut yang positif. Saat komunikasi dari mulut ke mulut yang positif adalah efektif dalam mempengaruhi konsumen potensial, maka perusahaan yang mampu memuaskan konsumen akan memperoleh manfaat berupa peningkatan pangsa pasar mereka. Ketiga, konsumen yang puas bersedia membayar lebih mahal untuk mendapatkan manfaat yang mereka terima dan lebih toleransi terhadap kenaikan harga.

7. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

Meningkatnya persaingan menuntut perusahaan termasuk jasa pelayanan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan mereka dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan pesaing. Perhatian perusahaan tidak hanya terbatas pada produk yang dihasilkan, melainkan juga pada aspek proses, sumber daya manusia, lingkungan, dll (Mazur, 1992 dalam Yunani , 2003 : 21).

Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama

harapan konsumen serta kebutuhan mereka (Kotler, 1997: 121). Dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuan, yaitu kualitas pelayanan konsumen sepenuhnya (*total customer satisfaction*) melalui peningkatan kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen, sehingga memiliki daya saing tinggi di pasar. Griffin (2003 : 49) menyatakan bahwa apabila penilaian konsumen merasa baik terhadap kualitas pelayanan, maka konsumen akan melakukan pemakaian ulang (*repeat customer*), bahkan lebih jauh lagi mereka akan melakukan promosi *word of mouth* kepada rekan, saudara dan kenalannya, dan memiliki kekebalan atas tawaran pesaing (Farida Jaspar, 2005 : 48).

Penelitian ini menempatkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variable independent (X) dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel dependen (Y).

8. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang jadi kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang *relevan, valid, dan reliable* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. X1 Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. X2 Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. X3 Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).

4. X4 Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. X5 Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. X6 Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. X7 Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. X8 Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. X9 Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. X10 Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. X11 Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. X12 Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
13. X13 Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. X14 Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

B. Kerangka Berpikir

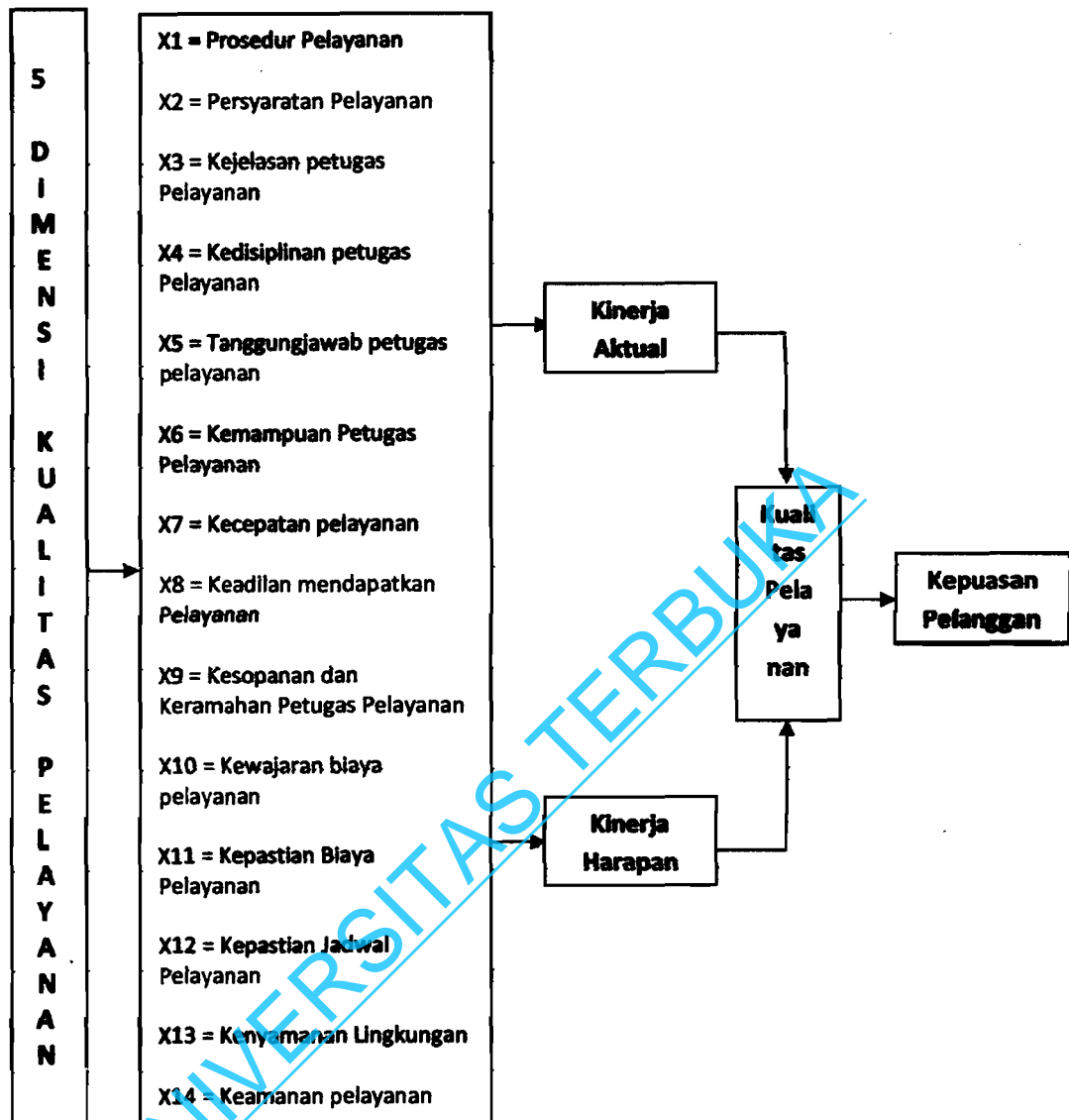
Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan

masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa adalah salah satu perusahaan milik pemerintah kabupaten Sumbawa yang mempunyai kegiatan dalam bidang jasa dengan memberikan pelayanan berupa penyediaan air bersih kepada masyarakat.

Tjiptono (2000) dan Bounds (1994) menjelaskan bahwa pemenuhan kualitas dapat memberikan keunggulan harga dan *customer value* yang merupakan kombinasi dari manfaat dan pengorbanan yang terjadi apabila pelanggan menggunakan suatu barang atau jasa guna memenuhi kebutuhan tertentu. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan baik dan dapat memberikan kepuasan pelanggan pada perusahaan maka perusahaan akan dapat meningkatkan keuntungan dan akan tetap terjamin dan berkembang. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk terus dievaluasi dan ditingkatkan.

Dalam menilai kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang menentukan yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan tersebut dijabarkan dalam 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004, maka untuk lebih jelasnya digambarkan tentang kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.2 Unsur-Unsur Pelayanan

Gambar 2.2 diatas menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible* dijabarkan kedalam 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi: prosedur pelayanan (X1), persyaratan pelayanan (X2), kejelasan petugas pelayanan (X3),

kedisiplinan petugas pelayanan (X4), tanggung jawab petugas pelayanan (X5), kemampuan petugas pelayanan (X6), kecepatan pelayanan (X7), keadilan mendapat pelayanan (X8), kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (X9), kewajaran biaya pelayanan (X10), kepastian biaya pelayanan (X11), kepastian jadwal pelayanan (X12), kenyamanan lingkungan (X13), dan keamanan pelayanan (X14). Keempat belas unsur ini mempengaruhi kinerja aktual dan kinerja harapan pelanggan dan selanjutnya akan mempengaruhi kualitas pelayanan (persepsi pelanggan). Komparasi dari kinerja aktual dan kinerja harapan pelanggan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Selanjutnya diduga bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y).

C. Definisi Operasional

Nazir (2003) mengemukakan bahwa variabel-variabel yang akan diteliti harus didefinisikan yang didasarkan atas sifat-sifat hal yang didefinisikan yang dapat diamati, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji oleh orang lain.

Dalam penelitian ini definisi operasional variabelnya terdiri dari variabel kualitas pelayanan (*independent variable*) dan kepuasan pelanggan (*dependent variable*). Adapun definisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan aparatur pemerintah yang merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). (KEP.MENPAN

NO.25/KEP/M.PAN/2/2004). Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu tanggapan responden mengenai kemudahan tahapan pelayan yang diberikan PDAM kabupaten Sumbawa kepada masyarakat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap persyaratan teknis dan administratif yang ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan konsumen PDAM kabupaten Sumbawa sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu tanggapan responden PDAM kabupaten Sumbawa terhadap keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu tanggapan konsumen terhadap kesungguhan petugas PDAM kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas PDAM kabupaten Sumbawa dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas PDAM kabupaten Sumbawa dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Kecepatan pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap target waktu pelayanan dapat diselesaikan oleh karyawan PDAM kabupaten Sumbawa dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap PDAM kabupaten Sumbawa selaku pelaksana pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu tanggapan responden terhadap sikap dan perilaku petugas PDAM kabupaten Sumbawa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh PDAM kabupaten Sumbawa sebagai unit pemberi pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh PDAM kabupaten Sumbawa.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh PDAM kabupaten Sumbawa.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu tanggapan responden terhadap kondisi sarana dan prasarana PDAM kabupaten Sumbawa, pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu tanggapan responden terhadap terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan PDAM kabupaten Sumbawa sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

- b. Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2003 : 30). Nilai dari Tingkat Kepuasan Pelanggan merupakan perbandingan antara kinerja yang diterima oleh pelanggan dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2000). Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa.

D. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori dan kerangka pemikiran tersebut, maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut: Diduga bahwa:

- 1) Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM kabupaten Sumbawa belum baik.
- 2) Tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada PDAM kabupaten Sumbawa belum puas.
- 3) Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif sebab-akibat (*kausalitas*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain. Dengan demikian penelitian ini akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2011 : 11).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa.

B. Populasi dan Sample

Soehartono (2000) mengemukakan bahwa populasi atau *universe* adalah jumlah keseluruhan unit analisis yaitu obyek yang dapat diteliti. Akan tetapi seringkali populasi penelitian cukup besar sehingga tidak mungkin diteliti seluruhnya dengan waktu, biaya dan tenaga yang tersedia. Dalam hal demikian maka penelitian hanya dapat dilakukan terhadap sampel. Selanjutnya Soehartono (2000) mengemukakan bahwa sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dianggap dapat menggambarkan populasinya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan sambungan rumah yang ada di kabupaten Sumbawa dengan jumlah sambungan tahun 2010 sebesar 12.663 sambungan rumah yang tersebar di tigabelas kecamatan cakupan pelayanan.

C. Instrumen Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui beberapa cara:

- a. Observasi; yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melaksanakan pengamatan langsung pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa seperti jumlah karyawan, sarana prasarana dan fasilitas lain yang ada.
- b. Wawancara/interview; yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa.
- c. Dokumentasi; adalah tehnik pengumpulan data dengan menggunakan data-data yang telah ada atau tercatat sebelumnya. Misalnya studi kepustakaan; yaitu pengumpulan data/informasi pada kepustakaan atau informasi publikasi yang terkait dengan obyek penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini menyangkut tentang kualitas layanan aktual dan kualitas layanan harapan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa.

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan masalah penelitian.

Variabel-variabel independen diukur dengan menggunakan skala likert



untuk kualitas pelayanan aktual (diterima) dan kualitas layanan diharapkan dengan skor masing-masing pertanyaan atau pernyataan sebagai berikut:

1. jawaban sangat mudah/sangat sesuai/sangat jelas/dll memiliki skor: 4
2. jawaban mudah/sesuai/jelas/dll memiliki skor: 3
3. jawaban kurang mudah/kurang sesuai/dll memiliki skor: 2
4. jawaban tidak mudah/ tidak sesuai/tidak jelas/ dll memiliki skor: 1

Uji Validitas dan Reliabilitas alat ukur

Uji Validitas Data (*test of validity*); Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2011:348). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan membandingkannya dengan r tabel. Jika r hitung $>$ r tabel maka valid.

Hasil uji validitas terhadap kuesioner ditunjukkan oleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* (lampiran 10). Pada taraf signifikansi 5% nilai kritis koefisien korelasi pada *sample size* 150 = 0,158. Berdasarkan komparasi tersebut, hasil uji validitas data secara keseluruhan item pertanyaan mempunyai nilai *Corrected Item-Total Correlation* $>$ 0,158.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut valid dan dapat dimasukkan dalam analisis selanjutnya.

Tabel 3.1 Nilai Corrected Item-Total Correlation

Item	Corrected Item-Total Correlation	R	Keterangan
U1	.431	0,158	Valid
U2	.492	0,158	Valid
U3	.360	0,158	Valid
U4	.523	0,158	Valid
U5	.626	0,158	Valid
U6	.551	0,158	Valid
U7	.631	0,158	Valid
U8	.625	0,158	Valid
U9	.281	0,158	Valid
U10	.587	0,158	Valid
U11	.527	0,158	Valid
U12	.390	0,158	Valid
U13	.237	0,158	Valid
U14	.351	0,158	Valid

Uji Reliabilitas (*test of reliability*); Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Uji keandalan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bisa dilakukan dengan menggunakan *Alfa Cronbach*. Setelah melalui proses pengujian validitas butir, suatu instrumen dikatakan *reliable* jika memiliki koefisien lebih besar dari 0,6

(gudjarati, 1995). Pengujian reliabilitas dengan teknik *Alfa Cronbach* dilakukan untuk jenis data Interval/essay (Sugiyono, 2011:365).

Koefisien Reliabilitas 14 item (lihat lampiran 10) dengan metode *split-half* menunjukkan korelasi part 1 terhadap part 2 sebesar 0,695. Besarnya reliabilitas Guttman Split-half = 0,817. Part 1 terdiri 7 item dengan Alpha = 0,763 dan part 2 terdiri 7 item dengan koefisien Alpha = 0,676.

Berdasar pada nilai *Cronback's Alpha*, kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,6. Sehingga berdasarkan uji *Cronback's Alpha*, nilai alpa > 0,6. Dengan demikian maka keempat belas item dinyatakan reliabel, dapat digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan.

- b. Data sekunder adalah data yang berasal dari beberapa instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi yaitu data jumlah penduduk, data sumber air, jumlah pelanggan PDAM, jumlah pegawai, pendidikan pegawai, perkembangan pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Responden dipilih dengan menggunakan tehnik *purposive sampling* yaitu mengambil sampel pelanggan dengan kriteria tertentu misalnya pengambilan sampel berdasarkan pembagian wilayah, dan siapa saja pelanggan yang ditemui saat penelitian dengan cakupan wilayah masing-masing daerah pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (jumlah

unsur + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden (Kep. Men.PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004).

E. Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, langkah-langkah yang diperlukan adalah:

- (1) Kualitas Pelayanan (IKM);
- (2) Tingkat Kepuasan;
- (3) uji one sample T-test;
- (4) uji asumsi klasik;
- (5) analisis Regresi Linier Berganda.

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kinerja pelayanan aparatur pemerintah yang merupakan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). (KEP.MENPAN NO.25/KEP/M.PAN/2/2004). Dengan menggunakan tehnik skala likert, maka nilai setiap item dari persepsi kinerja aktual perusahaan dan harapan konsumen ditentukan dengan skala (1= tidak puas; 2= kurang puas; 3= puas; dan 4= sangat puas)

Untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung IKM terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Inlai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kep.Men.PAN No. 25/KEP/M.PAN/2/2004.

Untuk menjawab hipotesis pertama persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa adalah dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai berikut:

1. Melakukan persiapan dengan mengumpulkan data dan memeriksa kelengkapan lembar kuesioner serta memeriksa kebenaran pengisiannya.
2. Hasil kuesioner ditabulasi dan diberi nilai sesuai dengan sistem penilaian yang telah ditetapkan.
3. Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. nilai rata-rata perunsur pelayanan dijumlahkan kebawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi responden dan untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan adalah dengan menjumlahkan nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapat nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan: jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapat nilai indeks unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang (KEP. MEN.PAN No. 25/M.PAN/2/2004).

2. Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan merupakan perbandingan antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan. Nilai dari Tingkat Kepuasan Pelanggan merupakan perbandingan antara kinerja yang diterima oleh pelanggan dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2000) diformulasikan sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Kinerja} : \text{Harapan}$$

Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas tersebut memuaskan (baik). Apabila kualitas jasa yang diterima melampaui harapan, maka dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (sangat baik). Sebaliknya apabila jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas jasa dapat dipersepsikan kurang (buruk) (Tjiptono, 2001).

3. Uji One Sample T-test

Adalah pengujian statistik untuk menguji hipotesis pertama dan kedua. Uji One Sample T-test digunakan untuk menguji hipotesis deskriptif dengan variabel penelitian yang bersifat mandiri (Sugiyono, 2011).

Tujuan dari *One sample t-test* adalah untuk menguji suatu pernyataan atau statement dari satu variabel yang memiliki skala interval atau rasio. *One sample t-test* adalah uji statistik yang dilakukan pada variabel independen X (Kualitas Pelayanan) dan variabel dependen Y (Tingkat Kepuasan).

Hipotesis statistik yang diuji adalah:

- Hipotesis X (kualitas pelayanan):

$H_0 : \mu \geq 3$ artinya rata-rata kualitas pelayanan sama dengan 3 (baik)

$H_a : \mu < 3$ artinya rata-rata kualitas pelayanan lebih kecil 3 (tidak baik)

- **Hipotesis Y (Tingkat Kepuasan):**

**$H_0 : \mu \geq 1$ artinya rata-rata rasio tingkat kepuasan sama dengan 1
(puas)**

**$H_a : \mu < 1$ artinya rata-rata rasio tingkat kepuasan lebih kecil dari 1
(tidak puas)**

4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang akan dilakukan benar-benar bebas dari adanya gejala heteroskedastisitas, gejala multikolinearitas, dan gejala autokorelasi. Model regresi akan dapat dijadikan alat estimasi yang tidak bias jika telah memenuhi persyaratan BLUE (*best linear unbiased estimator*) yakni tidak terdapat heteroskedastisitas, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat autokorelasi (Sudrajat 1988 : 164). Oleh karena itu, uji asumsi klasik perlu dilakukan. Beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi sebagai prasyarat untuk melakukan uji regresi akan dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. **Uji normalitas:** bertujuan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sebagai dasar bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Ada dua cara yang biasa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis grafik (normal P-P plot) dan analisis statistik

(analisis Z skor skewness dan kurtosis) one sample Kolmogorov-Smirnov Test.

- b. **Uji multikolinieritas:** uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas, karena jika hal tersebut terjadi maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal atau terjadi kemiripan. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas bernilai nol. Uji ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji Multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Apabila nilai tolerance value lebih tinggi daripada 0,10 atau VIF lebih kecil daripada 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas (Santoso, 2002 : 206).
- c. **Uji heteroskedastisitas:** uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance tetap maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat scatter plot

(nilai prediksi dependen ZPRED dengan residual SRESID), uji Gletjer, uji Park, dan uji White.

- d. Uji autokorelasi: uji autokorelasi bertujuan menguji apakah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (t-1). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Ada beberapa cara untuk mendeteksi gejala autokorelasi yaitu uji Durbin Watson (DW test), uji Langrage Multiplier (LM test), uji statistik Q, dan Run Test.

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Selanjutnya setelah asumsi (BLUE) terpenuhi maka langkah berikutnya adalah menggunakan model analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) untuk menjawab hipotesis ketiga yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan PDAM terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa. Analisis ini digunakan karena dalam penelitian ini terdapat lebih dari satu variabel bebas.

Rumus Regresi Linier Berganda menurut Supranoto (2001:236)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + \dots + b_{14}x_{14} + b_1e_1$$

Dimana :

- Y = kepuasan
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- e_1 = standar error
- x1 = prosedur pelayanan
- x2 = persyaratan pelayanan
- x3 = kejelasan petugas pelayanan
- x4 = kedisiplinan petugas pelayanan
- x5 = tanggung jawab petugas pelayanan
- x6 = kemampuan petugas pelayanan

- x7 = kecepatan pelayanan
- x8 = keadilan mendapat pelayanan
- x9 = kesopanan dan keramahan petugas
- x10 = kewajaran biaya pelayanan
- x11 = kepastian biaya pelayanan
- x12 = kepastian jadwal pelayanan
- x13 = kenyamanan lingkungan
- x14 = keamanan pelayanan

Selanjutnya dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda tersebut dapat dilakukan evaluasi hasil regrasi sebagai berikut:

1) Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis ketiga yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM kabupaten Sumbawa. Uji F yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan dengan cara membandingkan F hitung dan F tabel pada tingkat kepercayaan $\alpha = 0,05$

Adapun langkah-langkah sebagai berikut:

F hitung $>$ F table, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

F hitung \leq F table, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Koefisien determinasi ini untuk mengukur persentase total variasi variabel dependen Y yang dijelaskan oleh variabel independen X didalam garis regresi (Agus Widarjini, 2010;19). Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak termasuk dalam model.

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PDAM Kabupaten Sumbawa

1. Sejarah Singkat dan Profil PDAM Kabupaten Sumbawa

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa merupakan satu dari tiga BUMD yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Sumbawa, yang melayani kebutuhan pokok masyarakat yaitu air minum bersih, sehat dan berkualitas.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa berdiri sejak tahun 1992 berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sumbawa Nomor 4 Tahun 1992 tanggal 6 Juni 1992 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Sumbawa .

Atas dasar pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa tersebut semua Aset Proyek Sarana Air Bersih berupa Aktiva dan Pasiva yang dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Sumbawa seluruhnya di serah terimakan Pengelolaannya dari Menteri Pekerjaan Umum kepada Bupati Kepala Daerah Tingkat II Sumbawa melalui Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Nusa Tenggara Barat dilakukan dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 614 / KPT / 1992 tanggal 27 Agustus 1992.

PDAM kabupaten Sumbawa memberikan pelayanan berupa penyediaan air bersih kepada 13 dari 24 wilayah kecamatan yang ada. Minimnya jangkauan pelayanan ini disebabkan keterbatasan infrastruktur, jaringan pipa transmisi, distribusi maupun jaringan pipa tersier. dan juga disebabkan karena terbatasnya

produksi sumber air dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat yang harus dilayani. Adapun kecamatan yang dilayani oleh sistim penyediaan air bersih PDAM Kabupaten Sumbawa adalah nampak pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa Dirinci Menurut Kecamatan

NO	KECAMATAN	TAHUN 2008	TAHUN 2009	TAHUN 2010
1.	SUMBAWA BESAR, LABUHAN BADAS, UNTER IWES	4.174	4.968	5.659
2.	UTAN	1.198	1.236	1.279
3.	ALAS	1.407	1.486	1.562
4.	ALAS BARAT	682	724	734
5.	L A P E	136	142	145
6.	MARONGE	249	251	315
7.	PELAMPANG	753	786	807
8.	EMPANG	1.330	1.393	1430
9.	MOYO HILIR	-	132	167
10.	MOYO UTARA	-	58	94
11.	PERENANG	446	449	471
	Total	10.265	11.665	12.663

Sumber : PDAM Kabupaten Sumbawa (2010)

PDAM kabupaten Sumbawa masih memiliki potensi untuk memperluas cakupan layanan. Pada tahun 2008 PDAM Sumbawa melayani 88.478 jiwa atau 21,21% dari jumlah penduduk administrasi dan pada tahun 2009 cakupan pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa meningkat 0,18% menjadi 89.836 jiwa atau 21,39% dan pada tahun 2010 jumlah jiwa terlayani meningkat menjadi 91.132 jiwa atau 21,69 % dari jumlah penduduk administrasi sementara cakupan pelayanan menurut wilayah teknis sebanyak 255.252 jiwa atau 35,19 % .

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa didirikan dengan sifat usaha dan tujuan sebagai berikut :

1. Membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum.
2. Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air minum secara merata dan efisien.
3. Membangun, memelihara dan menjalankan operasi sarana penyediaan air minum.
4. Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air minum secara merata dan efisien.
5. Menyelenggarakan pengaturan untuk mencegah adanya pengambilan air minum secara liar.
6. Menyelenggarakan pelayanan air minum kepada masyarakat secara tertib dan teratur.

Tujuan dari Perusahaan Daerah adalah sebagai sarana pengembangan perekonomian dalam rangka pembangunan daerah khususnya dan pembangunan nasional umumnya.

2. Struktur Organisasi dan Manajemen PDAM Kabupaten Sumbawa

Struktur Organisasi Perusahaan ditetapkan sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Sumbawa Nomor: 30 / 690 / 05 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa menerapkan Struktur organisasi berdasarkan kebutuhan agar lebih dinamis dan profesional

dimana pelimpahan tugas wewenang dan tanggung jawab dilakukan secara tegas, transparan, dan koordinatif antara satu unit dengan unit kerja lainnya.

Secara kelembagaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa memiliki 3 jenjang kantor yaitu: Kantor Pusat, Kantor Cabang 8 buah, dan Kantor Unit Pelayanan 2 buah. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa dalam kegiatan sehari-hari dipimpin oleh seorang Direktur Utama dan dibantu oleh seorang Direktur Umum dan Keuangan dan 8 orang kepala bagian serta 1 orang Pengawas Internal. Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum bertanggung jawab kepada Bupati serta kepada Badan Pengawas.

Badan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa ditetapkan melalui Surat Keputusan Bupati Sumbawa Nomor 994 Tahun 2011 Tentang Pengangkatan Anggota Dewan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa 2011 - 2014 . Susunan Badan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa terdiri dari Ketua, Sekretaris, Anggota. Badan Pengawas berasal dari unsur-unsur pejabat Pemerintah Daerah dan 1 orang perwakilan dari toko masyarakat atau pelanggan.

Kegiatan administrasi dan operasioanal serta tata kerja perusahaan mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2007 tentang Organisasi dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum serta Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Sumbawa Nomor 5 tahun 1993 Tanggal 30 Oktober 1993 Tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Badan Pengawas, Direksi, dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Sumbawa.

Pengelolaan Administrasi keuangan dan seluruh sistim operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa mengacu kepada Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Nomor 8 Tahun 2000 Tentang Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum Seluruh Indonesia tanggal 10 Agustus 2000.

3. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Sumbawa.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Sumbawa melakukan tugasnya dengan penuh pengabdian untuk membantu pelanggan. Integritas dan inovasi serta kerjasama tim baik dipertkotaan ataupun dipedesaan sehingga masyarakat yang berpenghasilan rendah sekalipun dapat menikmati air bersih, maka Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa mencanangkan visi yaitu: *"Mewujudkan Pelayanan Air Bersih yang Prima"*

Secara umum misi yang ingin dicapai oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa adalah:

1. Melakukan pelayanan air bersih kepada masyarakat.
2. Memperoleh keuntungan.
3. Memberikan kontribusi kepada Pemerintah Daerah melalui PAD.

Misi-misi tersebut diatas dapat dirumuskan kedalam sebuah rumusan yang menjadi rumusan misi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan pelayanan air bersih yang memenuhi kuantitas, kualitas dan kontinuitas kepada seluruh masyarakat yang didukung lembaga terkait dan organisasi masyarakat.

2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat melalui pelayanan air bersih yang berkesinambungan dengan menjaga kelestarian sumber air baku.
3. Meningkatkan kinerja , efisien serta kerjasama yang baik antara perusahaan dan konsumen untuk mencapai kondisi yang sehat agar bias menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD).
4. Meningkatkan Profesionalisme Perusahaan dan kompetensi Sumber daya Manusia (SDM) untuk mewujutkan karyawan yang sejahtera didasari Iman dan Taqwa.

B. Gambaran Umum Kondisi Daerah Kabupaten Sumbawa

Kabupaten Sumbawa adalah salah satu daerah dari sepuluh kabupaten/kota yang berada di wilayah provinsi Nusa Tenggara Barat. Terletak di ujung barat pulau Sumbawa, pada posisi 116°,42" sampai dengan 118°,22" Bujur Timur dan 8°,8" sampai dengan 9°,7" lintang selatan. Secara geografis batas wilayah kabupaten Sumbawa sebelah utara berbatasan dengan Laut Flores, sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Dompu, sebelah Selatan berbatasan dengan Samudra Indonesia, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Sumbawa Barat.

Kabupaten Sumbawa memiliki luas wilayah adalah 6.643,98 Km². Secara administrasi kabupaten Sumbawa terbagi dalam 24 wilayah kecamatan yang terbagi dalam 158 Desa dan 8 Kelurahan serta terbagi dalam 606 Dusun/ Lingkungan. 24 wilayah kecamatan tersebut yaitu: Kecamatan Lunyuk, Orong Tehu, Alas, Alas Barat, Buer, Utan, Rhee, Batulanteh, Sumbawa, Labuan Badas,

Untiriwis, Moyo Utara, Moyo Hilir, Moyo Hulu, Lenangguar, Lantung, Ropang, Lopok, Lape, Maronge, Plampang, Labangka, Empang, dan Tarano.

Topografi, Klimatologi, dan Hidrologi

1. Topografi

Bila dilihat dari segi topografinya, permukaan tanah di wilayah kabupaten Sumbawa tidak rata atau cenderung berbukit-bukit dengan ketinggian berkisar antara 0 hingga 1.730 meter di atas permukaan air laut, dimana sebagian besar diantaranya yaitu seluas 355.108 ha atau 41,81 persen berada pada ketinggian 100 hingga 500 meter. Sementara itu ketinggian untuk kota-kota kecamatan di kabupaten Sumbawa berkisar antara 10 sampai 650 meter di atas permukaan air laut. Ibu kota kecamatan Batulanteh yaitu Semongkat merupakan ibu kota kecamatan yang tertinggi sedangkan Sumbawa Besar merupakan ibu kota kecamatan yang terendah.

Topografi lahan menurut kelas kemiringan lahan di wilayah kabupaten Sumbawa bervariasi mulai dari kelas kemiringan 0 – 5 persen sampai dengan kelas kemiringan lebih dari 40 persen. Dari Peta Data Pokok kabupaten Sumbawa (2004) menetapkan; bahwa kelas kemiringan lahan antara 0 – 5 persen berupa dataran yang tersebar di wilayah kecamatan Labangka, Empang dan Tarano, Maronge dan Plampang, Lab. Badas, dan Sumbawa dengan luas keseluruhan mencapai 8,43 persen atau 71.599,15 Ha. Sedangkan kemiringan lahan antara 5 – 15 persen tersebar di kecamatan Moyohilir dan Moyo Utara, Lape dan Lopok, Empang dan Tarano, Lunyuk dan Orong Telu, Lab. Badas, Labangka, Moyo Hulu, Maronge dan Plampang, Sumbawa dan Unter iwes, Ropang dan

Lenangguar, Utan dan Rhee, Alas dan Buer, dan Alas Barat dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 14,76 persen atau 125.362,21 Ha. Kemiringan lahan antara 15 - 40 persen meliputi kecamatan Ropang dan Lenangguar, Utan dan Rhee, Empang dan Tarano, Lunyuk dan Orong Telu, Batu Lanteh, Lab. Badas, Moyo Hulu, Lape dan Lopok, Alas Barat, Maronge dan Plampang, Labangka dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 16,11 persen atau 136.828,27 Ha. Kelas kemiringan lahan lebih dari 40 persen meliputi daerah Batulanteh, Lape dan Lopok, Lunyuk dan Orong Telu, Ropang dan Lenangguar dengan luas wilayah mencapai 6,33 persen atau 53.763,06 Ha.

2. Klimatologi

Daerah kabupaten Sumbawa merupakan daerah yang beriklim tropis yang dipengaruhi oleh musim hujan dan musim kemarau. Temperatur tertinggi berkisar antara 33 – 38°C dan temperatur terendah berkisar antara 18 – 25°C. Rata-rata kelembaban udara tertinggi selama tahun 2009 mencapai 88 % pada bulan Pebruari dan terendah mencapai 68 % pada bulan Oktober, tekanan udara maksimum 1.010,5 mb, minimum 1.006,4 mb.

Beberapa tahun terakhir ini pengaruh perubahan iklim global sebagai akibat pemanasan global (*Global Warming*) telah pula dirasakan sebagaimana daerah-daerah lain di Indonesia. Adanya gejala alam seperti elnino yang melanda sebagian wilayah Indonesia termasuk kabupaten Sumbawa berpengaruh terhadap banyaknya hari hujan dan curah hujan. Pada tahun 2009 jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya jumlah hari hujan terlihat lebih sedikit yaitu sebanyak 94 hari dengan curah hujan terbanyak sebesar 300 mm.

Satu hal yang dapat berpengaruh terhadap hari hujan dan curah hujan adalah besarnya penguapan karena banyak sedikitnya penguapan dapat berpengaruh terhadap banyak sedikitnya hari hujan dan curah hujan.

3. Hidrologi

Potensi sumber daya air wilayah Kabupaten Sumbawa menurut Daftar Daerah Irigasi Berbasis Daerah Aliran Sungai (DAS) kabupaten Sumbawa tahun 2009 yang dikeluarkan oleh Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Sumbawa banyak ditemui di kecamatan Plampang, kemudian berturut-turut kecamatan Empang, Moyo Utara, dan Alas .

Berdasarkan pembagian Daerah Aliran Sungai (DAS), Kabupaten Sumbawa dibagi menjadi dua jenis daerah Irigasi berdasarkan tingkat jaringan, yaitu :

- Tingkat Jaringan Teknis (JT), meliputi daerah irigasi; Batu Bulan, Mamak, Beringin Sila, Bendungan Tiu Kulit, Bendungan Gapit, Kakiang, Pungkit, Semangi, dan Plara;
- Tingkat Jaringan Semi Teknis (JST), meliputi daerah irigasi: Buer Komplek, Tiu Bulo Lekong, Penringanis, Marenteh, Tarusan, Aik Putik, Pungka, Aji, Embung Penyaring, Embung Olat Rawa, Embung Serading, Embung Mengkoang, Kwang Rako, Embung Pemasar, Embung Brang Kolong, Embung Muer, Embung Jompong, Embung Sejari, Embung Sejari II, Embung Selanteh, Usar, Embung Sepayung, Embung Lamenta, Paria, dan Embung Kaswangi.

Tata air permukaan untuk wilayah Kabupaten Sumbawa sangat tergantung pada sumber daya air khususnya sumber daya air bawah tanah. Terdapat dua

Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) yang telah diidentifikasi, yaitu: CABT Sumbawa Besar dan CABT Empang

Potensi dari masing-masing satuan cekungan air bawah tanah ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Satuan Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) Sumbawa Besar;

CABT Sumbawa Besar ini mencakup wilayah kecamatan Sumbawa dengan luas lebih kurang 1.404 km². Batas koordinat berada pada 116°52'4,8" – 117°35'2,4"BT dan 08°20'31.2" – 08° 46'30"LS. Jumlah imbuhan air bawah tanah bebas (air bawah tanah pada lapisan akuifer tak tertekan/akuifer dangkal) yang berasal dari air hujan terhitung sekitar 183 juta m³/tahun. Sedang pada tipe air bawah tanah pada akuifer tertekan/akuifer dalam, terbentuk di daerah imbuhan potensinya sekitar 25 juta m³/tahun;

b. Satuan Cekungan Air Bawah Tanah (CABT) Empang

CABT Empang mencakup wilayah kecamatan Empang, dengan total luas cekungan lebih kurang 345 km². Batas satuan cekungan satuan air bawah tanah ini berada pada koordinat 117° 54'56,5" – 118°13'32,5"BT dan 08° 38'6,36" – 08° 49'12,7"LS. Jumlah imbuhan air bawah tanah bebas (air bawah tanah pada lapisan akuifer tak tertekan/akuifer dangkal) yang berasal dari air hujan terhitung sekitar 35 juta m³/tahun. Sedang pada tipe air bawah tanah pada akuifer tertekan/akuifer dalam, terbentuk di daerah imbuhan potensinya sekitar 3 juta m³/tahun.

C. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian pada 150 responden, diperoleh sebaran responden berdasarkan kelompok umur konsumen atau pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada PDAM Kabupaten Sumbawa

No.	Kelompok Umur Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	21 - 29	4	2,67
2.	30 - 39	31	20,67
3.	40 - 49	64	42,67
4.	50 - 59	34	22,67
5.	≥ 60	17	11,33
	Jumlah	150	100

Sumber: data primer diolah (2011)

Dari table 4.2. diatas, tampak bahwa pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa memiliki kisaran umur beragam. Kelompok umur dengan persentase terbesar yaitu 42,67 persen atau sebanyak 64 orang pada kisaran umur 40 – 49 tahun; kemudian berturut-turut 22,67 persen atau sebanyak 34 orang pada kisaran umur 50 – 59 tahun; 20,67 persen atau sebanyak 31 orang pada kisaran umur 30 – 39 tahun; 11,33 persen atau sebanyak 17 orang pada kisaran umur sama dengan atau diatas 60 tahun; dan kelompok umur dengan persentase terkecil yaitu 2,67 persen atau sebanyak 4 orang pada kisaran 20 – 29 tahun.

Dari data diatas maka dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa pengguna terbesar air bersih PDAM kabupaten Sumbawa adalah pada kelompok 40 – 49 tahun.

Selanjutnya karakteristik responden PDAM kabupaten Sumbawa berdasarkan jenis kelamin disajikan pada table berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada PDAM Kabupaten Sumbawa

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	101	67,33
2.	Perempuan	49	32,67
	Jumlah	150	100,00

Sumber: data primer diolah (2011)

Dari 150 responden, 101 orang (67,33 %) responden dari jenis kelamin laki-laki dan 49 orang (32,67 %) dari jenis kelamin perempuan. Dari data diatas maka dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa pengguna terbesar air bersih PDAM kabupaten Sumbawa adalah dari jenis kelamin laki-laki.

Sedangkan karakteristik responden PDAM kabupaten Sumbawa berdasarkan tingkat pendidikan untuk rumah tangga dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada PDAM Kabupaten Sumbawa

No.	Jenjang Pendidikan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	SD	26	17,33
2.	SLTP	27	18,00
3.	SLTA	51	34,00
4.	Diploma	11	7,33
5.	S-1	32	21,33
6.	S-2	3	2,00
	Jumlah	150	100,00

Sumber: data primer diolah (2011)

Dari tabel 4.2. diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa yang terbesar adalah SLTA sebanyak 51 orang (34,00%) kemudian berturut-turut S-1 sebanyak 32 orang (21,33%), SLTP

sebanyak 27 orang (18,00%), SD sebanyak 26 orang (17,33%), Diploma sebanyak 11 orang (7,33%), dan untuk pendidikan S-2 sebanyak 3 orang (2,00%).

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan pada umumnya dapat mempengaruhi seseorang didalam mengambil keputusan untuk mempergunakan air bersih didalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Sarjono dan sigit (1990) yang dikutip oleh Ningsih (1996) dan Darwini (1999), bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi konsumsi air bersih rumah tangga adalah tingkat pendidikan.

Untuk karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Rumah Tangga Sampel pada PDAM Kabupaten Sumbawa

No.	Jenis Pekerjaan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	52	34,67
2.	Pegawai Swasta	4	2,67
3.	Wirasaha/Usahawan	40	26,67
4.	Pelajar/mahasiswa	1	0,67
5.	Lainnya (Pensiunan, Tani, buruh, dll)	53	35,33
	Jumlah	150	100,00

Sumber: data primer diolah (2011)

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa karakteristik responden pelanggan PDAM kabupaten Sumbawa berdasarkan jenis pekerjaannya yang terbesar adalah jenis pekerjaan lainnya (pensiunan, tani, buruh,dll) sebesar 53 orang (35,33%); berikutnya berturut-turut PNS,TNI,POLRI sebanyak 52 orang (34,67%); wiraswasta/usahawan sebanyak 40 orang (26,67%); pegawai swasta sebanyak 4 orang (2,67%); dan Pelajar/mahasiswa sebanyak 1 orang (0,67). Dari data tersebut

dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa PDAM jenis pekerjaannya beragam dan sebarannya hampir merata.

D. Analisis Hasil Penelitian

1. Analisis Persepsi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa

Robbins (2003) mendeskripsikan persepsi sebagai proses di mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

Untuk menjawab hipotesis pertama yaitu persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa digunakan uji *one sample t-test*, yang merupakan solusi pengujian terhadap suatu pernyataan atau statement dari satu variabel yang memiliki skala interval atau rasio.

Berdasarkan hasil uji *one sample t-test* (lampiran 11), diperoleh nilai *t*-statistik sebesar 84,865 dengan signifikansi 0,00. Dengan menggunakan tingkat α sebesar 0,05, maka signifikansi dari *t*-statistik $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM kabupaten Sumbawa belum baik ($\mu < 3,00$) adalah benar/dapat diterima.

Jika dipetakan kualitas pelayanan dalam IKM, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6 Penilaian Skor Kinerja Aktual (Persepsi Pelanggan) Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa

No	UNSUR PELAYANAN	Nilai Unsur Pelayanan	Skor Nilai Indeks	IKM	Kategori
1.	Prosedur Pelayanan	2,28	0,16	57,00	Kr. Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	2,35	0,17	58,68	Kr. Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,69	0,19	67,33	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,63	0,19	65,75	Baik
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	2,57	0,18	64,25	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,41	0,17	60,25	Kr. Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	2,37	0,17	58,75	Kr. Baik
8.	Keadilan Mendapat Pelayanan	2,24	0,16	56,00	Kr. Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,94	0,21	73,50	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,56	0,18	64,00	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,13	0,15	53,33	Kr. Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,35	0,17	58,68	Kr. Baik
13.	Kenyamanan Lingkungan	1,57	0,11	39,18	Tdk.Baik
14.	Keamanan Pelayanan	1,55	0,11	39,18	Tdk.baik
	Jumlah / Rata-rata	32,62	2,32	57,94	

Masing-masing unsur dikalikan dengan jumlah penimbang yang sama yaitu:

$$\begin{aligned}
 & (2.28 \times 0.071) + (2.35 \times 0.071) + (2.69 \times 0.071) + (2.63 \times 0.071) + (2.57 \times 0.071) \\
 & + (2.41 \times 0.071) + (2.35 \times 0.071) + (2.24 \times 0.071) + (2.94 \times 0.071) + (2.56 \times \\
 & 0.071) + (3.13 \times 0.071) + (2.35 \times 0.071) + (1.57 \times 0.071) + (1.55 \times 0.071) \\
 & = 2.32.
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indek unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagaiberikut:

$$\begin{aligned}
 \text{a) Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indek} \times \text{Nilai Dasar} \\
 &= 2,32 \times 25 \\
 &= 57,94
 \end{aligned}$$

- b) Nilai Interval IKM 1.76 - 2.50 (Nilai Interval Konversi 43.76 - 62.50) Mutu Pelayanan C (Kurang Baik).
- c) Kualitas Pelayanan dikategorikan "C" ini berarti bahwa "Kinerja Unit Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa Kurang Baik" (KEP. MEN.PAN No. 25/M.PAN/2/2004).

Dari hasil perhitungan IKM diatas, untuk lebih jelasnya perlu dilakukan analisis diskriptif untuk setiap unsur pelayanan, meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Untuk unsur prosedur pelayanan, pelaksanaan prosedur pelayanan PDAM menurut pendapat responden relatif tergolong mudah, sederhana dari sisi alur pelayanan, tidak berbeli-belit tetapi masih perlu diefektifkan. Sebanyak 69 orang responden (46,00%) menjawab puas terhadap pelayanan yang diberikan, 54 orang (36,00%) menjawab kurang puas, dan 27 orang (18,00%) menjawab tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nilai rata-rata dari unsur prosedur pelayanan adalah 2,28 dengan skor nilai indek 0,16 dan nilai IKM 57,00 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang mudah dan sederhana terhadap prosedur pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur prosedur pelayanan kurang baik. Apabila unsur prosedur pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,51 dengan skor nilai indek 0,25 dan IKM 87,75 (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan masih jauh dari harapan pelanggan.

2. Persyaratan Pelayanan

Untuk unsur persyaratan pelayanan, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diberikan dimana pihak PDAM perlu menginformasikan kepada calon pelanggan maupun kepada pelanggan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sebanyak 68 orang responden (45,33%) menjawab puas terhadap persyaratan pelayanan yang ditetapkan PDAM, 66 orang responden (44,00%) menjawab kurang puas dan 16 orang responden (10,67%) menjawab tidak puas.

Nilai rata-rata dari unsur persyaratan pelayanan 2,35 dengan skor nilai indeks 0,17 dan nilai IKM 58,68 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur persyaratan pelayanan kurang baik. Apabila unsur prosedur pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3.47 dengan skor nilai indeks 0,25 dan IKM 86,75 (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini masih jauh dari harapan pelanggan.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Untuk unsur kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya). Kejelasan identitas karyawan PDAM kabupaten Sumbawa dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada pelanggan, sebanyak 113 orang responden (75,33%) menjawab puas terhadap kejelasan petugas, 28

orang responden (18,67%) menjawab kurang puas, dan 9 orang responden (6,00%) menjawab tidak puas.

Nilai rata-rata dari unsur kejelasan petugas pelayanan adalah 2,69 dengan skor nilai indek 0,19 dan nilai IKM 67,33 artinya secara umum responden memberikan penilaian baik pada unsur kejelasan petugas pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 2,51 – 3,25 dan nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur kejelasan petugas pelayanan adalah baik. Apabila unsur prosedur pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,12 dengan skor nilai indek 0,22 dan IKM 78,00 (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Unsur kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikakan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, sebagian besar responden yaitu sebanyak 94 orang responden (62,67%) menjawab puas terhadap kedisiplinan petugas, dan sebanyak 56 orang (37,33%) menjawab puas.

Nilai rata-rata dari unsur kejelasan petugas pelayanan adalah 2,63 dengan skor nilai indek 0,19 dan nilai IKM 65,75 artinya secara umum responden memberikan penilaian baik pada unsur kejelasan petugas pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 2,51 – 3,25 dan nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan adalah baik artinya kinerja unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa baik. Apabila unsur prosedur pelayanan ini ditingkatkan

menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,05 dengan skor nilai indek 0,22 dan IKM 76,25 (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Unsur tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, dimana karyawan PDAM kabupaten Sumbawa didalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan sebagian besar responden yaitu sebanyak 89 orang (59,33%) menjawab puas atas tanggung jawab petugas pelayanan, sebanyak 58 orang (38,67%) kurang puas, dan sebanyak 3 orang (2,00%) menjawab tidak puas atas tanggung jawab petugas pelayanan.

Nilai rata-rata dari unsur tanggung jawab petugas pelayanan adalah 2,57 dengan skor nilai indek 0,18 dan nilai IKM 64,25 artinya secara umum responden memberikan penilaian baik pada unsur kejelasan petugas pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 2,51 – 3,25 dan nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur tanggung jawab Petugas Pelayanan adalah baik artinya kinerja unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa baik. Apabila unsur prosedur pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,30 dengan skor nilai indek 0,23 dan IKM 82,50 dengan mutu pelayanan yang diharapkan sangat baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan mendekati sesuai dengan harapan pelanggan.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Unsur kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, dimana didalam memberikan pelayanannya petugas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa memiliki pengetahuan yang luas, keahlian dan keterampilan yang sesuai dengan bidangnya. Sebagian besar responden menjawab kurang puas terhadap kemampuan petugas yaitu sebanyak 84 orang (56,00%), 64 orang (42,67%) menjawab puas, dan 2 orang responden (1,33%) menjawab tidak puas pada kemampuan petugas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa.

Nilai rata-rata dari unsur kemampuan petugas pelayanan adalah 2,41 dengan skor nilai indek 0,17 dan nilai IKM 60,25. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang baik pada unsur kemampuan petugas pelayanan. Dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur kemampuan Petugas Pelayanan adalah kurang baik. Apabila unsur kemampuan petugas pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,05 dengan skor nilai indek 0,22 dan IKM 76,25 dengan mutu pelayanan yang diharapkan baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan mendekati sesuai dengan harapan pelanggan.

7. Kecepatan Pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh PDAM kabupaten Sumbawa sebagai unit

penyelenggara pelayanan; dimana karyawan PDAM dapat menangani dengan segera keluhan pelanggan dan memproses dengan cepat jika terjadi kerusakan meteran atau kebocoran pipa air, lemahnya debit air yang mengalir ke rumah pelanggan. Sebanyak 71 orang responden (47,33%) menjawab kurang puas pada unsur kecepatan pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa, 67 orang (44,67%) menjawab puas, dan sebanyak 12 orang responden (8,00%) menjawab tidak puas terhadap kecepatan petugas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa.

Nilai rata-rata dari unsur kemampuan petugas pelayanan adalah 2,35 dengan skor nilai indek 0,17 dan nilai IKM 58,75. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang baik pada unsur kecepatan pelayanan. Dengan demikian diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur kecepatan pelayanan adalah kurang baik. Apabila unsur kemampuan petugas pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,05 dengan skor nilai indek 0,22 dan IKM 76,25 dengan mutu pelayanan yang diharapkan baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan mendekati sesuai dengan harapan pelanggan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Unsur keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, dimana pihak penjual jasa memberikan pelayanan dengan adil kepada semua pelanggan tanpa membedakan golongan atau status pelanggan. Sebanyak 82 orang (54,67%) menjawab kurang puas, sebanyak 52 orang (34,67%) menjawab puas, dan 16

orang (10,67%) menjawab tidak puas pada keadilan mendapatkan pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa.

Nilai rata-rata dari unsur keadilan mendapatkan pelayanan adalah 2,24 dengan skor nilai indek 0,16 dan nilai IKM 56,00. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang baik pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur keadilan mendapatkan pelayanan adalah kurang baik. Apabila unsur keadilan mendapatkan pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,13 dengan skor nilai indek 0,22 dan IKM 78,25 dengan mutu pelayanan yang diharapkan baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan belum sesuai dengan harapan pelanggan.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan

Unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dimana karyawan PDAM selalu bersikap sopan, berpakaian rapi, tidak memaksakan kehendaknya serta ramah dalam memberikan pelayanan. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 141 orang (94,00%) menjawab puas pada kesopanan dan keramahan petugas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa, 6 orang (4,00%) menjawab kurang puas, dan hanya 3 orang (2,00%) yang menjawab tidak puas.

Nilai rata-rata dari unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah 2,94 dengan skor nilai indek 0,21 dan nilai IKM 73,50. Nilai interval IKM

berada pada 2,51 – 3,25 dan nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 artinya secara umum responden memberikan penilaian baik pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah baik. Apabila unsur keadilan mendapatkan pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,07 dengan skor nilai indeks 0,22 dan IKM 76,75 dengan mutu pelayanan yang baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Untuk unsur kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, dimana penilaian responden terhadap besarnya biaya pelayanan yang ditetapkan PDAM sebagian besar responden menjawab puas yaitu sebanyak 97 orang (64,67%), 37 orang (24,67%) responden menjawab kurang puas, 15 orang (10,00%) menjawab tidak puas, dan hanya 1 orang (0,67%) menjawab sangat puas terhadap biaya pelayanan yang ditetapkan PDAM kabupaten Sumbawa.

Nilai rata-rata dari unsur kewajaran biaya pelayanan adalah 2,56 dengan skor nilai indeks 0,18 dan nilai IKM 64,00. Nilai interval IKM berada pada 2,51 – 3,25 dan nilai interval konversi IKM antara 62,51 – 81,25 artinya secara umum responden memberikan penilaian baik pada unsur kewajaran biaya pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur kewajaran biaya pelayanan adalah baik. Apabila unsur kewajaran biaya pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,13 dengan skor nilai indeks 0,22 dan IKM 78,25 dengan mutu pelayanan yang baik (lampiran 5)

ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Untuk unsur kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dimana sebagian besar responden menjawab kurang puas terhadap kepastian biaya yang ditetapkan yaitu sebanyak 111 orang (74,00%), 22 orang (14,67%) menjawab puas, 12 orang (8,00%) menjawab tidak puas, dan hanya 5 orang (3,33%) menjawab sangat puas terhadap kepastian biaya yang ditetapkan oleh PDAM kabupaten Sumbawa.

Nilai rata-rata dari unsur kepastian biaya pelayanan adalah 2,13 dengan skor nilai indek 0,15 dan nilai IKM 53,33. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang baik pada unsur kepastian biaya pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur kepastian biaya pelayanan adalah kurang baik. Apabila unsur kepastian biaya pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,67 dengan skor nilai indek 0,26 dan IKM 91,75 dengan mutu pelayanan sangat baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini sangat jauh dari harapan pelanggan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Untuk unsur kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sebagian besar responden menjawab kurang puas yaitu sebanyak 90 orang (60,00%) terhadap kepastian jadwal pelayanan yang ditetapkan PDAM kabupaten Sumbawa, 47

orang (31,33%) menjawab puas, 7 orang (4,67%) menjawab tidak puas, dan sebanyak 6 orang (4,00%) menjawab sangat puas pada unsur kepastian jadwal pelayanan.

Nilai rata-rata dari unsur kepastian jadwal pelayanan adalah 2,35 dengan skor nilai indek 0,17 dan nilai IKM 58,68. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 artinya secara umum responden memberikan penilaian kurang baik pada unsur kepastian jadwal pelayanan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur kepastian jadwal pelayanan adalah kurang baik. Apabila unsur kepastian jadwal pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,64 dengan skor nilai indek 0,26 dan IKM 91,00 dengan mutu pelayanan sangat baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini masih jauh dari harapan pelanggan.

13. Kenyamanan Lingkungan

Unsur kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur, sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sebanyak 75 orang (50,00%) responden menjawab kurang puas pada unsur kenyamanan lingkungan PDAM kabupaten Sumbawa, 70 orang (46,67%) tidak puas, dan hanya 5 orang (3,33%) responden yang merasa puas dengan kenyamanan lingkungan unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa.

Nilai rata-rata dari unsur kenyamanan lingkungan adalah 1,57 dengan skor nilai indek 0,11 dan nilai IKM 39,18. Nilai interval IKM berada pada 1,00 – 1,75 dan nilai interval konversi IKM antara 25,00 – 43,75 artinya secara umum

responden memberikan penilaian tidak baik pada unsur kenyamanan lingkungan unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur kenyamanan lingkungan adalah tidak baik. Apabila unsur kenyamanan lingkungan pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan konsumen sebesar 3,07 dengan skor nilai indek 0,22 dan IKM 76,75 dengan mutu pelayanan baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini masih jauh dari harapan pelanggan.

14. Keamanan Pelayanan

Unsur keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sebagian besar responden yaitu sebanyak 77 orang (52,33%) menjawab tidak puas pada unsur keamanan pelayanan pada unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa. Kemudian berturut-turut 62 orang (41,33%) menjawab kurang puas, dan hanya 11 orang (7,33%) responden yang menjawab puas pada unsur keamanan pelayanan pada unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa.³

Nilai rata-rata dari unsur keamanan pelayanan adalah 1,55 dengan skor nilai indek 0,11 dan nilai IKM 38,83. Nilai interval IKM berada pada 1,00 – 1,75 dan nilai interval konversi IKM antara 25,00 – 43,75 artinya secara umum responden memberikan penilaian tidak baik pada unsur keamanan pelayanan di unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa. Dengan demikian dapat diketahui bahwa kinerja unit pelayanan pada unsur keamanan pelayanan adalah tidak baik. Apabila unsur keamanan pelayanan ini ditingkatkan menjadi rata-rata harapan

konsumen sebesar 3,21 dengan skor nilai indeks 0,23 dan IKM 80,25 dengan mutu pelayanan baik (lampiran 5) ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan saat ini sangat jauh dari harapan pelanggan.

Dari hasil perhitungan IKM diatas, maka terdapat beberapa unsur yang harus serius diperhatikan oleh manajemen PDAM kabupaten Sumbawa guna membangun atau meningkatkan kualitas pelayanan ke depan, diantaranya yaitu unsur: prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan keamanan pelayanan.

Jumlah skor nilai indeks seluruh unsur pelayanan setelah masing-masing unsur dikalikan dengan penimbang yang sama adalah 2,32 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi adalah 57,94. Nilai interval IKM berada pada 1,76 – 2,50 dan nilai interval konversi IKM antara 43,76 – 62,50 artinya secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa berada pada mutu pelayanan “C” dan kinerja unit pelayanan kurang baik.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat menjawab hipotesis pertama yang menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa PDAM kabupaten Sumbawa “Belum Baik” diterima.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa

Untuk menjawab hipotesis kedua yaitu tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada PDAM kabupaten Sumbawa digunakan uji *one sample t-test*. Berdasarkan hasil uji *one sampel t-test* (lampiran 11), diperoleh nilai *t*-statistik sebesar 81.140 dengan signifikansi 0,00. Sehingga dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05, maka signifikansi dari *t*-statistik $< 0,05$. Dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada PDAM kabupaten Sumbawa belum puas ($\mu < 1$) adalah benar/dapat diterima.

Jika dikomparasikan antara kinerja aktual terhadap kinerja harapan sebagai ukuran tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa, maka diperoleh hasil seperti tampak pada Tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa

No.	UNSUR PELAYANAN	KNJ Aktual	KNJ HRP	Tingkat Kepuasan	Kategori
1.	Prosedur Pelayanan	2,28	3,51	0,65	Tidak Puas
2.	Persyaratan pelayanan	2,35	3,47	0,68	Tidak Puas
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,69	3,12	0,86	Tidak Puas
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,63	3,05	0,86	Tidak Puas
5.	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	2,57	3,30	0,78	Tidak Puas
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,41	3,05	0,79	Tidak Puas
7.	Kecepatan Pelayanan	2,35	3,18	0,74	Tidak Puas
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,24	3,13	0,72	Tidak Puas
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,94	3,07	0,96	Tidak Puas
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,56	3,13	0,82	Tidak Puas
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	2,13	3,67	0,58	Tidak Puas
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,35	3,64	0,6	Tidak Puas
13.	Kenyamanan Lingkungan	1,57	3,07	0,51	Tidak Puas
14.	Keamanan Pelayanan	1,55	3,21	0,48	Tidak Puas
	Rata-rata	2,33	3,26	0,72	

Sumber: data primer diolah (2011).

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa untuk unsur prosedur pelayanan; kinerja aktual 2,28 sedangkan harapan pelanggan 3,51 dengan nilai IKM 0,65. Ini berarti bahwa dengan berdasarkan pada landasan teori bahwa apabila harapan pelanggan lebih tinggi dari kinerja perusahaan maka ini menunjukkan bahwa pelanggan pengguna jasa tersebut dalam kategori tidak puas. Hal ini juga ditunjukkan dengan perbandingan antara kinerja aktual dengan harapan sebesar 0,65 (dibawah 1) sehingga dapat disimpulkan untuk unsur prosedur pelayanan pelanggan secara umum dalam kategori tidak puas.

Untuk unsur persyaratan pelayanan; kinerja aktual 2,35 sedangkan harapan pelanggan 3,47 dan nilai perbandingan antara kinerja aktual dan harapan pelanggan sebesar 0,68 (dibawah 1) berarti pada unsur persyaratan pelayanan ini

pelanggan tidak puas. Pada unsur kejelasan petugas pelayanan menunjukkan kinerja aktual 2,69 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,12 yang berarti bahwa harapan pelanggan lebih besar dibanding kinerja aktual perusahaan dengan nilai perbandingannya sebesar 0,86. Ini berarti untuk unsur kejelasan petugas pelayanan pelanggan tetap belum puas. Unsur kedisiplinan petugas pelayanan menunjukkan bahwa kinerja aktual sebesar 2,63 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,05 dengan nilai perbandingan sebesar 0,86 berarti untuk unsur kejelasan petugas pelayanan pelanggan tetap tidak puas karena kinerja aktual lebih kecil dibanding kinerja harapan dan nilai IKM dibawah 1. Untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan kinerja actual perusahaan sebesar 2,63 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,05 dengan nilai perbandingan 0,86 berarti katagori pada unsur pelayanan kedisiplinan petugas pelayanan tetap tidak puas. Untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan kinerja aktual PDAM kabupaten Sumbawa sebesar 2,57 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,30 dengan nilai perbandingan 0,78 menunjukkan bahwa pelanggan dalam katagori tidak puas. Unsur kemampuan petugas pelayanan kinerja aktual sebesar 2,41 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,05 dengan nilai perbandingan 0,79 ini menunjukkan pelanggan tidak puas. Demikian juga dengan unsur kecepatan pelayanan, kinerja aktual sebesar 2,35 dan kinerja harapan 3,18 dengan nilai perbandingan sebesar 0,74 berarti pelanggan tidak puas.

Untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan, kinerja aktual sebesar 2,24 dan kinerja harapan sebesar 3,13 dengan nilai perbandingan sebesar 0,72 ini berarti pelanggan tidak puas. Unsur kesopanan dan keramahan petugas, kinerja aktual sebesar 2,94 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,07 dengan nilai

perbandingan sebesar 0,96 ini berarti pelanggan tidak puas. Demikian pula dengan unsur kewajaran biaya pelayanan, kinerja actual perusahaan sebesar 2,56 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,13 dengan nilai perbandingan sebesar 0,82 artinya pelanggan dalam katagori tidak puas. Unsur kepastian biaya pelayanan, kinerja actual sebesar 2,13 dan kinerja harapan sebesar 3,67 dengan nilai perbandingan sebesar 0,58 artinya pelanggan tidak puas. Kepastian jadwal pelayanan kinerja actual PDAM sebesar 2,35 dan kinerja harapan pelanggan sebesar 3,64 dengan nilai perbandingan 0,6 artinya pelanggan tidak puas. Untuk unsur kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan kinerja actual PDAM masing-masing sebesar 1,55 dan 1,55 dan kinerja harapan sebesar 3,21 dan 3,21 dengan nilai perbandingan masing-masing 0,51 dan 0,48 artinya untuk undengan nilai perbandingan masing-masing 0,51 dan 0,48 artinya untuk unsur kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa pelanggannya tidak puas.

3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Unsur-Unsur Pelayanan (X) terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa

Untuk menjawab hipotesis ketiga, yaitu pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dihitung dengan menggunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Linier Regression Analysis*) dengan menggunakan software SPSS 17.0.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum hasil estimasi regresi linier berganda di interpretasi dan di analisis maka kaidah yang harus terpenuhi adalah model regresi harus bersifat BLUE

(*Best Linier Unbiased Estimator*) artinya koefisien regresi dalam persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang berarti. Maka dilakukan pengujian-pengujian asumsi klasik. Adapun pengujian asumsi klasik untuk persamaannya adalah sebagai berikut:

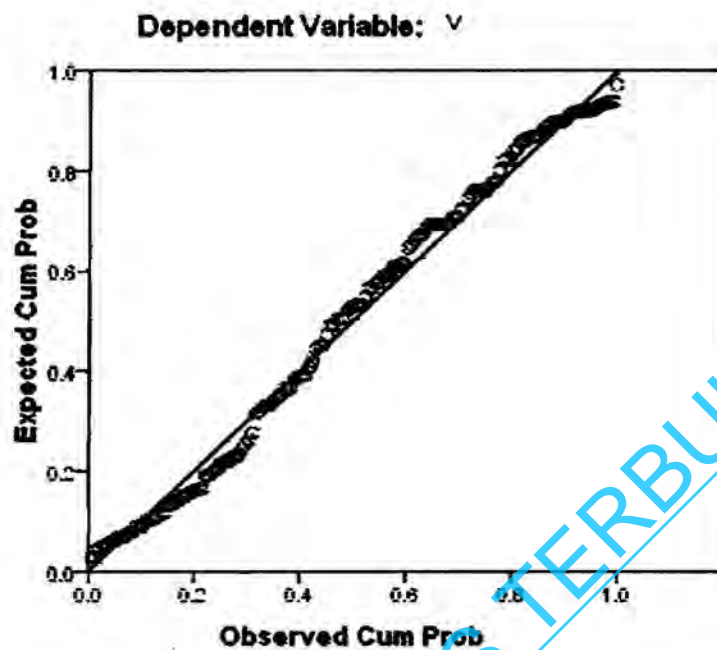
1. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus terdistribusi secara normal. Maksud dari terdistribusi secara normal adalah bahwa data tersebut harus memenuhi atau mengikuti sebaran distribusi normal.

Uji normalitas bisa dilakukan dengan menggunakan Normal P-P Plot. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat sebaran data (titik) pada sumbu diagonal grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Hasil pengolahan dengan program SPSS 17.0 didapat hasil sebagai berikut:

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar: 4.1. Plot Regresi Residual Standard

Uji Normalitas yang ditunjukkan oleh gambar diatas menunjukkan bahwa persamaan regresi linier dapat dipergunakan karena variabel pengganggu (*residual*) semuanya berada dekat dengan garis lurus. Hal ini menunjukkan bahwa regresi dengan data yang ada memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ditemukan terdapat korelasi antar variabel bebas (*independen variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebasnya. Jika variabel

bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas, dapat dilihat dari Value Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF > 10, terjadi multikolinieritas. Sebaliknya, jika VIF < 10, tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.8: Collinieritas Statistik

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Prosedur Pelayanan	.654	1.528
Persyaratan Pelayanan	.524	1.909
Kejelasan Petugas Pelayanan	.686	1.459
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	.391	2.556
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	.311	3.215
Kemampuan Petugas Pelayanan	.642	1.557
Kecepatan Pelayanan	.501	1.995
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	.477	2.077
Kesopanan dan Keramahan Petugas	.756	1.324
Kewajaran Biaya Pelayanan	.535	1.868
Kepastian Biaya Pelayanan	.558	1.792
Kepastian Jadwal Pelayanan	.554	1.804
Kenyamanan Lingkungan	.427	2.339
Keamanan Pelayanan	.389	2.568

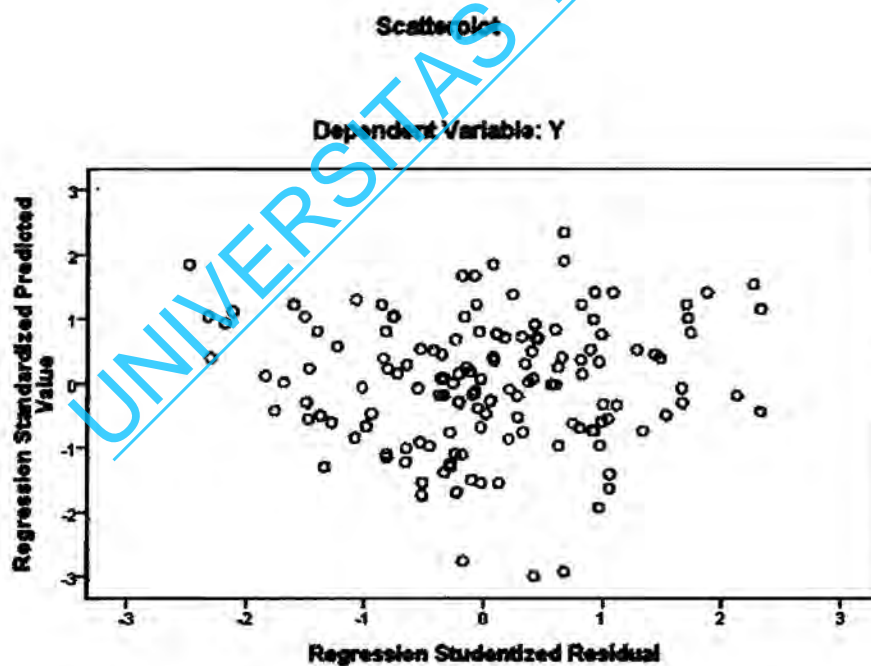
Sumber: Data Primer diolah (2011)

Hasil Pengolahan menunjukkan bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel bebas tidak ada satupun yang memiliki nilai VIF > 10 yang berarti bahwa tidak terjadi multikolinieritas. Dan kesimpulannya bahwa uji multikolinieritas terpenuhi.

Selain itu apabila digunakan nilai toleransi sebagai dasar pengujian asumsi ini, tampak bahwa semua variabel bebas, tidak ada satupun yang memiliki nilai dibawah dari 0,10 yang berarti bahwa tidak adanya korelasi antar variabel bebas yang memiliki nilai lebih dari 95 persen.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah variabel pengganggu mempunyai varian yang sama atau tidak. Heteroskedastisitas mempunyai suatu keadaan bahwa varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain berbeda. Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dengan ZPRED dimana sumbu Y adalah nilai Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ Prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di studentized.



Gambar: 4.2. Grafik Scatterplot

Berdasarkan pola sebaran titik-titik yang ada menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak memiliki pola yang jelas atau tertentu. Sehingga dapat diinterpretasikan bahwa asumsi heteroskedastisitas dapat diterima atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud dari korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai dari variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau nilai dari variabel periode sesudahnya.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi
- Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

Berdasarkan hasil analisis (lampiran 12) nilai Durbi-Watson (DW hitung) sebesar 1,157. Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan DW hitung berada pada -2 dan 2, yakni $-2 < 1,157 \leq 2$ maka ini berarti tidak terjadi autokorelasi. Sehingga uji autokorelasi terpenuhi.

Pendeteksian lain apakah terdapat gejala otokorelasi antar variabel bebas yang dianalisis dalam regresi, dilakukan uji Durbin-Watson. Hasil analisis uji otokorelasi dengan melihat nilai Durbin-Watson hitung (D-W). Besarnya Durbin-Watson (DW) hitung adalah 1,157. Sedangkan nilai tabel dari Durbin Watson ini pada $k = 14$ dengan $n = 150$ adalah $dL = 1,5343$ dan $dU = 1,9398$. Jika nilai DW tabel dibandingkan dengan nilai $4 - dU$, tampak bahwa $d < 4 - dU$ yang berarti bahwa

tidak ada outokorelasi. Dengan demikian, maka dapat dijelaskan bahwa teknik analisis data dengan model regresi linier berganda dengan data kualitas pelayanan aktual persepsi dan harapan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM, dapat memenuhi asumsi. Dengan kata lain, bahwa asumsi yang diharapkan dari model analisis regresi dapat terpenuhi, sehingga analisis statistik dapat dilanjutkan.

Berdasarkan berbagai macam pengujian atas data yang ada, dapat disimpulkan bahwa syarat asumsi klasik telah dapat dipenuhi semua sehingga analisis data dengan menggunakan regresi linier berganda dapat dilakukan.

Hubungan dari keempatbelas variabel bebas kekuatannya dapat diketahui dari nilai koefisien korelasi yang menunjukkan kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait (tidak bebas). Hasil perhitungan tersebut ditunjukkan pada tabel Nilai koefisien korelasi R dan R^2 . Hasil analisis diketahui bahwa besarnya angka dari koefisien korelasi R adalah 0,979 dan angka tersebut bernilai positif mendekati angka 1, dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat hubungan/korelasi yang sangat kuat dan searah antara keempatbelas variabel bebas secara serempak dengan variabel terkait (kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan).

Diketahui pula besarnya pengaruh bersama-sama seluruh variabel bebas X terhadap variabel tidak bebas Y , yang dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi (R Square) yaitu 0,959 dan angka koefisien tersebut memberi petunjuk bahwa variasi perubahan dari seluruh variabel bebas yang secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variasi perubahan variabel Y yaitu sebesar 95,90% dan sisanya sebesar 4,10% merupakan pengaruh dari variasi perubahan variabel bebas lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis Varian

Untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas unsur kualitas pelayanan secara serempak terhadap variabel terkait tingkat kepuasan pelanggan PDAM, dilakukan pengujian dengan F-test yang hasilnya dapat dilihat pada tabel ANOVA berikut:

Tabel 4.9 ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,667	14	,119	222,814	.000 ^a
	Residual	,072	135	,001		
	Total	1,739	149			

Hasil uji Anova diketahui besarnya nilai F hitung adalah 222,814 dengan degree of freedom/derajat bebas (df) regression sebesar 14 dan nilai df dari residual sebesar 135, maka dapat diketahui besarnya nilai dari F-tabel pada tingkat kepercayaan (signifikansi) sebesar 5% ($\alpha=0,05$) yakni sebesar 1,7657, sehingga F hitung > dari F Tabel (lihat Tabel F).

Berdasarkan kedua nilai F tersebut, selanjutnya dilakukan pengujian apakah persamaan garis regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengestimasi atau memprediksi dari setiap perubahan besarnya nilai tingkat kepuasan (Y), atau menguji apakah persamaan yang terbentuk merupakan model regresi yang terbentuk secara linier dengan variabel bebas yang diteliti tersebut. Untuk pengujian dengan membandingkan besarnya nilai F hitung dan F tabel, memberikan hasil bahwa F hitung lebih besar dari F tabel atau $222,814 > 1,7657$. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa persamaan garis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan dengan baik untuk

memprediksi/memperkirakan setiap perubahan dari nilai Y, atau dapat pula dinyatakan bahwa koefisien b dalam persamaan regresi tersebut nilainya adalah tidak sama dengan 0 (nol), yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Y, atau dapat dijelaskan apabila keempatbelas variabel tersebut dilakukan dengan optimal maka motivasi untuk meningkatkan pelayanan menjadi optimal pula.

Hasil pengolahan data dan analisis (lampiran 12), dapat dituliskan persamaan regresi sebagai persamaan estimasi, adalah:

$$Y = -0,016 + 0,031X_1 + 0,014X_2 + 0,022X_3 + 0,033X_4 + 0,013X_5 + 0,024X_6 + 0,031X_7 + 0,017X_8 + 0,021X_9 + 0,025X_{10} + 0,014X_{11} + 0,019X_{12} + 0,032X_{13} + 0,020X_{14}$$

Berdasarkan persamaan regresi yang terbentuk dan nilai-nilai dari koefisien regresi masing-masing variabel bebas, maka besarnya nilai dari intersep (b_0) dan nilai koefisien regresi ($b_1 - b_{14}$) dari variabel bebas X, dalam persamaan regresi yang terbentuk dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Nilai koefisien konstanta (intersep) b_0 sebesar -0,016 hal ini berarti bahwa besarnya variabel terkait Y sebesar -0,016 satuan apabila seluruh variabel bebas X yang diteliti nilainya sama dengan 0 (nol).
- b. Besarnya nilai koefisien regresi b_1 dari variabel bebas X_1 sebesar 0,031 hal ini berarti apabila X_1 naik sebesar satu satuan maka Variabel terkait Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,031 satuan, apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan.
- c. Besarnya nilai koefisien regresi b_2 pada variabel X_2 yaitu sebesar 0,014 hal ini berarti apabila variabel X_2 naik sebesar satu satuan maka variabel

terkait Y akan mengalami peningkatan sebesar 0,014 satuan, apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan. Begitu seterusnya sampai dengan b_{14} pada variabel X_{14} .

Hasil perhitungan koefisien regresi dalam persamaan tersebut beserta penjelasannya, dapat diketahui bahwa seluruh variabel X (kualitas pelayanan) sangat mempengaruhi peningkatan variabel terkait Y (tingkat kepuasan). Dengan kata lain bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan Y yaitu dengan memperbaiki atau meningkatkan kinerja dari seluruh unsur pelayanan tersebut. Persepsi yang baik dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan PDAM sangat diperlukan untuk kelangsungan dan perkembangan usaha yang dijalankan.

Hasil analisis dari data yang ada, khususnya pada saat penelitian pencapaian persepsi masyarakat masih kurang baik. Hal ini disebabkan karena masih adanya unsur pelayanan yang berkategori kurang baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab IV, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini yaitu:

1. Hasil analisis persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM belum baik. Beberapa indikator yang dapat dijadikan rujukan dalam menjelaskan hal tersebut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat dengan rincian:

- a. Skor Nilai Indeks = 2,32
- b. Nilai IKM = 57,94
- c. Nilai Interval IKM = 1,76 – 2,50
- d. Nilai Interval Konversi = 43,76 – 62,50

Ini berarti secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada unit pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa berada pada mutu pelayanan “C” dan kinerja unit pelayanan kurang baik.

2. Hasil analisis tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa belum puas. Harapan (*ekspektasi*) pelanggan masih belum dapat dipenuhi secara baik, sehingga terdapat *gap* antara kinerja aktual terhadap kinerja harapan, dimana rasio antara keduanya lebih kecil (<) dari 1 (satu). Tingkat kepuasan tertinggi disumbangkan oleh unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas dengan besaran indeks sebesar

0,96. Sedangkan tingkat kepuasan terrendah disumbangkan oleh unsur Keamanan Pelayanan dengan indeks sebesar 0,48.

3. Hasil analisis hubungan (korelasi) kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dengan $R = 0,979$. Artinya secara simultan bahwa seluruh unsur pelayanan sangat mempengaruhi peningkatan variable tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan secara parsial terdapat unsur pelayanan yang tidak signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat disarankan beberapa hal berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan; antara lain:

1. PDAM Kabupaten Sumbawa sebagai unit penjual jasa seharusnya senantiasa menjadikan aspek-aspek layanan sebagai hal utama yang harus selalu diperhatikan kualitasnya dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memperhatikan dan menerapkan secara baik empat belas unsur-unsur pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Sumbawa sebagai pemilik PDAM kabupaten Sumbawa melalui unit teknis pemantau perkembangan perusahaan milik daerah hendaknya secara berkala melakukan monitoring/evaluasi dan survei penilaian IKM terhadap pelanggan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai

bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan sebagai bahan data untuk menyusun perencanaan kedepan guna kelangsungan hidup perusahaan-perusahaan milik daerah termasuk PDAM.

3. Dalam optimalisasi fungsi pelayanan, manajemen PDAM Kabupaten Sumbawa perlu menyusun sistem pelayanan yang terukur dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk seluruh unit atau bagian dalam institusi PDAM terutama SOP bidang pelayanan pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, CV. Alfabeta, Jakarta.
- Anonim, 1996. *Strategi Pengembangan Penyediaan Air Nasional (Majalah Air Minum)*.
- Anonim, 2011. *Profil Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sumbawa Tahun 2011*.
- Arni Muhammad. 2001. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta. PT. Bumi Aksara Departemen Kesehatan Republik Indonesia.
- Bahyan, 2011. *Pengaruh Physical Support dan Personal Contact Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Talwang Kabupaten Sumbawa Barat*. Tesis. Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mataram. Mataram.
- Berry L Leonard, Parasuraman A, 1997. *Listening to the Customer- The Concept of a Service Quality Information System*. Sloan Management Review Spring, 65 -67.
- Bounds, Greg., *Beyond, 1994. Total Quality Management, toward the emerging paradigm*, MC. Graw Hill Int. Edition.
- Dadang Setiawan, 2009 *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Hasan Sadikin Bandung*.
- Christian Gronroos, 1984. "A Service Quality Model and Its Marketing Implication". *European Journal of Marketing*.
- Efriyani Djuwita, 2003. *Memilih dan Mencari Kerja Sesuai Dengan Bakat dan Keperibadian*, Depok. PT. Kawan Pustaka.
- Executif Report , 2010. *Perkembangan PDAM Kabupaten Sumbawa*.
- Griffin, EM. 2003. *At first Look at Communication Theory*. edisi 6 soal tradisi Komunikasi.
- Harrison *and Shaw's*, 2004. *Qualitative Case Study of a Public Library in Australia*. study of MO, only case studies.

- Hilmiati. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan (Customer) pada PDAM Kabupaten Lombok Timur. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Mataram. Mataram.
- Jaspar Farida M,E, 2005. Manajemen Jasa, Cetakan Pertama, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jay Kandampully dan Dwi Suhartanto, 2000. "Customer loyalty in Hotel Industry" Contemporary Hospitality Management.
- Kanaidi, 2005. Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Express Mail Service di Wilayah Pos Bandung Raya (Dengan Pendekatan Quality Function Deployment/QFD) - Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran - Bandung
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta
- Kotler, Philip, 1997. Manajemen Pemasaran- Analisis, Perencanaan, Implementasi. Dan Kontrol. Edisi ke Sembilan, Alih Bahasa Indra Teguh, SE dan Rony A. Rusli, SE, Ak. Penerbit Prenhalindo Jakarta.
- Kotler, P. Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, Chin Tiong Tan, 2000. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, edisi 1, alih bahasa fandy tjiptono. Yogyakarta.
- Lovelock, CH. 1996. Product Plus. New York, Mc. Graw-Hill, Inc.
- Lovelock, CH, and L.K. Wright, 2002. Principle Of Service Marketing and Management. Prentice Hall International inc. New Jersey.
- Maladi, Tasrin. 1988. Pengelolaan PDAM yang Efektif Terhadap Beberapa Pokok Pelayanan yang Diberikan Oleh PDAM Kabupaten Lombok Barat.
- Nguyen, Nha and Gaston Leblanc. 2002. International Journal of Service Industry Management. (2002), Physical Environment, and The Perceived Corporate Image of Intangible Services by New Clients.

- Oka A. Yoeti, 1999. *Psikologi Pelayanan Wisata*, Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Parasuraman, A. Valarie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1988. *Conceptual Model Of Service Quality and It's Implication Future Research*. *Journal of Marketing*. Vol. 49. P. 45 – 50.
- Rangkuti, Fredy, 2003. *Measuring Customer Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rismawati, 2003. *Hubungan Antara Etos Kerja dengan Prestasi Kerja Karyawan*.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jilid I. Jakarta: PT INDEKS Kelompok Garmedia.
- Sri Darwini, 1999. *Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Kotamadya Mataram Nusa Tenggara Barat*. Thesis. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya. Malang.
- Sugiyono, 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kedelapan Belas. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Soehartono, 2002. *Kepuasan Pelanggan Pengaruhnya Terhadap Prilaku Konsumen di Industri Perhotelan*.
- Suryanto. L, F.X. Sugianto, dan Sugiarti, 2002, "Analisis Faktor-Faktor Pembentuk Persepsi Kualitas Layanan Untuk Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Empiris Pada Kantor Cabang BRI Semarang - Patimura)" *Jurnal Bisnis Strategi*, Vol.9, Juli, TH. VIII.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran Jasa*. Edisi Ketiga. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Utami, AA. Sari Dewi, 1995. *Persepsi Pelanggan di Kecamatan Mataram Mengenai Mutu Air Minum dan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Dati II Lombok Barat*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Mataram.
- Zeithaml, Valerie A and Mary Jo Binner, 2000. *Service Marketing*. Mc Graw-Hill Companies Inc., Singapos Inc., Singapore.

Lampiran 1: Kuisioner Penelitian**“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sumbawa”.**

Petunjuk Pengisian :

1. Jawablah setiap pertanyaan dengan memberikan tanda silang (x) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i.

Identitas Responden									
Nama : Jenis : Umur : Pendidikan : Pekerjaan :									
No	Pernyataan/pertanyaan	Pelayanan yang diterima/aktual				Pelayanan yg diharapkan			
		(4)	(3)	(2)	(1)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	Pelaksanaan prosedur pelayanan								
2.	Persyaratan teknis dan administrasi atas kerusakan fasilitas air bersih kepada pelanggan								
3.	Kejelasan identitas petugas pelayanan								
4.	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan								
5.	Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan								
6.	Kemampuan petugas dalam								

	memberikan pelayanan								
7.	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan								
8.	Keadilan dalam mendapatkan pelayanan								
9.	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan								
10.	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan								
11.	Kesesuaian antara biaya yg dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan untuk mendapatkan pelayanan								
12.	Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan								
13.	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan								
14.	Keamanan pelayanan								

Keterangan :

4: sangat mudah/sangat sesuai/sangat jelas/dll

3: mudah/sesuai/jelas/dll

2: kurang mudah/kurang sesuai/dll

1: tidak mudah/ tidak sesuai/tidak jelas/ dll

Lampiran 2 : Data Pribadi Responden Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa

NUR	Jenis Kelamin (L/P)	Umur (Th)	Pendidikan	Pekerjaan	Wilayah Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1	P	42	S-1	PNS	Sumbawa
2	P	41	S-1	PNS	Sumbawa
3	P	53	SLTA	PNS	Sumbawa
4	L	42	S-1	PNS	Sumbawa
5	L	48	S-1	PNS	Sumbawa
6	P	47	S-1	PNS	Sumbawa
7	P	38	S-2	PNS	Sumbawa
8	L	48	S-1	PNS	Sumbawa
9	P	31	S-1	PNS	Sumbawa
10	L	46	SLTA	PNS	Sumbawa
11	L	41	S-2	PNS	Sumbawa
12	L	47	S-1	PNS	Sumbawa
13	L	35	D-3	PNS	Sumbawa
14	P	50	S-1	PNS	Sumbawa
15	L	48	S-1	PNS	Sumbawa
16	L	48	S-1	PNS	Sumbawa
17	L	50	SLTA	PNS	Sumbawa
18	P	45	S-1	PNS	Sumbawa
19	L	33	D-1	PNS	Sumbawa
20	P	48	SLTA	Lainya	Sumbawa
21	L	55	S-1	PNS	Sumbawa
22	L	41	SLTA	Lainya	Sumbawa
23	L	30	SLTA	PNS	Sumbawa
24	P	42	SLTA	Lainya	Sumbawa
25	L	44	SLTP	Lainnya	Sumbawa
26	L	40	SLTA	PNS	Sumbawa
27	P	28	SLTA	Wiraswasta	Sumbawa
28	L	38	SLTA	Lainnya	Sumbawa
29	L	54	S-1	PNS	Sumbawa
30	P	22	SLTA	Mahasiswa	Sumbawa
31	P	48	SLTP	Wiraswasta	Sumbawa
32	P	53	SLTP	Wiraswasta	Sumbawa
33	P	56	SLTA	Lainya	Sumbawa
34	P	53	S-1	PNS	Sumbawa
35	L	51	S-1	PNS	Sumbawa
36	P	51	SLTA	PNS	Sumbawa
37	L	35	SLTP	Wiraswasta	Sumbawa
38	L	45	SLTP	Wiraswasta	Sumbawa
39	P	35	S-2	PNS	Sumbawa
40	L	41	SLTA	PNS	Sumbawa
41	L	39	SLTA	Pegawai Swas	Sumbawa
42	L	43	S-1	PNS	Sumbawa
43	L	41	S-1	PNS	Sumbawa

44	L	24	D-3	Lainnya	Sumbawa
45	L	44	D-3	Lainnya	Sumbawa
46	L	52	SLTA	PNS	Sumbawa
47	P	43	SLTA	Usahawan	Sumbawa
48	L	40	SLTA	Usahawan	Sumbawa
49	L	37	SLTA	Lainnya	Sumbawa
50	P	39	S-1	PNS	Sumbawa
51	L	33	SLTA	Usahawan	Sumbawa
52	L	40	SLTA	Pegawai Swas	Sumbawa
53	P	32	SLTA	Usahawan	Sumbawa
54	P	45	SD	Lainnya	Sumbawa
55	L	52	SLTP	PNS	Sumbawa
56	L	32	SLTA	PNS	Sumbawa
57	L	42	SLTA	Lainnya	Sumbawa
58	L	43	SLTA	Wiraswasta	Sumbawa
59	L	45	SLTP	Wiraswasta	Sumbawa
60	L	46	SD	Lainnya	Sumbawa
61	L	30	SLTA	PNS	Sumbawa
62	L	32	SD	Lainnya	Sumbawa
63	L	30	SD	Lainnya	Sumbawa
64	P	40	SLTP	Lainnya	Sumbawa
65	P	45	SLTP	Lainnya	Sumbawa
66	P	33	SLTA	Lainnya	Sumbawa
67	P	30	SLTA	Wiraswasta	Sumbawa
68	P	50	SD	Lainnya	Sumbawa
69	L	50	SLTA	PNS	Sumbawa
70	L	45	S-1	PNS	Sumbawa
71	L	31	S-1	PNS	Sumbawa
72	L	40	SLTA	Lainnya	Sumbawa
73	L	58	S-1	PNS	Sumbawa
74	L	48	S-1	PNS	Sumbawa
75	L	65	SLTA	Lainnya	Sumbawa
76	L	56	SD	Lainnya	Alas Barat
77	P	40	SD	Lainnya	Alas Barat
78	L	44	SLTP	Lainnya	Alas Barat
79	L	56	SLTP	Lainnya	Alas Barat
80	P	44	SD	Wiraswasta	Alas Barat
81	L	45	SD	Wiraswasta	Alas Barat
82	L	56	SD	Wiraswasta	Alas Barat
83	L	38	SD	Wiraswasta	Alas Barat
84	L	48	SLTP	Wiraswasta	Alas Barat
85	L	59	SD	Wiraswasta	Alas Barat
86	L	63	SD	Lainnya	Perenang
87	P	34	SLTP	Lainnya	Perenang
88	L	40	SLTP	Lainnya	Perenang
89	L	58	SLTP	Wiraswasta	Perenang
90	P	41	SLTP	Wiraswasta	Perenang
91	L	40	S-1	Wiraswasta	Perenang
92	P	42	S-1	Pegawai Swas	Perenang

93	L	48	S-1	PNS	Perenang
94	P	43	SLTA	Wiraswasta	Perenang
95	L	55	SLTA	Lainnya	Perenang
96	L	57	SLTA	PNS	Alas
97	L	50	SLTP	Wiraswasta	Alas
98	L	69	SLTP	Wiraswasta	Alas
99	L	69	SLTA	PNS	Alas
100	L	48	SLTP	Wiraswasta	Alas
101	L	64	SLTA	Wiraswasta	Alas
102	L	61	D-1	Wiraswasta	Alas
103	L	42	SLTP	Pegawai Swas	Alas
104	P	41	SD	Lainnya	Alas
105	L	38	SLTP	Lainnya	Alas
106	L	51	S-1	PNS	Utan
107	P	37	SLTA	Wiraswasta	Utan
108	L	46	SLTP	Wiraswasta	Utan
109	P	63	SD	Lainnya	Utan
110	L	45	SLTA	Wiraswasta	Utan
111	P	42	SLTA	Lainnya	Utan
112	L	45	S-1	PNS	Utan
113	L	56	SLTA	Lainnya	Utan
114	L	39	SLTA	Lainnya	Utan
115	L	48	SLTP	Wiraswasta	Utan
116	P	38	D-1	PNS	Lape
117	L	60	SLTA	Wiraswasta	Lape
118	L	37	SLTA	Wiraswasta	Lape
119	L	46	S-1	Wiraswasta	Lape
120	L	60	SD	Wiraswasta	Lape
121	P	57	SD	Lainnya	Lape
122	L	72	SLTA	Lainnya	Lape
123	L	61	D-1	Lainnya	Lape
124	L	56	D-1	PNS	Lape
125	P	57	SLTP	Lainnya	Lape
126	L	65	SD	Lainnya	Plampang
127	P	48	SLTA	Wiraswasta	Plampang
128	L	43	SLTA	Wiraswasta	Plampang
129	P	21	SLTA	Wiraswasta	Plampang
130	L	50	SD	Lainnya	Plampang
131	P	45	SD	Wiraswasta	Plampang
132	P	60	D-2	Lainnya	Plampang
133	P	40	SD	Lainnya	Plampang
134	L	50	SD	Lainnya	Plampang
135	P	30	SLTA	Lainnya	Plampang
136	P	35	S-1	PNS	Empang
137	L	57	D-1	PNS	Empang
138	P	31	D-1	PNS	Empang
139	L	41	S-1	PNS	Empang
140	P	46	SLTA	Wiraswasta	Empang
141	L	62	SD	Lainnya	Empang

142	L	42	SLTP	lainnya	Empang
143	L	59	S-1	PNS	Empang
144	L	40	SLTP	Lainnya	Empang
145	L	63	SLTP	lainnya	Empang
146	L	56	SD	Lainnya	Maronge
147	L	57	SLTA	lainnya	Maronge
148	L	65	SD	Lainnya	Maronge
149	L	60	SD	Lainnya	Maronge
150	L	37	SLTA	Lainnya	Maronge

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 3 : Skor Kualitas Layanan Aktual Persepsi Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas
Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa

NU R	NILAI KINERJA PER UNSUR PELAYANAN														Jumla h	rata-rata
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	41	2.92857
2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	36	2.57143
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	36	2.57143
4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	39	2.78571
5	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	26	1.85714
6	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	26	1.85714
7	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	34	2.42857
8	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	37	2.64286
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	39	2.78571
10	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18	1.28571
11	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	19	1.35714
12	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	28	2.00000
13	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	35	2.50000
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.14286
15	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	36	2.57143
16	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	33	2.35714
17	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	32	2.28571
18	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	32	2.28571
19	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	35	2.50000
20	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	36	2.57143
21	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	36	2.57143
22	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	39	2.78571
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	2.71429
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	2.71429
25	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	35	2.50000
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	38	2.71429
27	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	26	1.85714
28	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	24	1.71429
29	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	24	1.71429
30	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	26	1.85714
31	2	1	2	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	24	1.71429
32	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	27	1.92857
33	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	27	1.92857
34	2	1	1	2	3	2	1	1	4	2	2	2	2	2	27	1.92857
35	2	2	1	2	3	2	1	1	4	2	2	2	2	2	28	2.00000
36	2	1	2	3	2	1	1	2	4	1	2	1	2	1	25	1.78571
37	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	33	2.35714
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	42	3.00000
39	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	33	2.35714
40	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	36	2.57143

41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	37	2.64286
42	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	34	2.42857
43	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	32	2.28571
44	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	34	2.42857	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	2.71429
46	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	31	2.21429	
47	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	34	2.42857	
48	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	33	2.35714	
49	1	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	31	2.21429	
50	2	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	29	2.07143	
51	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	26	1.85714	
52	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	30	2.14286	
53	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	26	1.85714	
54	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	1	1	33	2.35714	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	38	2.71429	
56	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	34	2.42857	
57	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	30	2.14286	
58	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	31	2.21429	
59	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	1	29	2.07143	
60	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	32	2.28571	
61	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	34	2.42857	
62	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	32	2.28571	
63	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	31	2.21429	
64	2	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	30	2.14286	
65	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	30	2.14286	
66	2	3	1	3	3	2	2	2	3	3	1	1	2	1	28	2.00000	
67	1	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	27	1.92857	
68	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	36	2.57143	
69	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	30	2.14286	
70	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	1	1	30	2.14286	
71	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	1	1	33	2.35714	
72	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	32	2.28571	
73	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	29	2.07143	
74	2	3	3	2	1	2	1	2	3	3	2	2	1	1	28	2.00000	
75	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	31	2.21429	
76	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	38	2.71429	
77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	39	2.78571	
78	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	32	2.28571	
79	1	3	3	3	3	3	1	2	3	3	2	2	1	1	31	2.21429	
80	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	28	2.00000	
81	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	34	2.42857	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	42	3.00000	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	2	40	2.85714	
84	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	31	2.21429	
85	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	33	2.35714	

86	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	34	2.42857
87	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	36	2.57143
88	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2	2	2	33	2.35714
89	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	34	2.42857
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	2.71429
91	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	36	2.57143
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	2.71429
93	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	32	2.28571
94	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	31	2.21429
95	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	36	2.57143
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	37	2.64286
97	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	36	2.57143
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38	2.71429
99	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	1	32	2.28571	
100	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	33	2.35714
101	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	1	35	2.50000	
102	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	35	2.50000	
103	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	34	2.42857	
104	3	2	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	1	1	34	2.42857	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39	2.78571	
106	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	19	1.35714	
107	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	32	2.28571	
108	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	27	1.92857	
109	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	34	2.42857	
110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	29	2.07143	
111	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	33	2.35714	
112	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	24	1.71429	
113	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	34	2.42857	
114	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	1	36	2.57143	
115	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	30	2.14286	
116	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	33	2.35714	
117	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1	31	2.21429	
118	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	35	2.50000		
119	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	1	31	2.21429	
120	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	40	2.85714	
121	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	37	2.64286	
122	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	29	2.07143	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	38	2.71429	
124	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	32	2.28571	
125	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	1	1	32	2.28571	
126	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	1	34	2.42857	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	37	2.64286	
128	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	37	2.64286	
129	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	37	2.64286	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	38	2.71429	

131	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	34	2.42857
132	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1	1	29	2.07143
133	3	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	1	29	2.07143
134	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	30	2.14286
135	3	2	3	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	1	29	2.07143
136	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	36	2.57143
137	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	2.92857
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	40	2.85714
139	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	1	32	2.28571
140	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	28	2.00000
141	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	37	2.64286
142	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	36	2.57143
143	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	32	2.28571
144	2	1	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	1	31	2.21429
145	2	1	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	31	2.21429
146	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	26	1.85714
147	1	1	3	3	2	2	2	1	3	1	2	2	1	1	25	1.78571
148	1	1	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	30	2.14286
149	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1	30	2.14286
150	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	1	31	2.21429
															4896	
Total Unsur	342	352	404	394	386	362	355	336	441	384	320	352	235	233		
NRR	2.3	2.3	2.7	2.6	2.6	2.41	2.4	2.2	2.9	2.6	2.13	2.35	1.57	1.55		
NRR Ttb perunsur	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.17	0.2	0.2	0.2	0.2	0.15	0.17	0.11	0.11		2.32

Lampiran 4 : Penilaian Skor Kinerja Aktual (Persepsi Pelanggan) Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Skor Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2.28	0.16	C	Kurang Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2.35	0.17	C	Kurang Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.69	0.19	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.63	0.19	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	2.57	0.18	B	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.41	0.17	C	Kurang Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2.37	0.17	C	Kurang Baik
8	Keadilan Mendapatkan pelayanan	2.24	0.16	C	Kurang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.94	0.21	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.56	0.18	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.13	0.15	C	Kurang Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.35	0.17	C	Kurang Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	1.57	0.11	D	Tidak baik
14	Keamanan Pelayanan	1.55	0.11	D	Tidak baik
	Jumlah	32.64	2.32		

Masing-masing unsur dikalikan dengan jumlah penimbang yang sama, yaitu :

$$(2.28 \times 0.071) + (2.35 \times 0.071) + (2.69 \times 0.071) + (2.63 \times 0.071) + (2.57 \times 0.071) + (2.41 \times 0.071) + (2.37 \times 0.071) + (2.24 \times 0.071) + (2.94 \times 0.071) + (2.56 \times 0.071) + (2.13 \times 0.071) + (2.35 \times 0.071) + (1.57 \times 0.071) + (1.55 \times 0.071) = 2.32$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 2.32 \times 25$$

$$= 57.94$$

- Nilai Interval IKM = 1.76 - 2.50 (Nilai Interval Konversi 43.76 - 62.50)

- Mutu Pelayanan C (Kurang Baik) Kualitas Pelayanan dikategorikan "C" ini berarti bahwa

"Kinerja Unit Pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa Kurang Baik"

(KEP. MEN.PAN No. 25/M.PAN/2/2004).

Lampiran 5 : Skor Kualitas Layanan Harapan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan
PDAM Kabupaten Sumbawa

NUR	SKOR HARAPAN PER UNSUR PELAYANAN														Jumlah	rata-rata
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14		
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	46	3.286
2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	45	3.214
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	45	3.214
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
6	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	46	3.286
7	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	45	3.214
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	45	3.214
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	43	3.071
10	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	44	3.143
11	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	45	3.214
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	46	3.286
13	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46	3.286
14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
16	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	46	3.286
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	44	3.143
18	4	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	44	3.143
19	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	46	3.286
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	47	3.357
21	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	46	3.286
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	45	3.214
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	46	3.286
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
25	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	48	3.429
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	45	3.214
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	45	3.214
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	45	3.214
31	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
32	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	49	3.5
33	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	47	3.357
34	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	47	3.357
35	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	47	3.357
36	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	45	3.214
37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	46	3.286
38	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	49	3.5
39	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	48	3.429
40	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	48	3.429

41	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	48	3.429
42	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
43	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47	3.357
44	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	48	3.429
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	47	3.357
46	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49	3.5
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	47	3.357
48	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	48	3.429
49	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	47	3.357
50	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	48	3.429
51	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	47	3.357
52	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	48	3.429
53	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	48	3.429
54	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	47	3.357
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	47	3.357
56	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	48	3.429
57	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	48	3.429
58	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	49	3.5
59	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
60	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	47	3.357
61	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	47	3.357
62	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	49	3.5
63	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
64	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	48	3.429
65	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	48	3.429
66	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	47	3.357
67	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	48	3.429
68	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	45	3.214
69	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
70	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
71	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	47	3.357
72	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	47	3.357
73	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	48	3.429
74	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	48	3.429
75	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	48	3.429
76	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	49	3.5
77	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47	3.357
78	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
79	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	46	3.286
80	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	47	3.357
81	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	46	3.286
82	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
83	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
84	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
85	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	44	3.143

86	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
87	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
88	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
90	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
91	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	47	3.357
93	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
94	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
95	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	44	3.143
96	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
97	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
99	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
100	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
101	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
103	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	45	3.214
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
106	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
108	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
110	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
111	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
113	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
114	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
115	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
116	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
117	4	4	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
118	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	44	3.143
119	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
120	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
121	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
122	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
123	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47	3.357
124	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
125	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
126	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
127	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3.214
128	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
129	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
130	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47	3.357

131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
132	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
133	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	44	3.143
135	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	45	3.214
136	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
137	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
138	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	43	3.071
139	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
140	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
141	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47	3.357
142	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	46	3.286
143	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
144	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
145	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	44	3.143
147	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
148	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	45	3.214
149	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	3.071
150	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	3.143
Jumlah	526	521	468	458	495	458	477	470	460	470	550	545	460	481		
NRR	3.5	3.47	3.1	3.05	3.3	3.1	3.2	3.1	3.1	3.1	3.67	3.6	3.1	3.21		

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 6 : Penilaian Skor Kinerja Harapan (Kualitas Layanan Harapan) Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan PDAM kabupaten Sumbawa

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Skor Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3.51	0.25	A	Sgt.Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3.47	0.25	A	Sgt.Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.12	0.22	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.05	0.22	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3.30	0.23	A	Sgt.Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.05	0.22	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3.18	0.23	B	Baik
8	Keadilan Mendapatkan pelayanan	3.13	0.22	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.07	0.22	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.13	0.22	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.67	0.26	A	Sgt.Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.64	0.26	A	Sgt.Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3.07	0.22	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3.21	0.23	B	Baik
	Jumlah / Rata-Rata	45.60	3.24		

Lampiran 7 : Nilai Rasio Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan pada PDAM Kabupaten Sumbawa

NUR	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	0.75
2	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.75	0.50	0.67	0.67	0.67
3	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.75	1.00	0.50	0.50	0.67	1.00
4	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.67	1.00
5	0.50	0.67	0.67	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.25	0.25	0.67	0.33
6	0.33	0.75	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50	0.25	0.67	0.50	0.67	0.33	0.67
7	0.67	0.67	0.67	0.67	0.75	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.50	0.67	1.00	0.75
8	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.75
9	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.67	0.67	1.00
10	0.33	0.33	1.00	0.67	0.33	0.67	0.33	0.25	0.33	0.33	0.33	0.33	0.33	0.25
11	0.33	0.33	0.75	0.67	0.33	0.67	0.33	0.25	0.33	0.67	0.33	0.33	0.33	0.25
12	1.00	0.50	0.67	0.67	0.67	0.67	0.33	0.67	0.67	0.75	0.50	0.33	0.67	0.50
13	0.75	0.75	0.67	0.67	0.75	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67
14	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
15	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
16	1.00	0.67	0.67	0.67	0.50	0.75	0.67	0.75	1.00	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67
17	0.50	0.67	1.00	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67
18	0.50	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50
19	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	1.00	1.00	0.75	0.50	0.67	0.67	0.67
20	1.00	0.67	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.50
21	0.50	0.67	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
22	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	0.75	0.75	0.67	0.67
23	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50
24	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
25	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.67
26	0.75	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.75	0.25	0.25
27	0.67	0.33	0.67	0.67	0.50	0.67	0.67	0.67	1.00	0.25	0.25	0.67	0.67	0.67
28	0.50	0.33	0.33	0.67	0.67	0.67	0.67	0.33	0.67	0.33	0.50	0.50	0.67	0.67
29	0.67	0.33	0.33	0.67	0.67	0.67	0.67	0.33	0.67	0.33	0.50	0.50	0.67	0.50
30	0.67	0.33	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.33	0.25	0.50	0.67	0.50
31	0.50	0.25	0.67	0.67	0.67	0.67	0.33	0.67	1.00	0.33	0.25	0.50	0.67	0.33
32	0.75	1.00	0.67	0.67	0.50	0.50	0.50	1.00	0.67	0.25	0.50	0.25	0.33	0.33
33	0.50	0.33	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50	0.33	0.75	0.50	0.33	0.50
34	0.67	0.25	0.25	0.67	1.00	0.67	0.33	0.33	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.67
35	0.50	0.50	0.33	0.67	1.00	0.67	0.33	0.33	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.67
36	0.67	0.33	0.50	1.00	0.67	0.25	0.33	0.67	1.00	0.33	0.67	0.33	0.67	0.33
37	0.75	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.75	0.50	0.50	0.67	0.33
38	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	0.50
39	0.75	0.75	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	0.75	1.00	0.67	0.50	0.75	0.33	0.25
40	0.75	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.75	1.00	1.00	0.75	0.75	0.67	0.50

41	0.75	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.67	0.75	0.50	0.33	0.67
42	0.75	0.50	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33
43	0.75	0.50	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	1.00	0.75	0.50	0.50	0.67	0.33
44	0.75	0.50	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	0.75	0.75	0.50	0.50	0.33	0.67
45	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.50	0.50	0.67	0.67
46	0.50	0.50	0.75	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.25	0.50
47	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	1.00	0.75	0.75	0.75	0.33	0.25
48	0.50	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
49	0.25	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	0.33	0.50	1.00	0.67	0.50	0.75	0.33	0.67
50	0.50	0.75	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67	0.33	1.00	0.75	0.50	0.50	0.33	0.33
51	0.25	0.50	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.33	0.25
52	0.50	0.50	1.00	0.50	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.50
53	0.25	0.50	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.33	0.25
54	0.33	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.67	1.00	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25
55	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.33	0.25
56	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	0.50	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
57	0.25	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.25
58	0.50	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50	1.00	1.00	0.50	0.75	0.25	0.25
59	0.50	0.50	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.75	0.33	0.33
60	0.33	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.75	0.67	0.50
61	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.50	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
62	0.25	0.50	0.75	0.75	1.00	0.67	1.00	0.50	1.00	0.67	0.75	0.75	0.33	0.33
63	0.75	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33
64	0.50	0.50	0.33	1.00	1.00	0.67	0.50	0.50	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
65	0.25	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.50	0.50	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.33
66	0.50	0.75	0.33	1.00	1.00	0.67	0.50	1.00	1.00	0.33	0.25	0.50	0.33	0.33
67	0.25	0.75	0.33	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.25	0.25
68	0.67	0.75	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.33
69	0.67	0.67	1.00	0.67	0.75	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.75	0.33	0.33
70	0.67	0.50	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
71	0.50	0.75	1.00	1.00	0.67	0.67	0.25	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.25	0.25
72	0.33	0.75	0.75	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	0.75	0.50	0.50
73	0.25	0.75	0.75	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	0.50	0.25	0.25
74	0.67	0.75	0.75	0.67	0.33	0.67	0.33	0.50	1.00	1.00	0.67	0.50	0.25	0.25
75	0.75	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.50	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.33	0.33
76	0.25	0.50	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.75	0.75	1.00	0.67	1.00
77	0.50	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	0.67	0.67
78	0.25	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.67
79	0.33	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.67	1.00	0.75	0.50	0.50	0.33	0.33
80	0.33	0.50	0.50	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.33
81	0.25	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.67	1.00	0.75	0.67	1.00	0.67	0.67
82	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67
83	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	0.33	0.67
84	0.33	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.50	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.33
85	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	0.50	0.67	1.00	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67

86	0.25	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67
87	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.50	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
88	0.75	0.75	1.00	1.00	0.67	0.67	0.50	0.67	1.00	1.00	0.33	0.67	0.67	0.67
89	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
90	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67
91	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67
92	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.50	0.50
93	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.75	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33
94	0.75	0.75	1.00	0.67	0.67	1.00	0.50	0.67	1.00	0.33	0.33	0.67	0.67	0.67
95	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.67
96	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.33
97	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67
98	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67
99	0.75	0.50	0.67	1.00	0.75	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.33	0.33
100	0.67	0.67	1.00	0.50	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.33
101	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.75	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33
102	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
103	1.00	0.67	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.67	0.33
104	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33
105	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	1.00
106	0.25	0.25	0.33	0.67	0.67	0.33	0.25	0.33	1.00	0.33	0.33	0.67	0.33	0.33
107	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.33	0.33
108	1.00	0.67	0.67	0.67	0.50	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.33	0.33	0.67	0.33
109	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67
110	0.50	0.50	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.50	0.67	0.67
111	0.50	0.50	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67
112	0.33	0.67	0.67	0.67	0.50	0.67	0.67	0.33	1.00	0.33	0.50	0.50	0.33	0.33
113	0.50	0.50	1.00	1.00	0.50	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67
114	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.33	0.33
115	0.75	0.50	1.00	0.67	0.67	1.00	0.50	0.67	1.00	0.67	0.67	0.67	0.33	0.33
116	0.50	0.50	0.33	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.33	0.33
117	0.50	0.50	1.00	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	0.67	1.00	0.33	0.33
118	1.00	0.67	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	0.33	0.33
119	0.67	0.67	0.67	0.67	0.50	1.00	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	0.33
120	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	1.00	1.00
121	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	0.50	1.00	1.00	1.00	0.67	0.67	1.00	0.67
122	0.75	0.50	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.67	0.67	0.33	0.33
123	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.33	0.33
124	0.25	0.50	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
125	0.33	0.67	1.00	1.00	0.50	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	0.33	0.33
126	1.00	0.67	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	0.33	0.33
127	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.33	0.33
128	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	0.33
129	1.00	0.67	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.33	0.33
130	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.75	0.75	0.33	0.33

131	0.67	0.67	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	0.67	1.00	0.67	0.50	0.75	0.67	0.67
132	0.67	0.67	1.00	1.00	0.75	0.50	0.67	0.67	1.00	0.67	0.33	0.67	0.33	0.33
133	0.75	0.67	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67	0.33	1.00	0.67	0.67	1.00	0.33	0.33
134	0.67	0.67	0.75	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.67	0.67	0.67
135	0.75	0.67	0.75	1.00	0.67	0.67	0.67	0.67	1.00	0.25	0.67	0.67	0.33	0.33
136	0.67	0.67	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.33	1.00	1.00	0.75	0.75	0.67	0.67
137	0.75	0.67	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
138	0.75	0.75	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
139	0.67	0.67	1.00	1.00	0.75	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	1.00	0.33	0.33
140	0.67	0.67	1.00	0.50	0.50	0.67	0.67	0.33	1.00	1.00	0.67	0.67	0.33	0.33
141	0.75	0.50	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.50	0.75	0.67	0.67
142	0.75	0.75	1.00	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
143	0.67	0.25	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.33	0.33
144	0.67	0.33	1.00	1.00	0.75	1.00	1.00	0.33	1.00	0.67	0.50	0.75	0.33	0.33
145	0.67	0.33	1.00	1.00	0.75	0.67	1.00	0.33	1.00	1.00	0.50	0.75	0.33	0.33
146	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.67	0.33	1.00	0.67	0.50	0.50	0.33	0.33
147	0.33	0.33	1.00	1.00	0.50	0.67	0.67	0.33	1.00	0.33	0.50	0.50	0.33	0.33
148	0.33	0.33	1.00	1.00	0.50	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.50	0.75	0.67	0.67
149	0.67	0.67	1.00	1.00	0.50	0.67	0.67	0.67	1.00	1.00	0.67	0.67	0.33	0.33
150	0.75	0.67	1.00	1.00	0.75	0.67	0.67	0.67	1.00	0.67	0.67	0.67	0.33	0.33

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 8 : Nilai Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa

NUR	Jumlah Kinerja Aktual	Jumlah Kinerja Harapan	Tingkat Kepuasan (CS)
1	2	3	4
1	41	46	0.891
2	36	45	0.800
3	36	45	0.800
4	39	44	0.886
5	26	45	0.578
6	26	46	0.565
7	34	45	0.756
8	37	45	0.822
9	39	43	0.907
10	18	44	0.409
11	19	45	0.422
12	28	46	0.609
13	35	46	0.761
14	44	45	0.978
15	36	45	0.800
16	33	46	0.717
17	32	44	0.727
18	32	44	0.727
19	35	46	0.761
20	36	47	0.766
21	36	46	0.783
22	39	45	0.867
23	38	46	0.826
24	38	45	0.844
25	35	46	0.761
26	38	48	0.792
27	26	45	0.578
28	24	45	0.533
29	24	45	0.533
30	26	45	0.578
31	24	46	0.522
32	27	49	0.551
33	27	47	0.574
34	27	47	0.574
35	28	47	0.596
36	25	45	0.556
37	33	46	0.717
38	42	49	0.857
39	33	48	0.688
40	36	48	0.750
41	37	48	0.771
42	34	46	0.739
43	32	47	0.681

44	34	48	0.708
45	38	47	0.809
46	31	49	0.633
47	34	47	0.723
48	33	48	0.688
49	31	47	0.660
50	29	48	0.604
51	26	47	0.553
52	30	48	0.625
53	26	48	0.542
54	33	47	0.702
55	38	47	0.809
56	34	48	0.708
57	30	48	0.625
58	31	49	0.633
59	29	46	0.630
60	32	47	0.681
61	34	47	0.723
62	32	49	0.653
63	31	46	0.674
64	30	48	0.625
65	30	48	0.625
66	28	47	0.596
67	27	48	0.563
68	36	45	0.800
69	30	45	0.667
70	30	45	0.667
71	33	47	0.702
72	32	47	0.681
73	29	48	0.604
74	28	48	0.583
75	31	48	0.646
76	38	49	0.776
77	39	47	0.830
78	32	46	0.696
79	31	46	0.674
80	28	47	0.596
81	34	46	0.739
82	42	46	0.913
83	40	45	0.889
84	31	43	0.721
85	33	44	0.750
86	34	45	0.756
87	36	45	0.800
88	33	45	0.733
89	34	44	0.773
90	38	43	0.884
91	36	44	0.818
92	38	47	0.809

UNIVERSITAS TERBUKA

93	32	45	0.711
94	31	45	0.689
95	36	44	0.818
96	37	45	0.822
97	36	45	0.800
98	38	44	0.864
99	32	45	0.711
100	33	46	0.717
101	35	45	0.778
102	35	44	0.795
103	34	43	0.791
104	34	45	0.756
105	39	44	0.886
106	19	45	0.422
107	32	44	0.727
108	27	43	0.628
109	34	44	0.773
110	29	46	0.630
111	33	45	0.733
112	24	45	0.533
113	34	45	0.756
114	36	43	0.837
115	30	45	0.667
116	33	45	0.733
117	31	44	0.705
118	35	44	0.795
119	31	43	0.721
120	40	45	0.899
121	37	43	0.850
122	29	45	0.644
123	38	47	0.809
124	32	46	0.696
125	32	43	0.744
126	34	43	0.791
127	37	45	0.822
128	37	44	0.841
129	37	45	0.822
130	38	47	0.809
131	34	44	0.773
132	29	44	0.659
133	29	44	0.659
134	30	44	0.682
135	29	45	0.644
136	36	45	0.800
137	41	44	0.932
138	40	43	0.930
139	32	43	0.744
140	28	44	0.636
141	37	47	0.787

UNIVERSITAS TERBUKA

142	36	46	0.783
143	32	44	0.727
144	31	45	0.689
145	31	45	0.689
146	26	44	0.591
147	25	45	0.556
148	30	45	0.667
149	30	43	0.698
150	31	44	0.705
Jumlah	4896	6840	0.716

UNIVERSITAS TERBUKA

**Lampiran 9 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan
pada PDAM Kabupaten Sumbawa**

No.	Unsur Pelayanan	Kinerja Aktual	Kinerja Harapan	Tingkat Kepuasan	Katagori
1	Prosedur Pelayanan	2.28	3.51	0.65	Tidak puas
2	Persyaratan Pelayanan	2.35	3.47	0.68	Tidak puas
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2.69	3.12	0.86	Tidak puas
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2.63	3.05	0.86	Tidak puas
5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	2.57	3.30	0.78	Tidak puas
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2.41	3.05	0.79	Tidak puas
7	Kecepatan Pelayanan	2.37	3.18	0.74	Tidak puas
8	Keadilan Mendapatkan pelayanan	2.24	3.13	0.71	Tidak puas
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2.94	3.07	0.96	Tidak puas
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.56	3.13	0.82	Tidak puas
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2.13	3.67	0.58	Tidak puas
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.35	3.64	0.64	Tidak puas
13	Kenyamanan Lingkungan	1.57	3.07	0.51	Tidak puas
14	Keamanan Pelayanan	1.55	3.21	0.48	Tidak puas
	Rata-Rata	2.33	3.257	0.72	

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 10: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.763
		N of Items	7 ^a
	Part 2	Value	.676
		N of Items	7 ^b
	Total N of Items		14
Correlation Between Forms			.695
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.820
	Unequal Length		.820
Guttman Split-Half Coefficient			.817

a. The items are: U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7.

b. The items are: U8, U9, U10, U11, U12, U13, U14.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
U1	2.2800	.75191	150
U2	2.3467	.66541	150
U3	2.6933	.57867	150
U4	2.6267	.48531	150
U5	2.5733	.53529	150
U6	2.4133	.52054	150
U7	2.3667	.62837	150
U8	2.2400	.63118	150
U9	2.9400	.37056	150
U10	2.5600	.68031	150
U11	2.1333	.58696	150
U12	2.3467	.63443	150
U13	1.5667	.56064	150
U14	1.5600	.62905	150

Lanjutan

Inter-Item Correlation Matrix

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
U1	1.000	.355	.214	.215	.315	.251	.392	.480	.157	.269	.219	.006	.146	.163
U2	.355	1.000	.295	.154	.248	.262	.272	.568	.139	.517	.293	.190	.082	.142
U3	.214	.295	1.000	.307	.116	.223	.330	.203	.039	.371	.260	.292	-.061	.032
U4	.215	.154	.307	1.000	.726	.349	.496	.338	.210	.373	.270	.292	.043	.140
U5	.315	.248	.116	.726	1.000	.396	.548	.404	.378	.421	.332	.300	.185	.296
U6	.251	.262	.223	.349	.396	1.000	.436	.431	.095	.365	.368	.274	.204	.354
U7	.392	.272	.330	.496	.548	.436	1.000	.437	.153	.458	.394	.386	.073	.190
U8	.480	.568	.203	.338	.404	.431	.437	1.000	.148	.388	.366	.210	.220	.251
U9	.157	.139	.039	.210	.378	.095	.153	.148	1.000	.241	.160	.260	.132	.030
U10	.269	.517	.371	.373	.421	.365	.458	.388	.241	1.000	.350	.309	.113	.109
U11	.219	.293	.260	.270	.332	.368	.394	.366	.160	.350	1.000	.560	.034	.233
U12	.006	.190	.292	.292	.300	.274	.386	.210	.260	.309	.560	1.000	-.084	.032
U13	.146	.082	-.061	.043	.185	.204	.073	.220	.132	.113	.034	-.084	1.000	.712
U14	.163	.142	.032	.140	.296	.354	.190	.251	.030	.109	.233	.032	.712	1.000

Summary Item Statistics

		Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Inter-Item Correlations	Part 1	.329	.116	.726	.610	6.237	.019	7 ^a
	Part 2	.227	-.084	.712	.796	-8.445	.033	7 ^b
	Both Parts	.268	-.084	.726	.810	-8.616	.024	14

a. The items are: U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7.

b. The items are: U8, U9, U10, U11, U12, U13, U14.

Lanjutan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	30.3667	18.851	.431	.346	.829
U2	30.3000	18.936	.492	.476	.823
U3	29.9533	20.031	.360	.314	.832
U4	30.0200	19.738	.523	.609	.823
U5	30.0733	19.021	.626	.689	.816
U6	30.2333	19.428	.551	.358	.820
U7	30.2800	18.431	.631	.499	.813
U8	30.4067	18.444	.625	.523	.814
U9	29.7067	21.135	.281	.244	.835
U10	30.0867	18.348	.587	.465	.816
U11	30.5133	19.178	.527	.442	.821
U12	30.3000	19.634	.390	.446	.830
U13	31.0800	20.705	.237	.573	.839
U14	31.0867	19.865	.351	.611	.833

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	17.3000	7.312	2.70409	7 ^a
Part 2	15.3467	5.839	2.41635	7 ^b
Both Parts	32.6467	22.230	4.71487	14

a. The items are: U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7.

b. The items are: U8, U9, U10, U11, U12, U13, U14.

Lampiran 11: Hasil Uji One-Sample Test

Persepsi Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	150	2.3313	.33645	.02747
Tingkat Kepuasan	150	.7171	.10824	.00884

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	84.865	149	.000	2.33133	2.2771	2.3856
Tingkat Kepuasan	81.140	149	.000	.71707	.6996	.7345

Lampiran 12: Hasil Analisis Uji Klasik dan Analisis Regresi Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	.7169	.10803	150
X1	2.2800	.75191	150
X2	2.3467	.66541	150
X3	2.6933	.57667	150
X4	2.6267	.48531	150
X5	2.5733	.53529	150
X6	2.4133	.52054	150
X7	2.3667	.62837	150
X8	2.2400	.63118	150
X9	2.9400	.37056	150
X10	2.5600	.68031	150
X11	2.1333	.58696	150
X12	2.3467	.63443	150
X13	1.5667	.56064	150
X14	1.5600	.62905	150

UNIVERSITAS TERBUKA

Correlations

	Y	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
Y	1.000	.581	.533	.453	.604	.676	.614	.719	.665	.337	.657	.550	.448	.379	.486
X1	.581	1.000	.355	.214	.215	.315	.251	.392	.480	.157	.269	.219	.006	.146	.163
X2	.533	.355	1.000	.295	.154	.248	.262	.272	.568	.139	.517	.293	.190	.082	.142
X3	.453	.214	.295	1.000	.307	.116	.223	.330	.203	.039	.371	.260	.292	-.081	.032
X4	.604	.215	.154	.307	1.000	.726	.349	.496	.338	.210	.373	.270	.292	.043	.140
X5	.676	.315	.248	.116	.726	1.000	.398	.548	.404	.379	.421	.332	.300	.185	.298
X6	.614	.251	.262	.223	.349	.398	1.000	.436	.431	.095	.365	.368	.274	.204	.354
X7	.719	.392	.272	.330	.496	.548	.436	1.000	.437	.153	.458	.304	.388	.073	.190
X8	.665	.480	.568	.203	.338	.404	.431	.437	1.000	.148	.385	.368	.210	.220	.251
X9	.337	.157	.139	.039	.210	.378	.095	.153	.148	1.000	.241	.160	.260	.132	.030
X10	.657	.269	.517	.371	.373	.421	.365	.458	.385	.241	1.000	.350	.309	.113	.109
X11	.550	.219	.293	.260	.270	.332	.368	.361	.368	.160	.350	1.000	.560	.034	.233
X12	.448	.006	.190	.292	.292	.300	.274	.266	.210	.260	.309	.560	1.000	-.084	.032
X13	.379	.146	.082	-.081	.043	.105	.204	.073	.220	.132	.113	.034	-.084	1.000	.712
X14	.486	.163	.142	.032	.140	.298	.354	.190	.251	.030	.109	.233	.032	.712	1.000
Si Y		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
X1	.000		.000	.004	.004	.000	.001	.000	.000	.027	.000	.004	.470	.037	.023
X2	.000	.000		.000	.030	.001	.001	.000	.000	.044	.000	.000	.010	.161	.041
X3	.000	.004	.000		.000	.078	.003	.000	.008	.319	.000	.001	.000	.230	.347
X4	.000	.004	.030	.000		.000	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.302	.044
X5	.000	.000	.001	.078	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000
X6	.000	.001	.001	.003	.000	.000		.000	.000	.125	.000	.000	.000	.006	.000
X7	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.031	.000	.000	.000	.187	.010
X8	.000	.000	.000	.006	.000	.000	.000	.000		.035	.000	.000	.005	.003	.001
X9	.000	.027	.044	.319	.005	.000	.125	.031	.035		.002	.025	.001	.053	.358
X10	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002		.000	.000	.085	.092
X11	.000	.004	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.025	.000		.000	.340	.002
X12	.000	.470	.010	.000	.000	.000	.000	.000	.005	.001	.000	.000		.153	.350

X13	.000	.037	.181	.230	.302	.012	.008	.187	.003	.053	.085	.340	.153		.000
X14	.000	.023	.041	.347	.044	.000	.000	.010	.001	.358	.092	.002	.350	.000	

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X14, X9, X3, X1, X11, X4, X2, X6, X12, X10, X7, X8, X13, X5 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.979 ^a	.959	.954	.02312	1.157

a. Predictors: (Constant), X14, X9, X3, X1, X11, X4, X2, X6, X12, X10, X7, X8, X13, X5

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.667	14	.119	222.814	.000 ^b
	Residual	.072	135	.001		
	Total	1.739	149			

a. Predictors: (Constant), X14, X9, X3, X1, X11, X4, X2, X6, X12, X10, X7, X8, X13, X5

b. Dependent Variable: Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.016	.019		-.854	.394		
	X1	.031	.003	.212	9.803	.000	.654	1.528
	X2	.014	.004	.083	3.444	.001	.524	1.909
	X3	.022	.004	.118	5.669	.000	.686	1.458
	X4	.033	.006	.148	5.291	.000	.391	2.556
	X5	.013	.006	.065	2.058	.042	.311	3.215
	X6	.024	.005	.116	5.307	.000	.642	1.557
	X7	.031	.004	.181	7.311	.000	.501	1.995
	X8	.017	.004	.098	3.854	.000	.477	2.097
	X9	.021	.006	.073	3.633	.000	.756	1.324
	X10	.025	.004	.157	6.563	.000	.535	1.868
	X11	.014	.004	.074	3.174	.002	.558	1.792
	X12	.019	.004	.113	4.799	.000	.554	1.804
	X13	.032	.005	.169	6.287	.000	.427	2.339
	X14	.020	.005	.116	4.119	.000	.389	2.568

a. Dependent Variable: Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen	Eigen value	Condit. Index	Variance Proportions														
				(Const)	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14
1	1	14.320	1.000	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.191	8.659	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.00	.01	.10	.13
	3	.100	11.953	.00	.29	.04	.00	.00	.00	.00	.00	.04	.00	.00	.02	.08	.00	.01
	4	.065	14.788	.01	.08	.17	.00	.02	.01	.00	.01	.04	.01	.01	.08	.02	.01	.03
	5	.062	15.207	.01	.13	.09	.03	.00	.00	.00	.05	.00	.01	.08	.11	.02	.08	.08
	6	.048	17.271	.01	.19	.00	.04	.01	.03	.02	.13	.02	.01	.09	.07	.04	.02	.01
	7	.041	18.660	.00	.03	.00	.23	.00	.02	.00	.04	.20	.02	.10	.00	.02	.03	.11
	8	.036	19.826	.01	.06	.02	.09	.01	.00	.09	.03	.04	.00	.24	.02	.05	.23	.11
	9	.031	21.351	.00	.03	.05	.10	.01	.08	.02	.14	.17	.01	.04	.08	.08	.17	.11
	10	.028	22.438	.00	.00	.13	.01	.00	.01	.45	.07	.00	.00	.11	.13	.15	.01	.08
	11	.025	24.024	.00	.07	.07	.13	.04	.00	.27	.00	.12	.01	.00	.31	.25	.04	.02
	12	.021	26.128	.03	.08	.18	.03	.02	.01	.00	.48	.12	.02	.18	.15	.28	.02	.05
	13	.016	30.183	.06	.02	.22	.01	.09	.04	.10	.03	.22	.16	.15	.02	.02	.32	.28
	14	.009	40.679	.20	.02	.01	.31	.45	.45	.02	.01	.00	.13	.03	.00	.01	.00	.02
	15	.006	50.782	.67	.00	.02	.00	.33	.37	.02	.01	.01	.62	.01	.00	.01	.00	.02

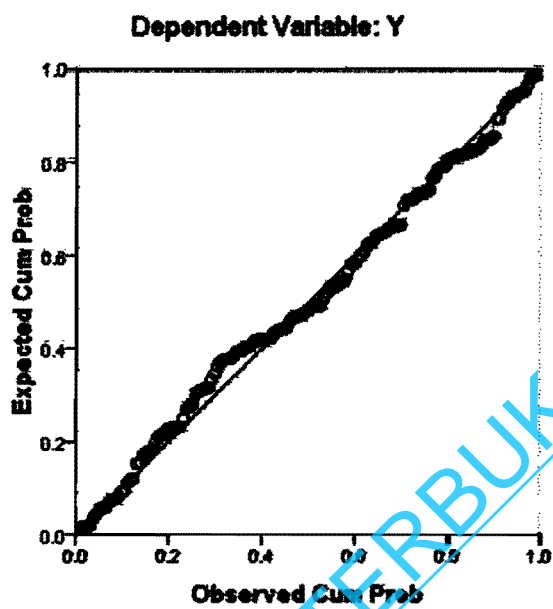
a. Dependent Variable: Y

UNIVERSITAS TERBUKA

Residuals Statistics^a

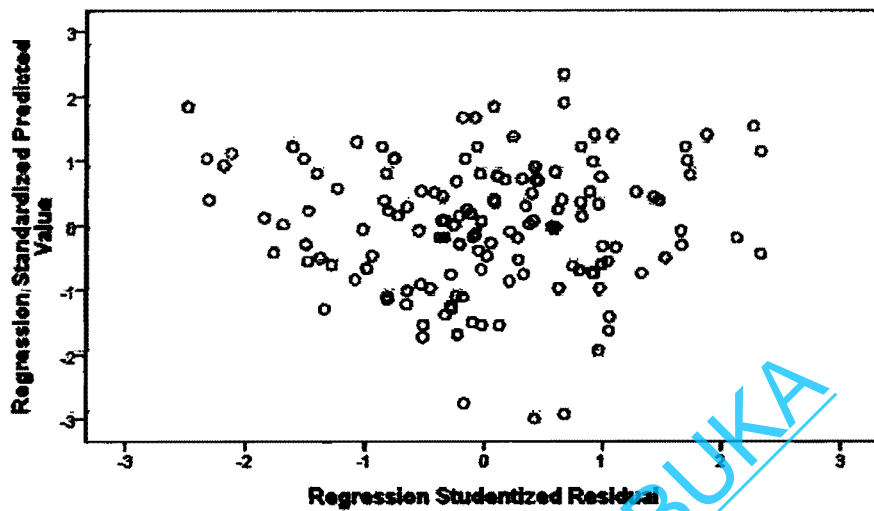
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	.4005	.9637	.7169	.10577	150
Std. Predicted Value	-2.991	2.334	.000	1.000	150
Standard Error of Predicted Value	.004	.013	.007	.002	150
Adjusted Predicted Value	.3978	.9612	.7168	.10572	150
Residual	-.05438	.05158	.00000	.02200	150
Std. Residual	-2.352	2.231	.000	.952	150
Stud. Residual	-2.483	2.332	.001	.999	150
Deleted Residual	-.06058	.06023	.00006	.02426	150
Stud. Deleted Residual	-2.532	2.372	.001	1.008	150
Mahal. Distance	3.876	46.288	13.907	7.380	150
Cook's Distance	.000	.090	.007	.012	150
Centered Leverage Value	.026	.311	.063	.050	150

a. Dependent Variable: Y

Charts**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**

Scatterplot

Dependent Variable: Y



UNIVERSITAS TERBUKA