

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PDAM
DI KECAMATAN SESAYAP
KABUPATEN TANA TUDING**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

NUNIK ANGGREINI

NIM. 500647136

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

ABSTRACT**THE EFFECT OF CLEAN WATER SERVICE QUALITY TOWARDS
COSTUMER SATIFSICATION TO PDAM KECAMATAN
SESAYAP KABUPATEN TANA TIDUNG**

Nunik Anggreini
nunikanggreini@gmail.com

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This research titled The Effect of Clean Water Service Quality towards Costumer Satisfication to PDAM Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Based on the problem about costumer satisfication about this matter with service quality that has not optimal yet. The purpose of this research was to know tangible, responsiveness, reliability, assurance and emphaty effects toward satisfication of PDAM's costumer in Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. This research used survey method with the population is all costumer of PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung with total sample 68 costumers. Data collection technique that used in this research was random sampling. Analysis technique using correlation coefficient technique, with test T and test F using SPSS software. The result of this reseacrh shows that physical evidence (tangible) has positive and significance effect towards satisfication of PDAM Sesayap Kabupaten tana Tidung costumer. Responsiveness has positive and significance effect towards satisfication of PDAM Sesayap Kabupaten tana Tidung costumer. Realibility has positive and significance effect towards satisfication of PDAM Sesayap Kabupaten tana Tidung costumer. Assurance has positive and significance effect towards satisfication of PDAM Sesayap Kabupaten tana Tidung costumer. Emphaty has positive and significance effect towards satisfication of PDAM Sesayap Kabupaten tana Tidung costumer.

Key Words: *tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty, costumer satisfication.*

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM KECAMATAN
SESAYAP KABUPATEN TANA TIDUNG**

Nunik Anggreini
nunikanggreini@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Air bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Didasarkan pada permasalahan yang menyangkut kepuasan pelanggan dalam hal ini terkait dengan kualitas pelayanan yang belum optimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan populasi semua pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung dengan jumlah sampel sebanyak 68 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling Teknik analisis menggunakan analisis koefisien korelasi dan determinasi, uji t dan uji F dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

Kata kunci: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan pelanggan

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

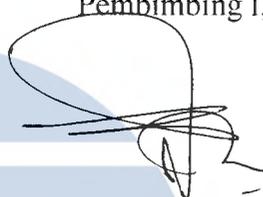
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap
Kepuasan Pelanggan di PDAM Kecamatan Sesayap
Kabupaten Tana Tidung.
Penyusun TAPM : Nunik Anggreini
NIM : 500647136
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Pembimbing II,



Dr. Benny Agus Pribadi, M.A
NIP.19610509 1987 03 1001

Pembimbing I,



Dr.H. Entang Adhy Muhtar, MS
NIP.19580504 1986 01 1001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Pascasarjana

Dr. Darmanto, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003

Direktur
Program Pascasarjana

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

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : Nunik Anggreini
NIM : 500647136
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

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

Hari / Tanggal :

W a k t u :

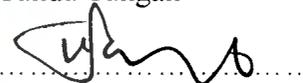
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : **Dr. Darmanto, M.Ed**

Tanda Tangan



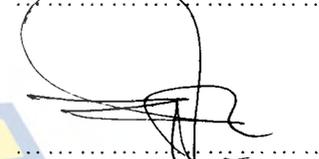
Penguji Ahli

Nama : **Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A**



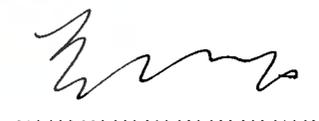
Pembimbing I

Nama : **Dr. H. Entang Adhy Muhtar, M. S**



Pembimbing II

Nama : **Dr. R. Benny Agus Pribadi, M. A**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya tesis ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung”**, tesis ini diajukan sebagai bagian dari tugas akhir dalam rangka menyelesaikan studi di Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka. Dalam menyelesaikan tesis ini penulis banyak memperoleh bantuan baik berupa bimbingan, pengajaran maupun arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.H.Undunsyah M,Si, dan Bapak Markus Selaku Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Tana Tidung, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan studi pada Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
2. Bapak Drs. H.M Yusuf Badrun, M, Ap selaku Sekretaris Daerah Kabupaten Tana Tidung, yang memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan Studi pada Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
3. Bapak Dr.H. Entang Adhy Muhtar, MS selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dan dengan penuh perhatian memberikan dorongan,

bimbingan, saran dan masukan kepada penulis sehingga dapat terselesainya tesis ini.

4. Bapak Dr. Benny Agus Pribadi, M. A selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga terselesainya tesis ini.
5. Bapak Penguji Ahli yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulisan tesis ini.
6. Kepala UPBJJ Samarinda dan Kepala UPBJJ Tarakan beserta seluruh pegawainya yang banyak sekali membantu dan memberikan arahan serta motivasi.
7. Kepala Dinas Tenaga Kerja, Perindagkop dan Transmigrasi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan serta memberikan semangat kepada penulis dalam penulisan tesis ini.
8. Kepala PDAM Berserta Pegawainya yang telah banyak memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
9. Kepada Rekan – rekan Dinas Tenaga Kerja, Perindagkop dan Transmigrasi, yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih buat kalian semua.
10. Kepada Ibunda tercinta dan Ayahnda tercinta H.Syamsuddin (Almahrum), yang banyak memberikan doa dan dorongan kepada penulis serta anaknda M. Hendra Pradisty dan Adelia Ramadhani dan kakak – kakak yang senantiasa menjadi aspirasi, memberi doa dan dukungan selama berlangsungnya masa perkuliahan hingga masa penyelesaian perkuliahan.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat dan permintaan maaf yang tulus jika dalam penulisan ini terdapat kekurangan dan kekeliruan. Penulis

juga menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan tesis.

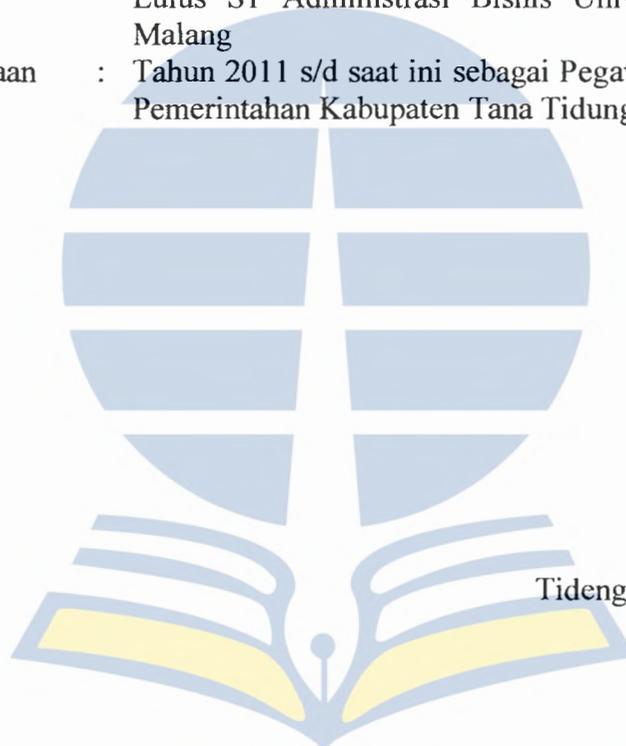
Tideng Pale, Juni 2016

Nunik Anggreini



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

- Nama : Nunik Anggreini
NIM : 500647136
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Tempat/Tanggal Lahir : Tarakan, 09 Mei 1980
- Riwayat Pendidikan : Lulus SDN 003 di Tideng Pale pada Tahun 1992
Lulus SLTPN 001 di Tideng Pale pada Tahun 1996
Lulus SMUNegeri I di Tanjung Selor pada Tahun 1999
Lulus DIII Administrasi Niaga Universitas Mulawarman pada Tahun 2002
Lulus S1 Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Malang
- Riwayat Pekerjaan : Tahun 2011 s/d saat ini sebagai Pegawai Negeri Sipil di Pemerintahan Kabupaten Tana Tidung.



Tideng Pale, Juni 2016

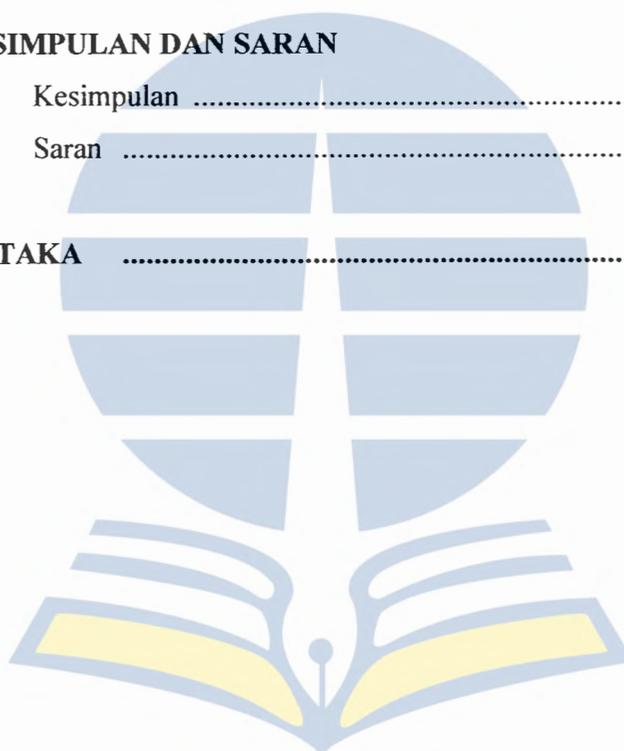
Nunik Anggreini
NIM. 500647136

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RIWAYAT HIDUP.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Definisi Pelayanan Publik.....	10
2. Kualitas Pelayanan Publik (<i>Service Quality</i>).....	11
3. Kepuasan Pelanggan.....	16
4. Hubungan Antar Variabel.....	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pikir	31
D. Hipotesis Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	34

B.	Populasi dan Sampel.....	34
C.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	36
	1. Variabel Penelitian	36
	2. Defenisi Operasional	38
D.	Instrumen Penelitian	38
E.	Uji Kualitas Data	41
	1. Uji Validitas	41
	2. Uji Reliabilitas.....	42
F.	Prosedur Pengumpulan Data	44
G.	Metode Analisis Data.....	44
	1. Uji Asumsi Klasik	44
	2. Analisis Koefisien Determinasi Ganda.....	45
	3. Analisis Regresi Linier berganda	46
	4. Uji Hipotesis	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Hasil Penelitian.....	49
	1. Gambaran Umum PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung.....	49
	2. Gambaran Umum Responden	53
B.	Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
	1. Variabel Bebas	55
	2. Variabel Terikat.....	55
	3. Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	56
	4. Deskripsi Kepuasan Pelanggan.....	68
C.	Analisa Data	70
	1. Uji Asumsi Klasik	70
	2. Analisa Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R^2).....	73
	3. Pengujian secara Simultan (Uji F).....	73
	4. Uji Parsial (Uji t).....	74
D.	Pembahasan.....	76

1. Pengaruh Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
2. Pengaruh Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
3. Pengaruh Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79
4. Pengaruh Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
5. Pengaruh Empati (<i>Emphaty</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	85
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prosentase Rumah Tangga Dengan Akses Sumber Air Bersih Menurut Propinsi	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian	34
Gambar 2.2 Model Analisis.....	34
Gambar 4.1 <i>Scatter Plot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	74



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	55
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	57
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	60
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	63
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	65
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Emphaty</i>	67
Tabel 4.7 Rata-rata Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan.....	70
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolonieritas	72
Tabel 4.11 Analisa Koefisien Korelasi	74
Tabel 4.12 Hasil Uji F	75
Tabel 4.13 Hasil Uji t	76



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN 2	Data Sampel Uji Coba
LAMPIRAN 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN 4	Data Penelitian
LAMPIRAN 5	Karakteristik Responden Penelitian
LAMPIRAN 6	Frekuensi Jawaban Responden
LAMPIRAN 7	Uji Asumsi Klasik
LAMPIRAN 8	Uji Regresi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di Indonesia Sekarang ini terlihat gencar menarik partisipasi swasta dengan sebab PDAM kewalahan melakukan pelayanan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat baik untuk industri dan perumahan. Berdasarkan data dari Dirjen Cipta Karya DPU (Departemen Pekerjaan Umum) yang mengurus air bersih menunjukkan secara jelas PDAM di seluruh Indonesia mempunyai jumlah 445 sampai desember 1997 baru bisa melayani penduduk sebesar 18% penduduk yaitu 37,2 juta jiwa. Tetapi setiap tahun pelanggan PDAM meningkat sekitar 11,9 % setiap tahun (Rafick, 2008:145). Hingga pada tahun 2012 pelayanan air minum secara nasional baru dapat mencapai 59,09%. Dengan capaian tersebut masih terjadi gap sebesar 10.78% *equivalent* dengan 33,5 juta untuk mencapai target MDGs 68,67% pada akhir 2015. Berdasarkan rencana pembangunan 2010-2014 pemerintah menetapkan target pelayanan air minum sebanyak 70 % (Simanjuntak, dkk. 2014:171).

Pemerintah mempunyai peran dalam penyediaan air terhadap masyarakat, berdasarkan Pasal 3 Undang-undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987 pemerintah sebagai bidang cipta karya menyediakan air bersih terhadap seluruh lapisan masyarakat yang berbunyi “pembinaan atas pembangunan, pemeliharaan dan pengelolaan prasarana dan sarana penyediaan air bersih”. Sedangkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 20 PDAM memiliki peran yaitu”...pengelolaan

PDAM berupa pelayanan air minum yang berkualitas atau keuntungan untuk pengembangan pelayanan umum yang bersangkutan". Pasal tersebut menjelaskan dan menekankan peran PDAM yaitu memberikan pelayanan pada publik berupa air minum yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan taraf kesehatan dengan penggunaan air bersih dan berkualitas di Kabupaten Tana Tidung. Kebutuhan air pada tahun 2015 akan meningkat secara signifikan untuk persediaan air bersih dan pelayanan sanitasi. Pada tahun 2010 prosentase kebutuhan rumah tangga dengan sumber air bersih sebagai berikut:



Gambar 1.1 Prosentase Rumah Tangga Dengan Akses Sumber Air Bersih Menurut Propinsi

Peningkatan kebutuhan air bersih di negara Indonesia mencapai hingga 68,9 persen dan 62,4 persen. Perhitungan dengan menggunakan kriteria MDG

nasional Indonesia untuk air bersih dan data dari sensus tahun 2010 menunjukkan bahwa Indonesia harus mencapai tambahan 56,8 juta orang dengan persediaan air bersih pada tahun 2015. Di sisi lain, jika kriteria Program Pemantauan Bersama dari WHO-UNICEF (JMP) untuk air bersih akan digunakan, Indonesia targetnya harus mencapai tambahan 36,3 juta orang pada tahun 2015. Saat ini di provinsi-provinsi yang mempunyai kinerja penyaluran air bersih lebih baik yaitu Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, sekitar satu dari tiga rumah tangga tidak memiliki akses ke persediaan air bersih (www.unicef.org: 2012:2).

Pemberian pelayanan publik dari pemerintah kepada masyarakat sebagai tugas yang penting khususnya pelayanan PDAM. Namun PDAM di Indonesia umumnya sering menemui hambatan baik dari internal maupun eksternal yang dapat menyebabkan gap penyediaan air. Hambatan-hambatan PDAM misalnya tidak dapat melakukan pinjaman komersial, syarat penerbitan obligasi yang dihubungkan dengan keuangan daerah tanpa melihat potensi penerimaan, perencanaan belum tentu mendapat dukungan dari dewan atau pemerintah, terdapat kesulitan kesepakatan penyediaan air baku, sebab permasalahan lintas kabupaten atau kota, kekurangan biaya perawatan dan beban hutang operasional sebab rendahnya tarif kabupaten atau kota (Fuad dkk., 2014:60).

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya aktivitas masyarakat yang cepat dapat berdampak terhadap kebutuhan air bersih. Disisi lain dapat berdampak mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan air bersih (Riyasa, 2007). Fakta di lapangan menunjukkan bahwa kualitas air PDAM kurang baik dan kadang-kadang masih perlu disaring dan diendapkan dahulu. Kualitas air yang

kurang baik tentu akan memberikan respon negatif masyarakat. Maka dari itu PDAM harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas, untuk menghindari masyarakat berpindah pada produk-produk swasta seperti menggantikan air mandi dengan Aqua (Irawan, 2003:31). Kualitas pelayanan sangat menentukan bagaimana respon puas dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan.

PDAM sebagai badan pemerintah dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat mengakibatkan kepercayaan masyarakat dengan layanan pemerintah. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi tugas penting bagi pemerintah (Anandar, 2015). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PDAM sebagai respon kualitas layanan publik. Kualitas layanan dari PDAM sebagaimana menurut pernyataan Batubara, *et al.*, (2014) meliputi aspek *tangible*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *emphaty*.

Tergolong kabupaten yang baru berdiri, masalah air bersih memang masih persoalan yang sangat memprihatinkan apalagi air bersih ini sangatlah penting penggunaannya dalam kehidupan manusia. Pengalaman yang kurang pun dalam penanganan air bersih ini masih tergolong masih dibawah cukup, terlihat pada seringnya air PDAM tidak jalan dengan kata lain kualitas barang dan pelayanan tersebut masihlah rendah, sehingga masyarakat harus membeli air tangkian. Terkait dengan pelayanan yang diberikan, kita tahu pelayanan sangatlah tergantung pada hal sistem, teknologi dan manusianya itu sendiri, di kabupaten Tana Tidung Kecamatan Sesayap ini masih mempunyai teknologi PDAM yang tergolong buruk karena masih dalam tahap perbaikan dan pencapaian standar

PDAM Nasional. System yang berlaku dalam PDAM pun belum begitu sempurna, terbukti dengan system pelayanan yang masih tergolong kaku dan membuat masyarakat malas berhubungan dengan pekerja PDAM, seyogianya penanganan masalah pelayanan seperti Kebutuhan masyarakat sarana air bersih masih menjadi persoalan utama atau urgen di Kabupaten Tana Tidung (KTT) khususnya Kecamatan Sesayap. Persoalan ini diharapkan menjadi fokus perhatian pemerintah Kabupaten (pemkab) untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sejak pembentukan Kabupaten Tana Tidung pada tahun 2007 sampai saat ini belum ada perkembangan signifikan. Permasalahan yang lain yaitu masih belum meratanya penyaluran air bersih. Namun Pemkab menyatakan sedang mengupayakan agar kebutuhan air bersih dapat terpenuhi bagi setiap lapisan masyarakat.

Dengan diperhatikannya masalah yang terjadi di Kabupaten Tana Tidung tentang permasalahan PDAM, diharapkan akan terciptanya kehidupan masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera dengan pelayanan, baik itu kualitas barang, kualitas jasa, kualitas harga sehingga para pelanggan bangga menggunakan jasa dan pelayanan PDAM Kecamatan Tana Tidung tersebut. dan juga menjadi tolak ukur terhadap PDAM untuk menjadi pelayan masyarakat yang selalu dicari dan dicintai pelanggannya serta memberikan pelayanan yang terbaiknya untuk pelanggan yaitu dalam hal :

1. Daya tanggap PDAM artinya pihak PDAM tanggap dan cepat dalam melayani pelanggan baik itu permohonan, pertanyaan, keluhan dari pelanggan PDAM
2. PDAM dapat diandalkan dalam hal cepat dalam pemasangan sanitasi dalam PDAM ke rumah pelanggan.

3. Memberikan jaminan seperti kualitas air bersih yang baik, memberikan jaminan suplai air secara merata, memberikan akurasi pencatatan meteran air, memberikan jaminan pelayanan yang tuntas dan menyeluruh kepada setiap pelanggan PDAM.
4. PDAM dapat lebih adil terhadap seluruh pelanggan, baik dalam hal perhatian, kesopanan, dan keramahan ke setiap pelanggan.

Karena kualitas pelayanan PDAM sangat menentukan terhadap kepuasan masyarakat tersebut (Ifa, 2015). Berdasarkan fenomena tersebut menarik untuk dilakukan pengkajian lebih mendalam terkait kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Hasil dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian Kereta (2014) menunjukkan hasil bahwa variabel *assurance*, variabel *reliability*, dan variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel *responsiveness* dan variabel *emphaty* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian Riyasa (2007) menunjukkan bahwa *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangibel* berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan faktor *reliability* tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian Mun (2010) menghasilkan *Assurance*, *Reliability* memiliki hubungan negatif tetapi tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. *Empathy* dan *Assurance* memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan pada pelanggan kepuasan. *Tangibles* memiliki hubungan yang positif dan memiliki dampak yang signifikan pada pelanggan kepuasan.

Terdapat perbedaan pengaruh yang antara aspek-aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pada hasil penelitian Kereta (2014) variabel *responsiveness* dan variabel *emphaty* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian Mun (2010) menunjukkan *Empathy* dan *Assurance* memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan pada pelanggan kepuasan. Adanya perbedaan atau kesenjangan dalam hasil penelitian tersebut dapat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan, kultur masyarakat, sistem birokrasi dan lain-lain. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan tema tersebut.

Berdasarkan dari uraian fenomena-fenomena di atas terdapat aspek-aspek kualitas pelayanan publik PDAM yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh dimensi *tangible* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung?
2. Apakah ada pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung?
3. Apakah ada pengaruh dimensi *reliability* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung?

4. Apakah ada pengaruh dimensi *assurance* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung?
5. Apakah ada pengaruh dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.
2. Mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.
3. Mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.
4. Mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.
5. Mengetahui *emphaty* terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

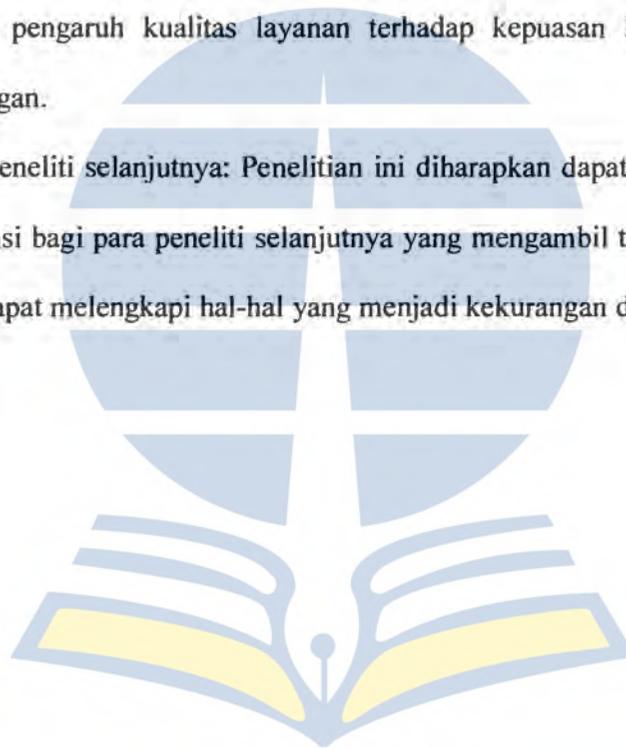
D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif terhadap mahasiswa Universitas Terbuka khususnya pada jurusan Administrasi Publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi penulis: Penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah dan sebagai penerapan ilmu administrasi publik pada lingkup masyarakat secara langsung. Selain itu, peneliti juga bisa memperoleh ilmu-ilmu dan pengalaman-pengalaman baru dari fenomena yang ditemui dalam proses penelitian.
- b. Bagi pembaca: Peneliti memiliki harapan yang besar pada penelitian ini agar bisa menjadi sumber referensi bagi semua kalangan khususnya terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen atau pelanggan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama agar dapat melengkapi hal-hal yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan sebagai faktor penting dalam memberikan kesan mendalam kepada konsumen. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan (Sasmita, 2013). Menurut Nikolich dan Sparks dalam Ha dan Jang (2010) level penerimaan dari pelayanan adalah berdasarkan hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan, persepsi pelanggan dan evaluasi dari kualitas layanan sangat mungkin tergantung pada kinerja dari para penyedia jasa selama memberikan layanan. Brady dan Robertson dalam Ha dan Jang (2010) menegaskan bahwa layanan yang handal, cepat, dan meyakinkan dapat dianggap sebagai tanda yang tidak berwujud yang mempengaruhi kepuasan dan perilaku setelah mengkonsumsi.

B. Libois (2002:139) dalam Haryatmoko (2007:73) menjelaskan definisi pelayanan publik adalah seluruh aktivitas yang pemenuhanya harus diatur, diawasi dan dijamin oleh pemerintah, sebab pemenuhanya dibutuhkan untuk perkembangan dan perwujudan kesalingtergantungan sosial, dan pada hakikatnya perwujudan tersebut tidak berhasil atau terlaksana tanpa peran dan campur tangan kekuatan pemerintah. Menurut Moenir (2006:26-27) dalam 'Adah (2013) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, metode dan prosedur tertentu dalam rangka usaha memenuhi kebutuhan atau kepentingan orang lain sesuai haknya. Lay (2002:10) dalam Anandar (2015) menyatakan

pelayanan publik sebagai istilah yang mendeskripsikan bentuk dan jenis pelayanan pemerintah kepada masyarakat atas dasar kepentingan masyarakat.

Berdasarkan dari uraian di atas bahwa pelayanan sebagai kinerja dari pemberi layanan kepada konsumen atau pelanggan. Maka dapat dipahami bahwa pelayanan publik pemberi peranya adalah pemerintah. Penulis menyimpulkan pelayanan publik merupakan kegiatan yang diatur, diawasi dan dijamin oleh pemerintah dengan sistem, metode dan prosedur tertentu dalam rangka untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai haknya.

2. Kualitas Pelayanan Publik (*Service Quality*)

Pelayanan menjadi unsur yang sangat penting dalam menawarkan atau memasarkan produk atau jasa. Pelayanan yang baik dapat menyebabkan konsumen memperoleh kepuasan dan ingin menggunakan produk layanan kembali atau jasa yang diberikan oleh perusahaan (Fauziah, 2013). Salah satu faktor yang menentukan tingkat kualitas dan keberhasilan institusi menurut Lupioadi (2001:147) dalam Sutrisman (2014) adalah kemampuan institusi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Definisi kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen pada tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*Expected service*). Tuntutan konsumen terkait pelayanan yang diperoleh perusahaan, mengakibatkan perusahaan harus bertindak maksimal untuk memberikan pelayanan yang terbaik terhadap konsumen (Pratama, 2013). Kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan pemberi layanan dalam memberikan harapan pelanggannya secara konsisten. Perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan agar mencapai kualitas

pelanggan. Kualitas layanan akan dapat memuaskan pelanggan dan akan berkorelasi dengan niat konsumen untuk kembali mempergunakan produk layanan perusahaan (Sari, 2013).

Menurut Tjiptono dalam Sondakh (2014) menyatakan apabila layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dikategorikan memberikan kepuasan, namun jika melampaui keinginan pelanggan maka menjadi kualitas layanan tersebut ideal. Apabila layanan yang diperoleh pelanggan lebih rendah dari yang diinginkan pelanggan, maka kualitas layanan tersebut disebut buruk. Akibat buruk dan baiknya kualitas layanan tergantung kepada kemampuan pemberi atau penyedia layanan dalam memenuhi pelangganya secara konsisten.

Zeithaml (1988) dalam Ha dan Jang (2010) mendeskripsikan kualitas layanan pada umumnya mempunyai pengertian sebagai penilaian pelanggan dari keseluruhan superioritas atau keunggulan layanan. Maka dari itu, Bolton dan Drew, 1991; Parasuraman *et al.*, 1985, 1988 dalam Ha dan Jang (2010) menekankan pada evaluasi subjektif pelanggan dibuat melalui perbandingan harapan dan kinerja yang dirasakan. Adanya kesenjangan teori tersebut, maka Parasuraman *et al.*, (1988) dalam Ha dan Jang (2010) mengembangkan SERVQUAL sebagai instrumen dalam pengukuran kualitas layanan. Ardiyanto, *et al.*, (2015) menyatakan bahwa untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan pada umumnya memakai 5 aspek yang meliputi *Tangible*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Emphaty*. Batubara *et. al.*, (2014), memberikan penjelasan secara rinci terkait 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas

pelayanan yang ada dalam suatu organisasi atau institusi pemerintahan. Adapun penjelasan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* “Bukti Fisik”

Tangible merupakan kemampuan dari perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya terhadap pihak eksternal. Kemampuan dan penampilan sarana prasarana fisik institusi atau organisasi, serta kondisi lingkungan sekitarnya menjadi bukti nyata dari pemberi jasa dalam memberikan pelayanan seperti fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability* “Keandalan”

Reliability merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berdasarkan apa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan keinginan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang adil pada semua pelanggan tanpa terdapat kesalahan, dengan akurasi yang tinggi, dan sikap yang simpatik.

c. *Responsiveness* “Ketanggapan”

Responsiveness merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat terhadap *customer*, cara menyampaikan informasi dengan jelas. Menghindari pelanggan sampai menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, sehingga mengakibatkan persepsi negatif dari kualitas pelayanan.

d. *Assurance* “Jaminan”

Assurance merupakan kemampuan, pengetahuan, dan kesopansantunan dari para pegawai organisasi atau institusi untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap para pelanggan. Beberapa komponen *assurance* seperti komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy* “Empati”

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan terhadap pelanggan-pelanggan dengan upaya memahami setiap keinginan pelanggan. Perusahaan atau institusional diharapkan mempunyai pengetahuan dan pemahaman mengenai pelanggan, memiliki waktu pengoperasian yang nyaman untuk pelanggan, dan kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Pernyataan Rosidah (2011) mendeskripsikan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu komponen yang harus mendapat perhatian khusus dari organisasi atau perusahaan. Perusahaan atau institusi harus mengetahui pengetahuan yang luas dan mampu berpikir dengan cara komprehensif dan kompleks dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu kepuasan pemakai jasa atau pelanggan, dimensi kualitas produk, dimensi harga, dan *emotional factor*. Kotler dan Keller (2009:399), menyatakan sebagai berikut:

"The service quality of a firm is tested at each service encounter. If service personnel are bored, cannot answer simple questions, or are visiting with each other while customers are waiting, customers will think twice about doing business again with that seller".

Berdasarkan pernyataan dari Kotler dan Keller bahwa kualitas jasa dari sebuah perusahaan akan dilakukan pengujian pada setiap interaksi antara pelanggan dengan pemberi jasa. Jika karyawan bosan, tidak bisa menjawab pertanyaan yang sederhana, dan mengunjungi satu sama lain ketika pelanggan sedang menunggu, hal ini akan menyebabkan pelanggan akan berpikir dua kali ketika akan berbisnis kembali dengan penjual tersebut. Sehingga, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Dengan demikian, kualitas pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan dan pengalaman pelanggan akan memunculkan definisi standar pelayanan yang kemudian menjadi penilaian terhadap produk atau jasa tertentu. Kualitas layanan sering berkaitan dengan lingkungan usaha yang dinamis. Penentuan dimensi kualitas layanan menjadi penting dilakukan dan bergantung pada kondisi masing-masing organisasi atau perusahaan maupun instansi (Rahman *et al.*, 2012).

Baik atau tidaknya kualitas layanan akan tergantung pada kemampuan organisasi atau perusahaan maupun instansi selaku penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Organisasi perusahaan maupun instansi harus memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan. Hanya dengan kualitas layanan, pelanggan atau konsumen akan merasa puas dan akan

berkorelasi dengan niat pelanggan atau konsumen untuk kembali menggunakan jasa yang ditawarkan oleh organisasi atau perusahaan maupun instansi (Sari, 2009).

Pelayanan sebagai unsur pokok dalam memberikan produk atau jasa terhadap pelanggan atau *customer*. Pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan pelanggan. Kemampuan dari perusahaan atau institusi dalam memberikan layanan produk atau jasa terhadap pelanggan merupakan bentuk kualitas pelayanan.

3. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Mowen dan Minor dalam 'adah (2013) seluruh sikap pelanggan sesudah menggunakan atau mengkonsumsi produk jasa atau barang. Menurut Kotler & Keller, (2009:138-139) kepuasan pelanggan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Definisi lain kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap konsumen atau pelanggan setelah mendapatkan dan menggunakan suatu barang dan jasa. Kepuasan konsumen dianggap sebagai evaluasi sesudah pembelian di mana alternatif yang dipilih akan memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen (Fadli *et. al.*, 2013). Senada dengan

pemaparan tersebut, kepuasan konsumen adalah perasaan yang ditunjukkan dari proses evaluasi, di mana konsumen dari barang atau jasa telah membandingkan apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan. Kepuasan konsumen menunjukkan tentang adanya hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan (Khan & Fasih, 2014).

Zethaml dan Bitner (2000:75) definisi Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Irawan (2009:3) menyatakan bahwa sebagian besar dari definisi-definisi di atas, kepuasan konsumen mengarah pada sudut pandang pengalaman konsumen. Yaitu penilaian konsumen atas tingkat kepuasan setelah mengonsumsi suatu produk atau jasa yang telah memberikan kenikmatan pada tingkat tertentu. Konsumen melakukan penilaian itu berdasarkan pengalamannya menggunakan produk atau jasa itu. Menurut Rahman, *et al.*, (2012) kepuasan konsumen adalah sikap pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan jasa ataupun barang. Sikap itu berupa reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi oleh pelanggan dengan apa yang pelanggan terima dari penyedia layanan mengenai pemenuhan kebutuhan, tujuan, atau keinginan pelanggan.

Pada konteks teori *consumer behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, kepuasan dapat

diartikan sebagai hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang (Irawan, 2009:3). Adapun pengertian kepuasan menurut Boone dan Kurtz (2007) adalah kemampuan suatu barang atau jasa untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan dan dan keinginan pembeli.

Reaksi pelanggan itu muncul berdasarkan kinerja produk atau jasa yang pelanggan terima secara aktual. Pelanggan melakukan perbandingan antara hal itu dengan kepuasan atas hasil kinerja produk atau jasa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga merupakan fungsi yang muncul setelah angan-angan tentang sebuah produk atau jasa tidak sesuai dengan fakta yang dihadapi pelanggan (Suyoto, 2012).

Jadi berdasarkan beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian, sikap dan respon *emotional* yang ditunjukkan oleh konsumen atau pelanggan setelah melalui proses pembelian atau konsumsi yang bersumber dari adanya kegiatan membandingkan kesannya terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh institusi atau perusahaan terhadap konsumen tersebut yang disesuaikan dengan keinginannya serta proses penilaian terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Rangkuti (2006:30) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan yang diartikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian, memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Salah satu faktor yang menjadi penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan

mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi jasa. 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.

Persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa tidak mengharuskan pelanggan menggunakan jasa tersebut terlebih dahulu untuk memberikan penilaian (Rangkuti, 2006:30). Sedangkan menurut Irawan (2009) terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Kualitas jasa

Pelanggan akan puas apabila setelah membeli atau menggunakan layanan tersebut ternyata memiliki kualitas yang baik.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga yang murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi, sedangkan bagi pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga maka komponen harga bukan merupakan sesuatu yang penting.

3) Pelayanan

Pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.

4) *Emotional factor*

Berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada saat menggunakan jasa. Rasa bangga, percaya diri adalah contoh dari *emotional factor* yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

5) Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan suatu jasa.

Menurut Hannah dan Karp (dalam Rahmawati, 2013), dalam menciptakan kepuasan pelanggan suatu organisasi atau perusahaan dan instansi harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen atau pelanggan yang dianggap paling penting atau yang biasa disebut dengan "*The Big Eight Factors*". Secara umum faktor-faktor tersebut dibagi menjadi tiga kategori utama. Pertama, faktor-faktor yang berhubungan dengan produk seperti kualitas, hubungan antara nilai dan harga, bentuk dan keandalan. Kedua, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan seperti jaminan, respon dan pemecahan masalah. Ketiga, faktor-faktor yang berhubungan dengan pengalaman seperti pengalaman pasien, kemudahan dan kenyamanan.

c. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kotler & Keller, (2009:140), terdapat sejumlah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Survei berkala dapat melacak kepuasan pelanggan secara langsung dan juga mengajukan pertanyaan tambahan untuk mengukur niat pembelian kembali dan kemungkinan atau kesediaan responden untuk merekomendasikan suatu perusahaan dan merek kepada orang lain. Selain mengadakan survei berkala, perusahaan dapat mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke pemasok lain untuk mengetahui alasannya. Selanjutnya adalah perusahaan dapat memperkerjakan pembelanja misterius untuk berperan sebagai pembeli

potensial dan melaporkan titik kuat dan lemahnya yang dialaminya dalam membeli produk perusahaan maupun produk pesaing.

Menurut Fogli (2006), kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan evaluasi secara keseluruhan pelayanan jasa atau produk dalam suatu organisasi perusahaan terhadap harapan pelanggan atau konsumen. Kepuasan pelanggan tersebut tidak hanya dibatasi pada evaluasi kualitas pelayanan, melainkan sebuah sikap yang ditunjukkan oleh wakil penyedia jasa layanan atau produk. Terdapat empat elemen atau dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atau konsumen tersebut, yaitu:

- 1) *Basic elements* atau elemen dasar suatu produk atau jasa yang pelanggan harapkan tersedia di sebagian besar perusahaan penyedia layanan.
- 2) *Basic support services* atau layanan dasar yang mendukung yang dapat membuat layanan jasa atau produk lebih efektif dan mudah digunakan.
- 3) *A recovery process*, sebagai netralisasi pelanggan atau konsumen yang memiliki citra buruk terhadap pelayanan jasa atau produk sebelumnya.
- 4) *Extraordinary services*, merupakan layanan yang menjadi keunggulan dalam perusahaan penyedia layanan jasa atau produk.

Menurut Taylor dan Baker (dalam Aryani dan Rosita, 2010:118), kepuasan diukur menggunakan empat indikator yang terdiri dari:

- 1) Rasa senang berdasarkan pengalaman

Hal ini dapat ditunjukkan dengan perasaan senang atas sebuah pengalaman seorang pelanggan ketika menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha tertentu.

2) Pemenuhan harapan

Merupakan sebuah pemenuhan atas harapan-harapan pelanggan kepada sebuah produk atau jasa. Jika harapan-harapan tersebut dapat dipenuhi, maka pelanggan akan merasa puas.

3) Kepercayaan pelanggan

Kepercayaan seorang pelanggan atas sebuah produk atau jasa tertentu yang membuat pelanggan tersebut akan memakai produk atau jasa tersebut secara berulang kali. Hal ini terjadi karena kepercayaan akan mendatangkan sebuah kepuasan bagi diri pelanggan tersebut.

4) Persepsi kinerja perusahaan

Suatu kepercayaan tingkat tinggi yang ada pada dalam diri seorang pelanggan akan membuat sebuah persepsi dalam dirinya tentang kinerja secara keseluruhan sebuah badan usaha tertentu. Persepsi tersebut akan membuat seorang pelanggan dengan senang hati memberitahu kepada orang lain atas kepuasan yang didapatkannya.

Menurut Dutka yang dikutip oleh Saidani & Arifin (2012), terdapat tiga dimensi yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan. Tiga dimensi tersebut meliputi

- 1). *Attributes related to product* yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari produk seperti penetapan nilai yang didapatkan dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, benefit dari produk tersebut.
- 2). *Attributes related to service* yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari pelayanan misalnya dengan garansi yang

dijanjikan, proses pemenuhan pelayanan atau pengiriman, dan proses penyelesaian masalah yang diberikan.

- 3). *Attributes related to purchase* yaitu dimensi kepuasan yang berkaitan dengan atribut dari keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapat informasi, kesopanan karyawan dan juga pengaruh reputasi perusahaan.

4. Hubungan Antar Variabel

a. Hubungan *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Reliability merupakan kemampuan memberikan jasa seperti apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atau *costumer*. *Reliability* tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama bagi semua orang dan tanpa kesalahan. Pelayanan dengan tepat waktu dari segenap petugas akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan (Nugroho, 2005). Nilai positif dari keandalan menunjukkan semakin baik keandalan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan (Riyasa, 2007). Sesuai dengan penelitian Anandar (2015) yaitu kehandalan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan PDAM warga merasa cukup puas dengan kehandalan petugas PDAM meteran dan lain-lain.

b. Hubungan *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Jaminan sebagai pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat.

Peran karyawan dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk kepuasan masyarakat (Nugroho, 2005). Sesuai dengan hasil penelitian Kemudian dari jaminan layanan yang diberikan PDAM terbilang cukup baik dikarenakan terdapat jaminan layanan seperti kualitas air sudah dirasakan cukup baik dengan air yang bersih, sehingga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Anandar, 2015).

c. Hubungan *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada aspek *tangible* Perusahaan harus dapat memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan (Nugroho, 200). Bentuk *tangible* seperti kualitas air dapat dilihat dari bau air, warna air, dan rasa air yang dikonsumsi pelanggan air minum PDAM, sehingga menimbulkan respon pelanggan air yang dialirkan air PDAM yaitu baik. Dengan kualitas fisik yang baik menimbulkan kepuasan pelanggan. Maka Aspek *tangible* mempengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat (Anandar, 2015). Sebagaimana dalam penelitian Riyasa (2007) *tangible* berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

d. Hubungan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Aspek ini menjelaskan instansi atau perusahaan berusaha untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif) untuk memberikan kepuasan pelanggan (Anandar, 2015). Kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas seperti

kecepatan pelayanan dengan didukung dengan alat-alat yang memadai dan canggih kecepatan pelayanan dapat dilakukan (Nugroho, 2005). Sebagaimana hasil penelitian dari Riyasa (2007) menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Kereta (2011) juga menunjukkan hal yang sama yaitu *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

e. Hubungan *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Aspek *emphaty* yaitu berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan sentuhan atau perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan (Anandar, 2015). Apabila perhatian dilakukan terhadap pelanggan akan memberikan pengaruh kepuasan. Sebagaimana yang terdapa dalam penelitian Mohammad (2011) menunjukkan bahwa *empathy* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Kereta (2014), Anandar (2015), dan Riyasa (2007) juga menunjukkan aspek *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu

1. Nugroho (2005)

Penenelitanya dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu*". Tujuan penelitian ini adalah Untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis deskriptif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian

menunjukkan variabel *responsibility*, variabel *reliability*, dan variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sementara variabel *emphaty* dan variabel *tangibility* tidak berpengaruh signifikan. Variabel *responsibility* dengan mempunyai pengaruh paling dominan.

2. Riyasa (2007)

Judul penelitiannya adalah “*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar*”. tujuan penelitian ini adalah 1). untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar, 2). untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan, dan 3). untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara aksidental sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Pertama*, Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan

kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. *Kedua*, Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) (X1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

3. Mun (2010)

Penelitiannya dengan judul "*Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*". Penelitian ini difokuskan pada pengukuran kepuasan pelanggan melalui pengiriman kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan (*Assurance*) memiliki hubungan negatif tetapi tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jaminan (*Assurance*) memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berpengaruh signifikan pada pelanggan kepuasan. Keandalan (*Reliability*) memiliki hubungan negatif tetapi tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik (*tangibles*) memiliki hubungan yang positif dan memiliki dampak yang signifikan pada pelanggan kepuasan. Empati (*Empathy*) memiliki hubungan

yang positif tetapi tidak memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketanggapan “*responsiveness*” memiliki hubungan yang positif tetapi tidak berdampak signifikan pada pelanggan kepuasan.

4. Mohammad (2011)

Penelitiannya dengan judul “*Service Quality Perspectives and Customer Satisfaction*”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji tingkat kualitas pelayanan yang didasarkan pada versi modifikasi dari SERVQUAL seperti yang diusulkan oleh Parasuraman *et. al.* (1988), yang melibatkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Tangibles*. Kepuasan pelanggan diukur dengan sembilan item yang diadaptasi dari Walfried *et. al.* (2000), 260 kuesioner yang didistribusikan secara acak kepada pelanggan dari bank komersial cabang terletak (tiga belas bank komersial di Yordania) di Irbid (Kota Jordan). analisis regresi berganda dipekerjakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas layanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, dan Tangibles* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Kereta (2014)

Penelitiannya dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Mimum (PDAM) Kabupaten Flores Timur*”. Penelitian ini mempunyai tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM

Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi. Analisis data penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel dari faktor *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Secara parsial faktor keandalan *reliability, assurance, dan tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Sebaliknya, faktor *responsiveness* dan *emphaty* dalam model ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur.

6. Sutrisman (2014)

Judul penelitiannya adalah "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pegawai Dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Seruyan*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana respon pelanggan terhadap produk yang dipasarkan. Metode penelitian ini yaitu dengan metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian ini yaitu

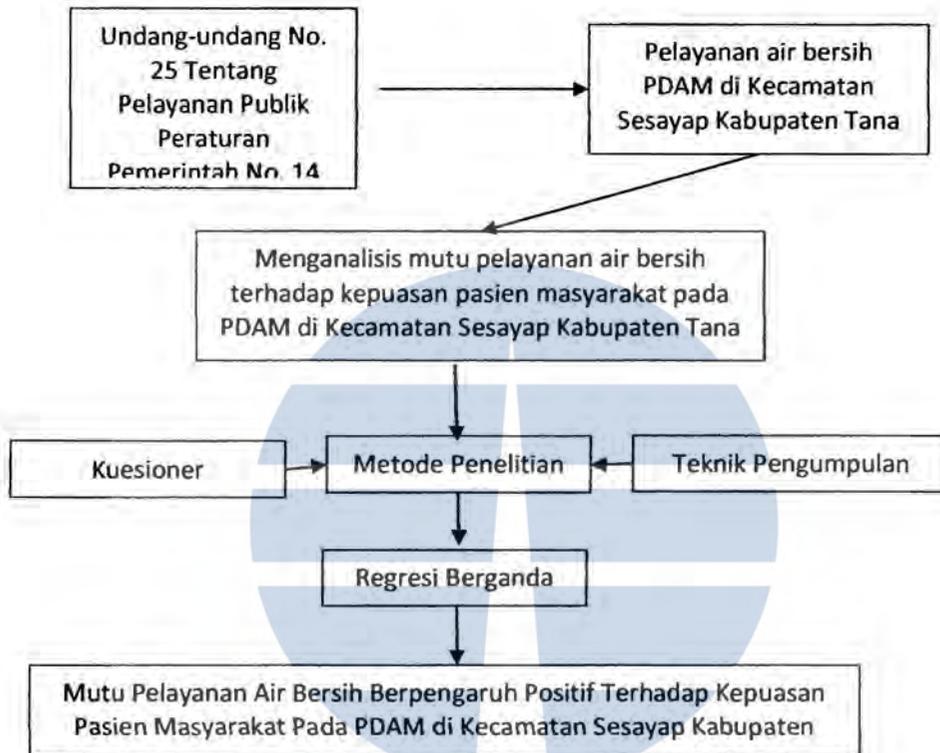
kualitas pelayanan memberikan sumbangsi positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,100. Kualitas kinerja memberikan pengaruh positif terhadap pelanggan sebesar 0,109. Kualitas barang memberikan pengaruh positif kepada kepuasan pelanggan sebesar 0,467. Variabel kualitas pelayanan, kualitas kinerja, dan kualitas barang secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,293.

7. Anandar (2015)

Judul penelitiannya adalah "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pdam Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang*". Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan Sungai Pinang dalam kecamatan Sungai Pinang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ditunjukkan bahwa nilai *R* hitung sebesar 12,55 sedangkan nilai *R* tabel untuk jumlah responden 100 sebesar 0,23 dengan tingkat $\alpha = 0,05$ untuk tes dua sisi. Maka *R* hitung lebih besar dari nilai *R* tabel yaitu $12,55 > 0,23$. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang.

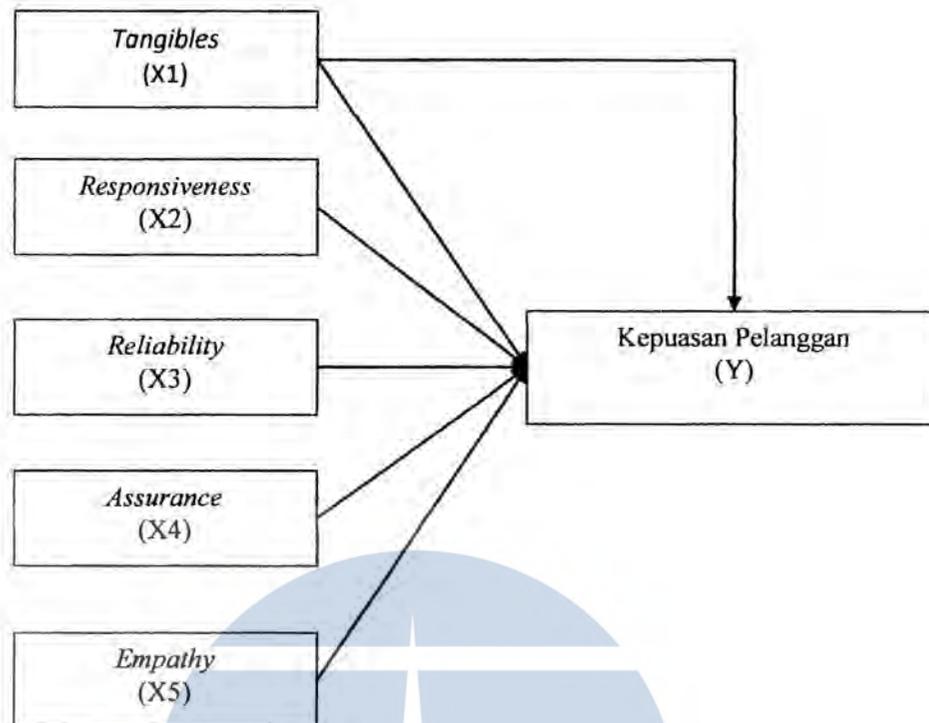
C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, dan teori-teori yang telah diuraikan, maka kerangka berfikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Penelitian

Berdasarkan kerangka berfikir di atas maka penelitian ini membuat model analisis dan hipotesis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut:



Gambar 2.2 Model Analisis

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model analisis di atas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H₁ : *Tangible* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung
- H₂ : *Responsiveness* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung
- H₃ : *Reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung
- H₄ : *Assurance* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung

H₅ : *Emphaty* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2012:55) mengemukakan bahwa pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka hasil jawaban survei yang disebarkan ke sampel penelitian dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan statistik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian kausal akan dijelaskan pengaruh perubahan variasi nilai dalam satu atau lebih variabel lain. Artinya, apakah perubahan nilai dalam suatu variabel menyebabkan perubahan nilai dalam variabel lain (Silalahi, 2009:33).

B. Populasi dan Sampel

Menurut Silalahi (2009:253), populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen di mana peneliti tertarik. Populasi dapat berupa organisme, orang-orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

Sampel adalah bagian tertentu yang dipilih dari populasi atau tiap bagian dari populasi, yang dipilih berdasarkan apakah itu representatif atau tidak (Silalahi, 2009:254). Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan *proportional sampling* (Sugiyono, 2012:58). Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah tangga yang telah menggunakan layanan PDAM di Kecamatan Sesaya Kabupaten Tana Tidung .

Pada penelitian ini, sampel yang dipilih menggunakan sampling proporsi. Proporsi sampling digunakan dalam penelitian ini dikarenakan jumlah populasi yang tidak diketahui. Adapun rumus untuk menentukan jumlah sampel untuk populasi demikian ini adalah sebagai berikut (Eriyanto, dalam Lely, 2011):

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2}$$

Dimana:

- Z : Mengacu pada nilai z (tingkat kepuasan). Jika tingkat kepuasan yang digunakan 90%, nilai z adalah 1,65. Tingkat kepuasan 95%, nilai z adalah 1,96, sedangkan tingkat kepuasan 99%, nilai z adalah 2,58.
- P (1-p) : Variasi populasi disini dinyatakan dalam bentuk proporsi. Proporsi dibagi ke dalam dua bagian dengan total 100% (atau 1).
- E : Kesalahan sampel yang dikehendaki (*sampling error*). Misalnya *sampling error* 2% atau 0,02.

Berdasarkan rumus di atas, karena dalam penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka variasi populasi diasumsikan heterogen (dengan proporsi 50:50). Dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 90%, dan *sampling error* sebesar 10% (0,1). Berdasarkan rencana survei tersebut, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,65)^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{(0,1)^2} = 68$$

Berdasarkan perhitungan dalam rumus di atas, maka dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 68 orang sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah pemilihan sampel secara kebetulan atau aksidental atau disebut konvenien merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan atau dijumpai menurut keinginan peneliti (Silalahi, 2009).

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

I. Variabel Penelitian

a. Variabel Bebas (X)

Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan diantaranya yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*.

b. Variabel Terikat (Y)

Variabel yang dipengaruhi oleh variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

a. Variabel bebas (X), kualitas pelayanan, yang terdiri dari:

1) Variabel *tangible* / bukti langsung (X1) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :

- a) Tempat pembayaran rekening tagihan air mudah untuk di akses
- b) Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan
- c) Tempat atau ruang pelayanan telah memadai dan nyaman
- d) Penampilan petugas cukup baik

2) Variabel *responsiveness* / daya tanggap (X2) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator:

- a) Petugas cepat dalam melayani permohonan sambungan baru
- b) Petugas loket pembayaran rekening air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen
- c) Petugas sikap dalam menangani keluhan konsumen
- d) Petugas pencatat meteran air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen

3) Variabel *reliability* / keandalan (X3) dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator :

- a) Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat
- b) Pelayanan masalah konsumen cepat di tanggapi
- c) Pelayanan air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya
- d) Petugas membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu

4) Variabel *assurance* / jaminan (X4) dijabarkan menjadi indikator-indikator:

- a) Kualitas air bersih yang diberikan baik
- b) Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh
- c) Adanya akurasi dalam pencatatan meteran air
- d) Adanya jaminan suplai air secara merata kepada konsumen

5) Variabel *emphaty* / empati (X4) dijabarkan menjadi indikator-indikator:

- a) Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan
- b) Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan
- c) Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan
- d) Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik

b. Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan diukur dengan indikator sebagai berikut:

- a) Puas dengan produk PDAM
- b) Puas karena harapannya terpenuhi
- c) Puas dengan jaminan produk air PDAM
- d) Puas dengan kinerja keseluruhan PDAM

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data sistematis serta objektif dengan tujuan untuk memecahkan suatu persoalan atau melakukan pengujian suatu

hipotesis. Instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel adalah uji validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2012:102). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi agar responden dapat mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka dan alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2009:296). Dalam kuesioner tersebut berisikan pernyataan-pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan sebelumnya.

Pilihan jawaban yang disediakan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada para responden adalah dengan menggunakan aras ordinal dengan skala *likert*. Menurut Silalahi (2009), aras ordinal mengurut kategori respons dari tingkat yang terendah ke tingkat yang tertinggi menurut atribut dalam suatu urutan atau orde tertentu. Ukuran ordinal menunjukkan perbedaan berdasarkan urutan yang berjenjang berdasarkan urutan logis sesuai dengan besarnya tingkat kategori yang dimiliki.

Skala *likert* merupakan teknik penskalaan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang dirinya atau kelompoknya atau sekelompok orang yang berhubungan dengan suatu hal (Silalahi, 2009). Skala ini berisi sejumlah pernyataan dengan kategori respon. Pertama-tama ditentukan beberapa alternatif kategori respons atau satu seri item respons yang mengekspresikan luas jangkauan sikap dari ekstrem positif ke ekstrem negatif untuk direspons oleh responden. Dalam penelitian ini digunakan skala likert rentang lima di mana item respons disusun dalam lima alternatif yang mengekspresikan seperti halnya sangat setuju, setuju, netral atau ragu-ragu atau

bimbang, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Tiap respon dihubungkan dengan nilai skor atau nilai skala untuk masing-masing pernyataan.

Sangat setuju diberikan skor 5,

Setuju diberikan skor 4,

Ragu-ragu diberikan skor 3,

Tidak setuju diberikan skor 2,

Sangat tidak setuju diberikan skor 1.

Berikut adalah instrumen yang digunakan dalam penyusunan kuesioner penelitian ini:

Table 3.1. instrument penyusunan kuesioner.

Variabel	Indikator	Item pertanyaan
Kualitas Pelayanan	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	1. Tempat pembayaran rekening tagihan air mudah untuk di akses
		2. Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan
		3. Tempat atau ruang pelayanan telah memadai dan nyaman
		4. Penampilan petugas cukup baik
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5. Petugas cepat dalam melayani permohonan sambungan baru
		6. Petugas loket pembayaran rekening air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen
		7. Petugas sikap dalam menangani keluhan konsumen
		8. Petugas pencatat meteran air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	9. Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat
		10. Pelayanan masalah konsumen cepat di tanggapi
		11. Pelayanan air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya
		12. Petugas membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	13. Kualitas air bersih yang diberikan baik
		14. Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh
		15. Adanya akurasi dalam pencatatan meteran air

Variabel	Indikator	Item pertanyaan
		16. Adanya jaminan suplai air secara merata kepada konsumen
	Empati (<i>Emphaty</i>)	17. Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan 18. Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan 19. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan 20. Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik
Kepuasan pelanggan	Puas dengan produk PDAM	1. Merasa puas dengan produk air yang diberikan PDAM
	Puas karena harapannya terpenuhi	2. Merasa puas karena harapan konsumen telah dipenuhi oleh PDAM
	Puas dengan jaminan produk air PDAM	3. Merasa puas jaminan mutu dari air PDAM
	Puas dengan kinerja keseluruhan PDAM	4. Merasa puas dengan hasil kinerja PDAM secara keseluruhan

E. Uji Kualitas Data

Langkah-langkah yang ditempuh peneliti dalam menjamin validitas dan reliabilitas data yang diperoleh dari kuesioner sebagai berikut :

1. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item - total correlations*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Nilai korelasi diuji apakah signifikan atau dengan taraf signifikan (α) 0,05 atau 5%. Menguji apakah masing – masing indikator valid atau tidak, dapat dihitung dengan membandingkan

antara nilai r hitung dengan nilai r tabel, jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2013:45).

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013:41). Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan SPSS dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α). Untuk menguji reliabilitas dapat dihitung dengan rumus *Alpha* (α). Menurut Arikunto (2002 : 171) rumus *Alpha* adalah sebagai berikut :

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \delta t^2}{\delta t} \right)$$

Keterangan :

- r = reliabilitas instrumen
- k = banyaknya butir pertanyaan
- δt^2 = skor nilai jawaban responden pertanyaan
- $\sum \delta t^2$ = total skor nilai jawaban responden

Kriteria uji reliabilitas instrument menggunakan *Cronbach Alpha* (α) $>$ 0,60 Nunnally (1967: dalam Ghozali, 2013:42).

Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel pada penelitian ini:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	<i>Corrected item Total Correlation</i>	Hasil	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Tangible</i> (X1)	X1 1	0.589	Valid	0.765 (reliabel)
	X1 2	0.316	Valid	
	X1 3	0.759	Valid	
	X1 4	0.660	Valid	
<i>Responsiveness</i> (X2)	X2 1	0.799	Valid	0.805 (reliabel)
	X2 2	0.360	Valid	
	X2 3	0.706	Valid	
	X2 4	0.676	Valid	
<i>Reliability</i> (X3)	X3 1	0.458	Valid	0.753 (reliabel)
	X3 2	0.427	Valid	
	X3 3	0.611	Valid	
	X3 4	0.739	Valid	
<i>Assurance</i> (X4)	X4 1	0.650	Valid	0.670 (reliabel)
	X4 2	0.360	Valid	
	X4 3	0.355	Valid	
	X4 4	0.628	Valid	
<i>Emphaty</i> (X5)	X5 1	0.536	Valid	0.706 (reliabel)
	X5 2	0.536	Valid	
	X5 3	0.741	Valid	
	X5 4	0.371	Valid	
Kepuasan (Y)	Y 1	0.514	Valid	0.861 (reliabel)
	Y 2	0.769	Valid	
	Y 3	0.675	Valid	
	Y 4	0.909	Valid	

Sumber : kuesioner diolah, lampiran 3.

Hasil perhitungan validitas menunjukkan bahwa item pernyataan untuk variabel *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty* dan kepuasan dinyatakan semua valid karena mempunyai *corrected item total correlation* yang lebih besar dari r_{tabel} (0,3).

Untuk koefisien alfa dinyatakan reliabel karena lebih besar dari 0,6. Dengan demikian item pengukuran pada masing-masing indikator dalam variabel-variabel penelitian dinyatakan reliabel dan selanjutnya dapat digunakan dalam penelitian.

F. Prosedur Pengumpulan Data

Metode atau prosedur pengumpulan data dengan cara survei secara tatap muka langsung dengan responden di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Survei merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada sekelompok orang (West dan Turner, 2008:79).

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistik parametrik. Statistik parametrik merupakan metode yang digunakan untuk menguji data yang mendekati atau berdistribusi normal (Arifin, 2008:103). Selanjutnya, analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang dilakukan dengan uji asumsi klasik, analisis koefisien determinasi berganda, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum model regresi digunakan untuk menguji hipotesis, diperlukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model telah memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah sebuah data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dengan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dinyatakan normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05. Uji

yang dilakukan untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*.

b. Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi variabel dependen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut
1) mempunyai angka *tolerance* diatas ($>$)0,1; 2) mempunyai nilai VIF di bawah ($<$) 10.

c. Heterokedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heterokedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dasar pengambilan keputusan adalah jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan besarnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y. Nilai R2 atau r^2 berada di antara 0 dan 1 yang mempunyai arti yaitu bila R2 atau $r^2 = 1$, artinya menunjukkan variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat 100% dan pendekatan model yang digunakan adalah tepat. Bila R2 atau $r^2 = 0$, artinya menunjukkan bahwa variabel

bebas tidak mampu menjelaskan *variable terikat*. Semakin tinggi nilai R^2 atau r^2 dan atau semakin mendekati 1, maka semakin baik model yang digunakan.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal dan beberapa variabel independen. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini disusun menggunakan nilai koefisien regresi *unstandardized B* (untuk analisis pengaruh simultan) dan *standardized beta* (untuk analisis pengaruh parsial). Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

X_1 = Variabel tangibles

X_2 = Variabel responsiveness

X_3 = Variabel reliability

X_4 = Variabel assurance

X_5 = Variabel emphaty

α = Konstanta

β = Koefisien regresi

e = Pengganggu (*standart error*)

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisa dan menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang diteliti. Pengujian ini dimaksudkan untuk

mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas terhadap variabel tidak bebas. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji F dan uji t.

a. Pengujian hipotesis dengan uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Adapun langkah-langkah dalam uji F ini adalah sebagai berikut:

1) Membuat hipotesis, yaitu:

H_0 : Variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

H_1 : Variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat.

2) Menetapkan besarnya nilai α (*level of significance*) yaitu 0,05.

3) Mengambil keputusan dengan ketentuan:

a) Jika nilai F_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih kecil daripada nilai F_{tabel} ($F_{hitung} < F_{tabel}$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

b) Jika nilai F_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih besar daripada nilai F_{tabel} ($F_{hitung} > F_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

b. Pengujian hipotesis dengan uji t

Uji t (*test significance individual parameter*) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Adapun langkah-langkah dalam uji t ini adalah sebagai berikut:

1) Membuat hipotesis, yaitu:

H_0 : Variabel bebas secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

H_1 : Variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat.

- 2) Menetapkan besarnya nilai α (*level of significance*) yaitu 0,05.
- 3) Mengambil keputusan dengan ketentuan:
 - a) Jika nilai t_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih kecil daripada nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
 - b) Jika nilai t_{hitung} menurut hasil perhitungan lebih besar daripada nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung

Air adalah salah satu sumber daya dan merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh anggota masyarakat yang diantaranya adalah kebutuhan air minum. Sesuai ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang sumber daya air, diamanatkan bahwa pengembangan system penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas , kuantitas dan kontinuitas.

Demikian pula dalam Undang – undang nomor 32 Tahun 2001 tentang Pemerintah Daerah, pelayanan air minum kepada masyarakat merupakan urusan wajib yang menjadi tanggung jawab pemerintah kabupaten / kota dan kebijakan pelaksanaannya dilaksanakan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM), sehingga pemerintah kabupaten / kota adalah regulator dalam penyediaan kebutuhan air minum kepada masyarakat sedang PDAM adalah selaku operator.

PDAM selaku operator dengan misi utama menyediakan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan oleh menteri kesehatan RI , yaitu Kep Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tanggal 19 April 2010 tentang Persyaratan kualitas air minum yang harus dikelola dengan baik sesuai prinsip – prinsip ekonomi perusahaan dan *good corporate governance* agar

dapat menghasilkan tingkat keuntungan yang mencukupi guna menjaga kesinambungan dan secara terus – menerus meningkatkan kuantitas, kualitas dan kontinuitas pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memperhatikan fungsi social.

PDAM Kabupaten Tana Tidung adalah salah satu Perusahaan Daerah Air Minum yang diberi tugas mengelola air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat kabupaten tana tidung yang tersebar baik didalam kota maupun di pedesaan . tugas pengelola ini cukup berat, karena salah satu sisi PDAM Kabupaten Tana Tidung merupakan Badan Usaha yang sudah barang tentu mempunyai tujuan untuk memperoleh keuntungan (fungsi bisnis). Dilain pihak PDAM Kabupaten Tana Tidung diberi tugas oleh Pemerintah Daerah untuk memberi pelayanan kepada masyarakat dari golongan tinggi samapai golongan bawah agar mendapatkan air bersih sesuai dengan standar kesehatan dengan tarif yang terjangkau oleh masyarakat (fungsi sosial)/ Kedua hal tersebut merupakan tantangan kedepan bagi PDAM Kabupaten Tana Tidung , maka diperlukan kerja keras dan perencanaan yang matang yaitu suatu perencanaan dalam strategi dalam rentang waktu tertentu.

Visi dan Misi Kabupaten Tana Tidung saat ini adalah “Pemerataan Infrastruktur wilayah untuk Penguatan Layanan Dasar dan menuju Ketahanan Pangan dalam rangka peningkatan kesejahteraan dan daya saing daerah yang mandiri”.

Untuk Mewujudkan Visi tersebut, maka Kabupaten Tana Tidung mempunyai Misi sebagai berikut :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan dan Mutu Pendidikan

2. Peningkatan Pelayanan Kesehatan
3. Penanggulangan Kemiskinan
4. Peningkatan Kualitas Pelayanan Infrastruktur
5. Peningkatan Kualitas Pengelolaan Sanitasi dan air bersih
6. Peningkatan Koordinasi Penyelenggaraan Penataan Ruang dan Lingkup Hidup
7. Pengembangan Agro Industri
8. Peningkatan Daya Saing Ekonomi Lokal
9. Peningkatan Pariwisata dan Kebudayaan Daerah
10. Peningkatan Kualitas Sadar Hukum Masyarakat
11. Peningkatan Kualitas Tata Kelola Pemerintahan dan Reformasi Birokrasi.

Adapun untuk mengelola visi dan misi kabupaten tentunya akan di ikuti dengan visi dan misi perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten tana tidung sebagai berikut :

Visi: “Mewujudkan PDAM Kabupaten Tana Tidung Sebagai Perusahaan yang Sehat dan Mampu Memenuhi Kebutuhan Masyarakat Akan Air Minum Secara Praktis, Ekonomis Bertahap Dan Berkesinambungan”

Visi ini sebagai harapan dimasa depan untuk mewujudkan kontinuitas, kuantitas dan kualitas pelayanan yang dapat diandalkan, sehingga mampu mendorong produktivitas masyarakat sehari – hari baik untuk usaha maupun derajat kesehatannya.

Misi pdam Kabupaten Tana Tidung

1. Pelayanan Air Minum dengan Standar Kuantitas, Kualitas dan Kontunitas Secara Bertahap dan Berkesinambungan
2. Meningkatkan Rasio Cakupan Pelanggan

3. Meningkatkan Kualitas SDM dan Kesejahteraan Pegawai
4. Meningkatkan Pengelolaan Fungsi – Fungsi Manajemen
5. Memperbaiki dan Mengembangkan Sistem Distribusi Perpipaan
6. Mengupayakan Penurunan NRW.

Motto

Motto Perusahaan adalah : PDAM TANA TIDUNG CERIA

Singkatan dari “ Cepat, Empati, Ramah, Inovatif, Adil “

Cepat : pelayanan

Empati : peduli

Ramah : terhadap pelanggan

Inovatif : selalu mencari hal baru untuk perbaikan kerja

Adil : sesuai ketentuan aturan berlaku

Untuk mewujudkan visi dan misi PDAM mempunyai rencana usulan kegiatan tahun 2016 dengan rincian kegiatan sebagai berikut :

1. P/P IPA (Paket) Kap. 20 L/Detik Lengkap

Pembangunan Jaringan Pipa induk HDFE, Dia 150 mm P.=15 Km dan
Kec. Sesayap Hilir (Spam Kawasan Pedesaan)

2. Rehap IPA (Paket) Kap, 5 L/Detik Lengkap

Pembangunan Jaringan Pipa Distribusi HDFE,Dia 75 mm P = 10 Km
Kecamatan Sesayp Hilir (Spam Kawasan Pedesaan, Desa Bebatu)

3. P/P IPA (Paket) Kap. 40 L/Detik Lengkap

Pembangunan Jaringan Pipa Distribusi HDFE, Dia 100-75 mm P.=25 Km

Pembangunan Jembatan dan Rumah Intake Leter T lengkap, P= 20 m L= 2 m

Pembangunan Jaringan Pipa Induk HDFE, Dia 250 mm P.= 800 M

Kec. Sesayap (Spam Kawasan Kecamatan)

4. P/P IPA (Paket) Kap. 20 L/Detik Lengkap

Pembangunan Jaringan Pipa Distribusi HDFE, Dia 100-75 mm P.=15 Km

Kec, Betayau (Spam Kawasan Kecamatan)

5. Rehap IPA (Paket) Kap, 10 L/Detik Lengkap

Pembangunan Rumah Intake Lengkap, 6 m x 6 m dan

Pembangunan Jaringan Pipa Distribusi HDFE, Dia 100-75 mm P.=25 Km

Kec. Tana Lia (Spam Kawasan Kecamatan)

2. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung yang berjumlah 68 orang, yang akan disajikan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lama berlangganan, sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin			
1.	Laki-laki	54	79.4
2.	Perempuan	14	20.6
Total		68	100
Usia responden			
1.	Kurang dari 30 tahun	6	8.8
2.	Antara 30-40 tahun	21	30.9
3.	Antara 41-50 tahun	32	47.1
4.	Lebih dari 50 tahun	9	13.2
Total		68	100
Pendidikan terakhir			
1	SMA	9	13.2
2	Diploma	28	41.2
3	S1	27	39.7
4	S2	4	5.9
Total		68	100
Lama berlangganan PDAM			
1	Kurang dari 2 tahun	3	4.4

2	Antara 2-5 tahun	27	39.7
3	Lebih dari 5 tahun	38	55.9
	Total	68	100

Sumber: Data primer yang diolah dengan SPSS (Lampiran 5)

Dari Tabel 4.1 tersebut dapat diketahui bahwa dari 68 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang dengan presentase 79,4%, dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 14 orang dengan presentase 20,6%. Ini menunjukkan bahwa pelanggan PDAM yang menjadi responden penelitian ini lebih didominasi oleh laki-laki.

Untuk usia diketahui dari 68 responden, bahwa kebanyakan responden penelitian ini berusia antara 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 32 orang atau 47,1%, berusia antara 30 – 40 tahun yaitu sebanyak 21 orang atau 39,7%, berusia kurang dari 30 tahun yaitu sebanyak 9 orang atau 13,2% dan lebih dari 50 tahun sebanyak 4 orang. Artinya responden penelitian didominasi oleh pelanggan yang memiliki usia dewasa.

Untuk tingkat pendidikan diketahui bahwa kebanyakan responden penelitian ini memiliki tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 27 orang atau 39,7%, responden yang memiliki tingkat pendidikan Diploma sebanyak 28 orang atau 41,2%, responden yang memiliki tingkat pendidikan S2 sebanyak 4 orang atau 5,9% dan pendidikan tinggi SMA sebanyak 9 orang atau 13,2%. Artinya pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung yang menjadi responden penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki tergolong tinggi.

Untuk lama berlangganan diketahui bahwa kebanyakan responden penelitian ini telah berlangganan PDAM lebih dari 5 tahun yaitu sebanyak 38

orang atau 55,9%, responden yang telah berlangganan antara 2-5 tahun sebanyak 27 orang atau 39,7%, responden yang baru berlangganan kurang dari 2 tahun sebanyak 3 orang atau 4,4%.

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Operasional variabel merupakan proses penguraian variabel penelitian ke dalam subvariabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor.

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah variabel yang menyebabkan atau memengaruhi, yaitu faktor-faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati. Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan diantaranya yaitu *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*.

2. Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat adalah faktor-faktor yang diobservasi dan diukur untuk menentukan adanya pengaruh variabel bebas, yaitu faktor yang muncul, atau tidak muncul, atau berubah sesuai dengan yang diperkenalkan oleh peneliti. Variabel yang dipengaruhi oleh variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

Analisis deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan memberi gambaran hasil penelitian lapangan tentang Variabel yang diteliti yakni Kualitas pelayanan dan kepuasan melalui penyebaran kuesioner yang diolah, kemudian diinterpretasikan dan diberikan makna pada masing variabel dan dimensi.

3. Deskripsi Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen pada tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*Expected service*). Kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam hal ini PDAM dalam memberi layanan air bersih sesuai harapan pelanggannya secara konsisten. Adapun variabel bebas (VX) yaitu tentang Kualitas pelayanan yang dibahas lebih lanjut dalam 5 dimensi yakni *Tangible*, *responsiveness*, *reliability assurance*, *emphaty*

a. Tanggapan responden terhadap dimensi *tangible*

Tangible merupakan kemampuan dari perusahaan yakni PDAM Kabupaten Tana Tidung dalam menunjukkan keberadaanya terhadap pihak eksternal yakni pelanggan. *Tangible* akan diuji melalui indikator kemampuan dan penampilan sarana prasarana fisik institusi atau organisasi, serta kondisi lingkungan sekitarnya seperti fasilitas fisik (tempat pembayaran, meteran air, perlengkapan dan peralatan) serta penampilan pegawainya.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *tangible*, sebagai berikut :

Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Tangible*

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Tempat pembayaran rekening tagihan air PDAM Sesayap mudah terjangkau	STS	-	-	4,05
		TS	3	4.4	
		N	10	14.7	
		S	35	51.5	
		SS	20	29.4	
2	Meteran air PDAM Sesayap dalam kondisi baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah	STS	-	-	3,95
		TS	-	-	
		N	9	13.2	
		S	53	77.9	
		SS	6	8.8	
3	PDAM Sesayap memiliki tempat atau ruang pelayanan yang memadai dan nyaman	STS	-	-	4,01
		TS	3	4.4	
		N	10	14.7	
		S	38	55.9	
		SS	17	25.0	
4	Pegawai PDAM Sesayap memiliki penampilan yang cukup baik	STS	-	-	4,08
		TS	-	-	
		N	7	10.3	
		S	48	70.6	
		SS	13	19.1	
Total Rata-rata (<i>Mean</i>)					4,02

Sumber : Data Primer Diolah, lampiran 6

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap dimensi *tangible* yang menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan bukti fisik yang dimiliki PDAM Sesayap, skor yang paling rendah sebesar 3,95 yaitu meteran air PDAM Sesayap dalam kondisi baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah.

Skor tertinggi mengenai dimensi *tangible* adalah sebesar 4,08 yaitu pegawai PDAM Sesayap memiliki penampilan yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai PDAM. Secara keseluruhan, untuk dimensi *tangible* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 4,02 atau melebihi

skor 4, artinya responden menilai dimensi *tangible* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunanya.

- 1) Dari sisi tempat pembayaran rekening tagihan air PDAM sesayap Kabupaten Tana Tidung, pada umumnya sangat terjangkau. Lokasi kantor untuk pembayaran tagihan air PDAM Sesayap terletak di kawasan ramai dekat dengan pemukiman penduduk dan Mudah terjangkau karena bisa melakukan pembayaran tagihan di tempat lain selain di kantor PDAM (ex: Kantor Pos, ATM, dll).
- 2) Meteran air PDAM Sesayap dalam kondisi baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan. Meteran air PDAM masih dalam kondisi baik dan sesuai dengan tera / stabil, sehingga perhitungan jumlah air yang dipakai dengan yang tercatat pada meteran sesuai, dan Meteran air PDAM tidak rusak dan cacat.
- 3) PDAM Sesayap memiliki tempat atau ruang pelayanan yang memadai dan nyaman. Ruang pelayanan PDAM cukup luas dan dapat menampung pelanggan sebanyak 15 orang dan ruang pelayanan PDAM dilengkapi dengan fasilitas AC, TV dan kursi tunggu.
- 4) Pegawai PDAM Sesayap memiliki penampilan yang cukup baik. Pakaian yang dikenakan pegawai PDAM Sesayap rapi dan sopan serta tata rias dan dandanan pegawai PDAM Sesayap sederhana, rapi dan tidak mencolok(menor).

b. Tanggapan responden terhadap dimensi *Reliability*

Reliability merupakan kemampuan PDAM untuk memberikan pelayanan berdasarkan apa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja diuji lebih lanjut dengan keinginan pelanggan seperti kecepatan dalam pelayanan, sikap petugas dalam menghadapi keluhan, sikap dalam menanggapi pertanyaan konsumen.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *responsiveness*, sebagai berikut :

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Responsiveness*

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Petugas PDAM Sesayap cepat dalam melayani permohonan sambungan baru	STS	-	-	4,26
		TS	-	-	
		N	8	11.8	
		S	34	50.0	
		SS	26	38.2	
2	Petugas loket pembayaran rekening air PDAM Sesayap bersedia menanggapi pertanyaan konsumen	STS	-	-	3,98
		TS	-	-	
		N	16	23.5	
		S	37	54.4	
		SS	15	22.1	
3	Petugas PDAM Sesayap sikap dalam menangani keluhan konsumen	STS	-	-	4,01
		TS	1	1.5	
		N	14	20.6	
		S	36	52.9	
		SS	17	25.0	
4	Petugas pencatat meteran air PDAM Sesayap bersedia menanggapi pertanyaan konsumen	STS	-	-	4,23
		TS	-	-	
		N	5	7.4	
		S	42	61.8	
		SS	21	30.9	
Total Rata-rata (<i>Mean</i>)					4,12

Sumber : Data Primer Diolah, lampiran 6

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness* yang menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan daya tanggap yang dimiliki PDAM Sesayap, skor yang paling rendah sebesar 3,98 yaitu petugas loket pembayaran rekening air

PDAM Sesayap bersedia menanggapi pertanyaan konsumen. Skor tertinggi mengenai dimensi *responsiveness* adalah sebesar 4,26 yaitu petugas PDAM Sesayap cepat dalam melayani permohonan sambungan baru.

Secara keseluruhan, untuk dimensi *responsiveness* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 4,26 atau melebihi skor 4, artinya responden menilai dimensi *responsiveness* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunaannya.

- 1) Petugas PDAM Sesayap cepat dalam melayani permohonan sambungan baru. Setiap permohonan pemasangan sambungan PDAM baru dari pelanggan langsung diverifikasi berkas, untuk selanjutnya dilakukan pemasangan jika berkas sudah lengkap dan memenuhi syarat. Lama permohonan penyambungan baru maksimal 1 bulan, dan petugas PDAM selalu dapat menyelesaikan penyambungan dalam waktu kurang dari 1 bulan
- 2) Petugas loket pembayaran rekening air PDAM Sesayap bersedia mananggapi pertanyaan konsumen. Setiap pelanggan/konsumen yang datang bertanya kepada petugas loket PDAM segera merespon dengan baik dan memberi pengarahan kepada pelanggan. Petugas loket PDAM tidak cuek dan tetap melayani dengan ramah meskipun pelanggan/konsumen yang datang dengan bahasa yang kurang baik/sopan.
- 3) Petugas PDAM Sesayap sigap dalam menangani keluhan konsumen. Setiap keluhan yang masuk dari pelanggan/konsumen segera dilayani oleh petugas PDAM, dan dicatat dalam berkas pengaduan/keluhan konsumen. Menerima segala keluhan pelanggan/konsumen dalam bentuk apapun, baik

lisan maupun tulisan, serta menerima keluhan via telepon dan sms serta penanganan keluhan konsumen PDAM direspon maksimal dalam waktu 1x24 jam

- 4) Petugas pencatat meteran air PDAM Sesayap bersedia mananggapi pertanyaan konsumen, setiap ada pertanyaan yang masuk kepada petugas pencatat meteran PDAM segera ditanggapi, jika bisa dijawab maka langsung dijawab oleh petugas, jika tidak maka akan disampaikan pada atasan.

c. Tanggapan responden terhadap dimensi *responsiveness*

Responsiveness merupakan kemauan PDAM untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat terhadap *customer*, cara menyampaikan informasi dengan jelas. Menghindari pelanggan sampai menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, sehingga mengakibatkan persepsi negatif dari kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *reliability*, sebagai berikut :

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability*

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	PDAM Sesayap menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat	STS	-	-	4,14
		TS	-	-	
		N	9	13.2	
		S	40	58.8	
		SS	19	27.9	
2	PDAM Sesayap melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat	STS	-	-	3,83
		TS	-	-	
		N	11	16.2	
		S	57	83.8	
		SS	-	-	
3	Pelayanan air bersih PDAM Sesayap dilakukan selama 24	STS	-	-	3,98
		TS	4	5.9	

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
	jam setiap harinya	N	7	10.3	
		S	43	63.2	
		SS	14	20.6	
4	Petugas PDAM Sesayap membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu sesuai jadwalnya	STS	-	-	3,91
		TS	3	4.4	
		N	12	17.6	
		S	41	60.3	
		SS	12	17.6	
Total Rata-rata (<i>Mean</i>)					3,97

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 6

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap dimensi *reliability* yang menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan keandalan yang dimiliki PDAM Sesayap, skor yang paling rendah sebesar 3,83 yaitu PDAM Sesayap melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat. Skor tertinggi mengenai dimensi *reliability* adalah sebesar 4,14 yaitu PDAM Sesayap menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat.

Secara keseluruhan, untuk dimensi *reliability* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 3,97 atau mendekati skor 4, artinya responden menilai dimensi *reliability* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunaannya.

- 1) PDAM Sesayap menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat, dan persyaratan untuk prosedur pemasangan baru mudah dan dapat dipenuhi oleh setiap konsumen. Lama permohonan penyambungan baru maksimal 1 bulan, dan petugas PDAM selalu dapat menyelesaikan penyambungan dalam waktu kurang dari 1 bulan
- 2) PDAM Sesayap melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat. Setiap ada pengaduan masalah oleh konsumen langsung segera direspon

oleh petugas dan menerima segala keluhan pelanggan/konsumen dalam bentuk apapun, baik lisan maupun tulisan, serta menerima keluhan via telepon dan sms

- 3) Pelayanan air bersih PDAM Sesayap dilakukan selama 24 jam setiap harinya. PDAM Sesayap tidak pernah mematikan secara mendadak pelayanan air PDAM tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan/konsumen dan pelayanan air bersih PDAM Sesayap dilakukan selama 24 jam setiap harinya, terkecuali ada perawatan berkala dan kerusakan berat yang mengharuskan untuk menghentikan sementara pelayanan, tentunya dengan pemberitahuan terlebih dahulu
- 4) Petugas PDAM Sesayap membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu sesuai jadwalnya serta jam pelayanan pembayaran rekening air PDAM Sesayap untuk di kantor operasional dibuka jam 08.00 –15.00 Wita pada setiap hari kerja. Untuk pembayaran di luar jadwal operasional kantor pelayanan, bisa dilakukan melalui ATM.

d. Tanggapan responden terhadap dimensi *assurance*

Assurance merupakan kemampuan, pengetahuan, dan kesopansantunan dari para pegawai PDAM untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap para pelanggan. Beberapa komponen *assurance* seperti komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *assurance*, sebagai berikut :

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Assurance

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	PDAM Sesayap memberikan kualitas air bersih yang baik	STS	-	-	4,07
		TS	-	-	
		N	6	8.8	
		S	51	75.0	
		SS	11	16.2	
2	Petugas PDAM Sesayap memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh	STS	-	-	4,10
		TS	-	-	
		N	8	11.8	
		S	45	66.2	
		SS	15	22.1	
3	Akurasi dalam pencatatan meteran air menjadi prioritas dalam bekerja	STS	-	-	4,20
		TS	3	4.4	
		N	8	11.8	
		S	29	42.6	
		SS	28	41.2	
4	PDAM Sesayap memberikan jaminan suplai air secara merata kepada konsumen	STS	4	5.9	3,97
		TS	3	4.4	
		N	8	11.8	
		S	29	42.6	
		SS	24	35.3	
Total Rata-rata (<i>Mean</i>)					4,08

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 6

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* yang menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan jaminan yang diberikan PDAM Sesayap, skor yang paling rendah sebesar 3,97 yaitu PDAM Sesayap memberikan jaminan suplai air secara merata kepada konsumen.

Skor tertinggi mengenai dimensi *assurance* adalah sebesar 4,20 yaitu akurasi dalam pencatatan meteran air menjadi prioritas dalam bekerja. Secara keseluruhan, untuk dimensi *assurance* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 4,08 atau melebihi skor 4, artinya responden menilai dimensi *assurance* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunanya.

- 1) PDAM Sesayap memberikan kualitas air bersih yang baik, air yang disalurkan ke konsumen PDAM Sesayap tidak berbau, tidak berwarna dan tidak berasa. Air yang disalurkan ke konsumen PDAM Sesayap tidak kotor dan tidak mengandung bahan berbahaya bagi kesehatan
- 2) Petugas PDAM Sesayap memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh dan pelayanan yang hasilnya ditunjukkan untuk orang banyak selesai dengan tepat waktu serta pelayanan yang diharapkan selesai dengan waktu yang telah ditetapkan
- 3) Akurasi pencatatan meteran air menjadi prioritas dalam bekerja adalah ketepatan, ketelitian dalam mencatat meteran pelanggan adalah hal yang sangat penting karena jika salah dalam mencatat maka dapat merugikan pelanggan
- 4) Memberikan jaminan suplai air secara merata kepada masyarakat. Pelayanan yang dilakukan PDAM Sesayap sama rata dan tidak adanya kesenjangan antara pelanggan sehingga suplai air yang diberikan sangat memuaskan pelanggan.

e. Tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty*

Empathy merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan terhadap pelanggan-pelanggan dengan upaya memahami setiap keinginan pelanggan. PDAM diharapkan mempunyai pengetahuan dan pemahaman mengenai pelanggan, memiliki waktu pengoperasian yang nyaman untuk pelanggan, dan kebutuhan pelanggan secara spesifik.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi *emphaty*, sebagai berikut :

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Dimensi *Emphaty*

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan	STS	-	-	3,97
		TS	7	10.3	
		N	5	7.4	
		S	39	57.4	
		SS	17	25.0	
2	Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan	STS	-	-	3,94
		TS	-	-	
		N	9	13.2	
		S	54	79.4	
		SS	5	7.4	
3	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	STS	-	-	4,25
		TS	1	1.5	
		N	5	7.4	
		S	38	55.9	
		SS	24	35.3	
4	Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik	STS	-	-	4,02
		TS	3	4.4	
		N	5	7.4	
		S	47	69.1	
		SS	13	19.1	
Total Rata-rata (<i>Mean</i>)					4,04

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 6

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap dimensi *emphaty* yang menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan empati yang diberikan PDAM Sesayap, skor yang paling rendah sebesar 3,94 yaitu petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.

Skor tertinggi mengenai dimensi *emphaty* adalah sebesar 4,25 yaitu petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan, untuk dimensi *emphaty* memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 4,04 atau melebihi skor 4, artinya responden menilai dimensi *emphaty* petugas yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunanya.

- 1) Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan, Petugas PDAM sesayap tidak membedakan pelanggan yang menggunakan air industry maupun air rumah tangga serta berkomunikasi dengan baik kepada semua pelanggan.
- 2) Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Petugas PDAM sesayap siap mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan serta bersikap sabar dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.
- 3) Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Petugas harus sabar dalam mengendalikan diri dan bertindak dengan bermacam perilaku pelanggan, sabar menghadapi setiap keluhan pelanggan bertutur kata yang baik dan mudah dimengerti.
- 4) Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik. Petugas mampu menjelaskan dan menpresentasikan gagasan – gagasan dengan jelas kepada pelanggan dan berbicara dengan baik serta sopan.

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi, maka dapat dibuat ringkasan mean dari masing-masing dimensi sebagai berikut:

Tabel 4.7 Rata-rata Tanggapan Responden atas Kualitas Pelayanan

o	Aspek kualitas Pelayanan	Mean
	<i>Tangible</i>	4.02
	<i>Responsiveness</i>	4.12
	<i>Reliability</i>	3.97
	<i>Assurance</i>	4.08
	<i>Emphaty</i>	4.04
	Rata-rata	4.05

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 4

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, maka diketahui kualitas pelayanan yang ada di PDAM Sesayap sebesar 4,05 di mana skor ini melebihi skor 4 yang dapat diinterpretasikan kualitas pelayanannya tergolong baik. Dari kelima aspek kualitas pelayanan diketahui bahwa *responsiveness* memiliki rata-rata tertinggi dan *reliability* memiliki rata-rata terendah.

4. Deskripsi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap konsumen atau pelanggan setelah mendapatkan dan menggunakan suatu barang dan jasa yang diperoleh dari PDAM yakni tentang air bersih. Kepuasan konsumen adalah perasaan yang ditunjukkan dari proses evaluasi, di mana konsumen dari barang atau jasa telah membandingkan apa yang diterima terhadap apa yang diharapkan. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini akan diteliti lebih lanjut dari segi produk, jaminan mutu air, harapan dan kinerja PDAM .

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui distribusi jawaban responden untuk dimensi kepuasan, sebagai berikut :

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Ket.	Jumlah	%	Mean
1	Puas dengan produk air yang diberikan PDAM Sesayap	STS	-	-	4,36
		TS	-	-	
		N	2	2.9	
		S	39	57.4	
		SS	27	39.7	
2	Puas karena harapan telah dipenuhi oleh PDAM Sesayap	STS	-	-	4,38
		TS	-	-	
		N	2	2.9	
		S	38	55.9	
		SS	28	41.2	
3	Puas jaminan mutu dari air PDAM Sesayap	STS	-	-	4,45
		TS	-	-	
		N	-	-	
		S	37	54.4	
		SS	31	45.6	
4	Puas dengan hasil kinerja PDAM secara keseluruhan	STS	-	-	4,42
		TS	-	-	
		N	1	1.5	
		S	37	54.4	
		SS	30	44.1	
Total Rata-rata (<i>Mean</i>)					4,40

Sumber : Data Primer Diolah, Lampiran 6

Berdasarkan tabel di atas tentang tanggapan responden terhadap dimensi kepuasan yang menunjukkan bahwa dari 4 pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan PDAM Sesayap, skor yang paling rendah sebesar 4,36 yaitu berkaitan dengan puas dengan produk air yang diberikan PDAM Sesayap. Skor tertinggi mengenai dimensi kepuasan adalah sebesar 4,45 yaitu puas jaminan mutu dari air PDAM Sesayap.

Secara keseluruhan, untuk dimensi kepuasan memiliki total rata-rata (*mean*) sebesar 4,40 atau melebihi skor 4, artinya responden menilai dimensi kepuasan pelanggan puas jaminan mutu dari air PDAM Sesayap tergolong puas. Kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat terutama yang menyangkut

pelayanan dan produk PDAM secara keseluruhan terhadap penyedia layanan jasa yang diberikan oleh PDAM. dengan kata lain pihak PDAM telah memberikan kepuasan dalam hal kualitas jasa, harga, pelayanan, *emotional faktor*, serta kemudahan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

C. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk mengetahui hal tersebut dapat menggunakan uji *kolmogorov smirnov* (K-S). Apabila nilai probabilitas > nilai $\alpha = 0,05$ maka data terdistribusi secara normal dan apabila nilai probabilitas < nilai $\alpha = 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal. Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji normalitas data :

Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.94381516
Most Extreme Differences	Absolute	0.161
	Positive	0.083
	Negative	-0.161
Test Statistic		0.161
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 7

Berdasarkan output uji normalitas yang terdapat di atas bahwa nilai *Assymp Sig* sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05; dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis terdistribusi normal.

b. Uji multikolonieritas

Multikolonieritas adalah korelasi tinggi yang terjadi antara variabel bebas satu dengan variabel bebas lainnya. Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independent. Nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 maka dikatakan bahwa ada multikolonieritas antar variabel independent dalam model regresi. Berikut disajikan tabel yang merupakan hasil output uji multikolonieritas :

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
<i>Tangible</i>	0.857	1.166
<i>Responsiveness</i>	0.703	1.423
<i>Reliability</i>	0.579	1.728
<i>Assurance</i>	0.406	2.465
<i>Emphaty</i>	0.451	2.219

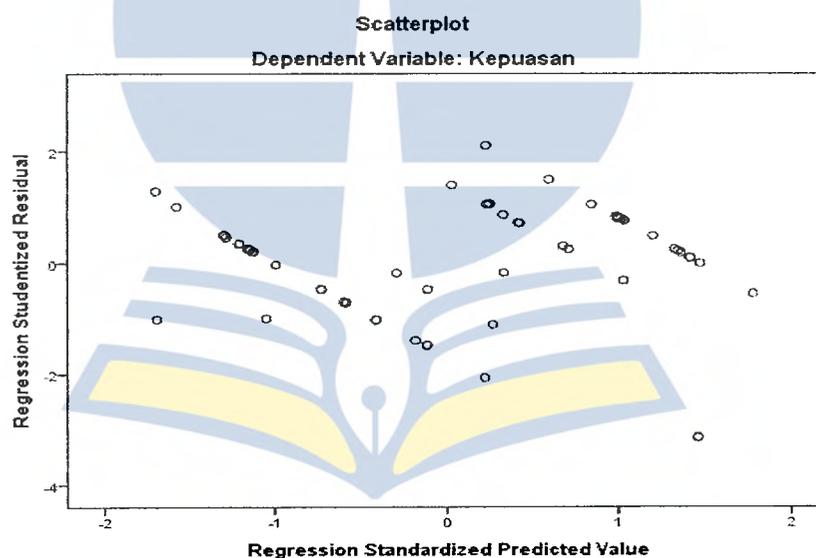
Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 7

Berdasarkan output uji multikolonieritas di atas bahwa hasil perhitungan nilai tolerance dari masing-masing dimensi independent yaitu *tangible* (X_1) = 0,857; *responsiveness* (X_2) = 0,703; *reliability* (X_3) = 0,579; *assurance* (X_4) = 0,406; *emphaty* (X_5) = 0,451; nilai toleransi $> 0,10$ yang berarti tidak ada korelasi antar variabel independent. Hasil perhitungan VIF dari masing-masing dimensi independent yaitu sebesar

tangible (X_1) = 1,166; *responsiveness* (X_2) = 1,423; *reliability* (X_3) = 1,728; *assurance* (X_4) = 2,465; *emphaty* (X_5) = 2,219; nilai VIF lebih kecil dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel independent dalam model regresi.

c. Uji heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas pada data ini dilakukan dengan cara melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residual (SRESID). Berikut hasil uji hetoskedastisitas.



Gambar 4.1 *Scatter Plot* Uji Heteroskedastisitas Sumber : Hasil

Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 7.

Dari scatter plot gambar 4.1 menunjukkan bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah adalah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas.

2. Analisa Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien korelasi adalah untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 4.11 Analisa Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	0.863	0.745	0.724

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 8

Berdasarkan tabel di atas diketahui besarnya koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,863 dan mendekati angka +1; hal ini berarti menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap.

Untuk analisis koefisien determinasi (R²) adalah 0,745 artinya perubahan kepuasan (Y) mampu diterangkan oleh perubahan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama sebesar 74,5%. Sementara sisanya yaitu sebesar 25,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

3. Pengujian secara Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui sebuah tafsiran parameter secara bersama-sama, yang artinya seberapa besar pengaruh dari dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* terhadap dimensi kepuasan secara bersama.

Tabel 4.12 Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.126	5	34.825	36.177	0.000
	Residual	59.683	62	0.963		
	Total	233.809	67			

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 8

Langkah-langkah pengujian :

1. $H_0 : b_{1,2,3,4,5} = 0$; artinya dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

$H_a : b_{1,2,3,4,5} > 0$; artinya dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

2. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis, yaitu :

- Bila $Sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
- Bila $Sig \geq 0,05$ maka H_0 diterima

Berdasarkan grafik di atas menunjukkan bahwa $F_{hitung} = 36,177$ dengan tingkat kesalahan $0,000$ ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a diterima artinya bahwa secara keseluruhan dimensi *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap.

4. Uji Parsial (Uji t)

Uji t ini juga disebut dengan uji parsial, pengujian ini bertujuan untuk menguji signifikansi hasil dari uji regresi linier berganda. Pembuktian hipotesis ini yaitu dengan memperhatikan nilai t hitung dan signifikan. Untuk uji t didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Uji t

Model	T	Sig.	Keterangan
<i>Tangible</i>	4.051	0.000	Signifikan
<i>Reliability</i>	2.109	0.039	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	4.096	0.000	Signifikan
<i>Assurance</i>	2.225	0.030	Signifikan
<i>Emphaty</i>	2.169	0.034	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS, Lampiran 8

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *tangible* sebesar 4,051 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *tangible* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *reliability* sebesar 2,109 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,039 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *reliability* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *responsiveness* sebesar 4,096 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *assurance* sebesar 2,225 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *assurance* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} dimensi *emphaty* sebesar 2,169 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,034 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara

D. Pembahasan

1. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Sesuai dengan hasil uji T pada dimensi *tangible* dengan hasil 4.051 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *tangible* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara. Artinya bahwa semakin baik kondisi dan fasilitas fisik yang ada di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila

kondisi dan fasilitas fisik PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung kurang mendukung keinginan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan turun.

Berdasarkan analisis deskripsi diketahui bahwa *tangible* yang berkenaan dengan bukti fisik yang dimiliki PDAM Sesayap, skor yang paling rendah yaitu meteran air PDAM Sesayap dalam kondisi baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah. Skor tertinggi mengenai dimensi *tangible* yaitu pegawai PDAM Sesayap memiliki penampilan yang cukup baik dalam melaksanakan tugasnya sebagai pegawai PDAM. Secara keseluruhan, untuk dimensi *tangible* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunanya.

Hasil penelitian ini mendukung teori Nugroho (2000), bahwa pada aspek *tangible* perusahaan harus dapat memberikan bukti awal kualitas pelayanan yang tercermin dari penampilan fasilitas fisik yang dapat diandalkan. Bentuk *tangible* seperti kualitas air dapat dilihat dari bau air, warna air, dan rasa air yang dikonsumsi pelanggan air minum PDAM, sehingga menimbulkan respon pelanggan air yang dialirkan air PDAM yaitu baik. Dengan kualitatif fisik yang baik menimbulkan kepuasan pelanggan. Maka Aspek *tangible* mempengaruhi kepuasan pelanggan atau masyarakat (Anandar, 2015). Sebagaimana dalam penelitian Riyasa (2007) *tangible* berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kota Denpasar.

2. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Sesuai dengan hasil uji T pada dimensi *responsipnes* dengan hasil sebesar 4,096 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *reliability* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara. Artinya bahwa pelayanan yang semakin tanggap yang ada di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila pegawai kurang tanggap terhadap pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan turun.

Berdasarkan analisis deskripsi diketahui bahwa dimensi *responsiveness* yang berkaitan dengan daya tanggap yang dimiliki PDAM Sesayap, skor yang paling rendah yaitu petugas loket pembayaran rekening air PDAM Sesayap bersedia menanggapi pertanyaan konsumen. Skor tertinggi mengenai dimensi *responsiveness* yaitu petugas PDAM Sesayap cepat dalam melayani permohonan sambungan baru. Secara keseluruhan, untuk dimensi *responsiveness* dinilai dimensi *responsiveness* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunanya.

Hal penelitian ini sesuai bahwa aspek ini menjelaskan instansi atau perusahaan berusaha untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat. Jika mengalami kegagalan dengan cepat menangani kegagalan tersebut secara profesional (responsif) untuk memberikan kepuasan pelanggan (Anandar, 2015). Kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas seperti kecepatan

pelayanan dengan didukung dengan alat-alat yang memadai dan canggih kecepatan pelayanan dapat dilakukan (Nugroho, 2005). Sebagaimana hasil penelitian dari Riyasa (2007) menunjukkan bahwa *responsiveness* mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian Kereta (2011) juga menunjukkan hal yang sama yaitu *responsiveness* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Sesuai dengan hasil uji T pada dimensi *responsipnes* dengan hasil sebesar 2,109 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,039 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara. Artinya bahwa pelayanan yang semakin handal yang ada di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila pegawai kurang handal terhadap pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan turun.

Berdasarkan analisis deskripsi menunjukkan bahwa dimensi *reliability* yang berkaitan dengan keandalan yang dimiliki PDAM Sesayap, skor yang paling rendah yaitu PDAM Sesayap melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat. Skor tertinggi mengenai dimensi *reliability* yaitu PDAM Sesayap

menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat. Secara keseluruhan, untuk dimensi *reliability* responden menilai dimensi *reliability* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunanya

Hal ini menunjukkan bahwa *reliability* merupakan kemampuan memberikan jasa seperti apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atau *costumer*. *Realibility* tercermin dari ketepatan waktu, layanan yang sama bagi semua orang dan tanpa kesalahan. Pelayanan dengan tepat waktu dari segenap petugas akan menambah kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga meningkatkan kualitas pelayanan (Nugroho, 2005). Nilai positif dari keandalan menunjukkan semakin baik keandalan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan (Riyasa, 2007). Sesuai dengan penelitian Anandar (2015) yaitu kehandalan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan PDAM warga merasa cukup puas dengan kehandalan petugas PDAM meteran dan lain-lain

4. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi *assurance* dengan hasil sebesar 2,225 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *assurance* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.

Artinya bahwa adanya jaminan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung tidak berkomitmen memberikan jaminan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin turun.

Berdasarkan analisis deskripsi menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap dimensi *assurance* yang menunjukkan bahwa yang berkaitan dengan jaminan yang diberikan PDAM Sesayap, skor yang paling rendah yaitu PDAM Sesayap memberikan jaminan suplai air secara merata kepada konsumen. Skor tertinggi mengenai dimensi *assurance* yaitu akurasi dalam pencatatan meteran air menjadi prioritas dalam bekerja. Secara keseluruhan, untuk dimensi *assurance* responden menilai dimensi *assurance* yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunaannya

Jaminan sebagai pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para karyawan dalam melaksanakan tugas secara spontan yang menjamin kinerja yang baik sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat. Peran karyawan dalam memberikan pelayanan sangat penting untuk kepuasan masyarakat (Nugroho, 2005). Sesuai dengan hasil penelitian Kemudian dari jaminan layanan yang diberikan PDAM terbilang cukup baik dikarenakan terdapat jaminan layanan seperti kualitas air sudah dirasakan cukup baik dengan air yang bersih, sehingga memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Anandar, 2015).

5. Pengaruh Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji t menunjukkan bahwa empati (*emphaty*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung Sesuai dengan hasil uji t pada dimensi *emphaty* dengan hasil sebesar 2,169 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,034 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a . Hipotesis yang menyatakan menerima H_a menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara. Artinya bahwa adanya rasa empati yang tinggi dari pegawai PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya apabila pegawai tidak memberikan empati dengan baik maka pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung akan semakin turun.

Berdasarkan analisis deskripsi ditemukan bahwa dimensi *emphaty* yang berkaitan dengan empati yang diberikan PDAM Sesayap, skor yang paling rendah yaitu petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan. Skor tertinggi mengenai dimensi *emphaty* yaitu petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Secara keseluruhan, untuk dimensi *emphaty* responden menilai dimensi *emphaty* petugas yang ada di PDAM Sesayap telah memenuhi harapan penggunaannya.

Aspek *emphaty* yaitu berusaha memahami keinginan pelanggan dengan memberikan sentuhan atau perhatian secara ikhlas kepada setiap pelanggan (Anandar, 2015). Apabila perhatian dilakukan terhadap pelanggan akan memberikan pengaruh kepuasan. Sebagaimana yang terdapat dalam penelitian

Mohammad (2011) menunjukkan bahwa *empathy* mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Kereta (2014), Anandar (2015), dan Riyasa (2007) juga menunjukkan aspek *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa yang mempunyai pengaruh yang sangat signifikan dan dapat dipertahankan terhadap kepuasan pelanggan dari kelima dimensi diatas yaitu dimensi *responsiveness* sebesar 4,096 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan dimensi *tangible* sebesar 4.051 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 (variable bebas (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variable terikat (kepuasan pelanggan)) dan menerima H_a (variable bebas secara parsial berpengaruh terhadap variable terikat). Hipotesis yang menyatakan menerima H_a ((*responsiveness*)) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.

Dari Kelima dimensi Variable diatas yang telah signifikan, tetapi masih perlu perbaikan dan pengembangan lagi yaitu dimensi *assurance* sebesar 2,225 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dimensi *empathy* sebesar 2,169 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan dimensi *assurance* sebesar 2,109 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 (variable bebas (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variable terikat (kepuasan pelanggan)) dan menerima H_a (variable bebas secara parsial berpengaruh terhadap variable

terikat). Hipotesis yang menyatakan menerima H_a (*responsiveness*) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data bahwa dimensi Bukti fisik (*tangible*) memiliki hasil sebesar 4,051 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga memperoleh Pengaruh positif dan signifikan yang jelas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa semakin baik kondisi dan fasilitas fisik yang ada di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila kondisi dan fasilitas fisik PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung kurang mendukung keinginan pelanggan maka kepuasan pelanggan akan turun.
2. Berdasarkan analisis data bahwa dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) memiliki hasil sebesar 4,096 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga memperoleh Pengaruh positif dan signifikan yang jelas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa pelayanan yang semakin tanggap yang ada di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila pegawai kurang tanggap terhadap pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan turun.

3. Berdasarkan analisis data bahwa dimensi Kehandalan (*reliability*) memiliki hasil sebesar 2,109 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,039 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga memperoleh Pengaruh positif dan signifikan yang jelas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa pelayanan yang semakin handal yang ada di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila pegawai kurang handal terhadap pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan turun.
4. Berdasarkan analisis data bahwa dimensi Jaminan (*assurance*) memiliki hasil *assurance* sebesar 2,225 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05 ($0,030 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a , sehingga memperoleh Pengaruh positif dan signifikan yang jelas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa adanya jaminan mengenai kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik di PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka kepuasan pelanggan akan meningkat, sebaliknya apabila PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung tidak berkomitmen memberikan jaminan kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan akan semakin turun.
5. Berdasarkan analisis data bahwa Empati (*emphaty*) memiliki hasil sebesar 2,169 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,034 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 dan menerima H_a sehingga memperoleh Pengaruh positif dan signifikan yang jelas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Artinya bahwa adanya

rasa empati yang tinggi dari pegawai PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya apabila pegawai tidak memberikan empati dengan baik maka pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung akan semakin turun

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan tersebut di atas maka berikut ini ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu sebagai berikut:

1. Dimensi *responsiveness* sebesar 4,096 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan dimensi *tangible* sebesar 4.051 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 (variable bebas (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variable terikat (kepuasan pelanggan)) dan menerima H_a (variable bebas secara parsial berpengaruh terhadap variable terikat). Hipotesis yang menyatakan menerima H_a ((*responsiveness*)) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara. Pada bagian dimensi ini telah sangat signifikan terhadap pelayanan dan perlu dipertahankan.
2. Dimensi *assurance* sebesar 2,225 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), dimensi *empaty* sebesar 2,169 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,034 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan dimensi *assurance* sebesar 2,109 dengan tingkat signifikan t sebesar 0,039 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka hipotesis penelitian ini menolak H_0 (variable bebas (*responsiveness*) secara parsial tidak berpengaruh terhadap

variable terikat (kepuasan pelanggan)) dan menerima H_a (variable bebas secara parsial berpengaruh terhadap variable terikat). Hipotesis yang menyatakan menerima H_a (*responsiveness*) menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* secara partial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kalimantan Utara. Pada bagian dimensi ini memang telah terbukti signifikan terhadap pelayanan pelanggan dari hasil pengolahan data, tetapi pada dimensi ini perlu lagi peningkatan agar pelayanan PDAM terhadap pelanggan menjadi lebih sempurna dan dapat membawa masyarakat tersebut kedalam masyarakat yang sejahtera.



DAFTAR PUSTAKA

- Anandar. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pdam Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang, *Journal Administrasi Negara*, 3 (4) 2015: 1103-1114
- ‘Adah. (2013). Pengaruh Simplikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik ISSN 2303-341*
- Arifin, J. (2008). *Statistik Bisnis Terapan Excel 2007+cd*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Aryani, Dwi dan Rosinta, Febrina. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Mei-Agustus 2010.
- Ardiyanto, G. F., Minarsih, M. M., & Haryono, A. T. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk TV LCD Samsung (Studi Konsumen Di Elektronik Solution Java Supermall Semarang). *Journal of Management, Vol. 1, No. 1*.
- Batubara, A. W., Ginting, P., & Nurbaiti, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. *Jurnal Manajemen & Bisnis, Vol. 14, No. 02*.
- Boone, Louis E., & Kurtz, David L. (2007). *Pengantar Bisnis Kontemporer Buku 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Haryatmoko. (2007). *Etika Komunikasi*, Yogyakarta: Penerbit kanisius
- Irawan, (2003). *Winning Strategy Strategi Efektif Merebut dan Mempertahankan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences 2014*, Vol. 8 (2), 331- 354, 331-354.
- Fadli, U. M., Sulaeman, E., & Mimin. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Delima Asih Sisma Medika Karawang. *Jurnal Manajemen Vol. 10 No. 3 April 2013*.
- Fauziah, 2013, *Kualitas Pelayanan Penjualan Tiket pada PT. Bonanza Pekanbaru Holiday Tour & Travel*. Jurnal Universitas Riau.
- Fuad, dkk. (2014). *Strategi Pendayagunaan Badan Usaha Milik Pemerintah (Bumn Dan Bumd) Dalam Infrastruktur Pekerjaan Umum 2014*. Ditjen Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum,
- Fogli, Lawrence. (2006). *Customer Service Delivery Research and Best Practices Series*. San Francisco : John Willey & Sons, Inc.
- Ha, J. dan S.C. Jang. (2010). Effects of Service Quality And Food Quality: The Moderating Role of Atmospherics in an Ethnic Restaurant Segment. *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 29.
- Ifa, (2015), *Pemkab Dituntut Benahi Listrik dan Air*, Diakses dari www.korankaltara.co tanggal 3 Maret 2016
- Kereta. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur, *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 3*
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketiga Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lely Octavia dan Lie Winarta. (2011). *Studi Deskriptif Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Di Kafe De Bolivia Surabaya*. Tugas Akhir SE, Fakultas Ekonomi Di Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Nugroho. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi pada Obyek Pajak Penghasilan Di KPP Yogyakarta Satu, *Journal ISSN : 1410 - 9018*
- Purwanto, D. (2007). *Korespondensi Bisnis Modern*. Jakarta: ESENSI.

- Pratama, Handika Fikri. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Sejarah Benteng Marlborough Kota Bengkulu*. Jurnal Universitas Riau.
- Rafick. (2008). *Catatan Hitam Lima Presiden Indonesia*, Jakarta: PT. Cahaya Insan Suci
- Rahman, Arifur, Kalam, Abul, Rahman, Moshiur, dan Abdullah. (2012). The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction: An Empirical Study on Restaurant Services in Khulna Division. *Research Journal of Finance and Accounting The International Institute for Science, Technology and Education (IISTE)*, Vol 3, No 4.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmawati, Diana. (2013). "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal Economia*, Vol. 9, No. 1.
- Riyasa. (2007). Nalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar, *Journal ISSN1410-4628*
- Rosidah. (2011). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Organisasi.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol. 3, No. 1.
- Sari, D. P. (2009). Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan dan Keputusan pembelian Pada Niat Pembelian Ulang Konsumen. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1, 1-10.
- Sasmita, R. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Malang Regional Office). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Simanjuntak, dkk. (2014). *Peluang Investasi Infrastruktur Bidang Pekerjaan Umum*, Ditjen Cipta Karya, Kementerian Pekerjaan Umum.
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sondakh, C. (2014). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah

Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol.3, No.1, 19-32.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutrisman. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Kinerja Pegawai Dan Kualitas Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Kelompok Rumah Tangga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Seruyan, *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi Vol. 1 No. 3, 2014, artikel 2*

Suyoto, Tony. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Evaluasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Quick Chicken Jl. Dharmahusada, Surabaya*. Surabaya: Jurnal Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Tjiptono, fandy.1997. *Prinsip –prinsip TOTAL QUALITY SERVICE*. Yogyakarta: ANDI

West dan Turner, (2008), *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*, Jakarta: Penerbit Salemba Humanika

www.adityolaksono26.blogspot.co.id

www.unicef.org. Diakses tanggal 3 Maret 2016

Undang-undang

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006

Undang-undang No. 25 Tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 1987



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM DI KECAMATAN SESAYAP KABUPATEN TANA TIDUNG

PENGANTAR

Bapak/Ibu/Sdr yang terhormat, perkenankan saya selaku mahasiswa Universitas Terbuka untuk meminta ijin melakukan survei dan penelitian yang berhubungan dengan judul di atas. Hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi referensi dan kajian ilmiah untuk kemajuan PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung. Oleh karena itu, kesediaan Bapak/Ibu/Sdr secara seksama mengisi kuesioner akan sangat membantu akurasi dan kesahihan hasil penelitian ini.

Kuesioner penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu identitas responden dan pertanyaan dari masing-masing variabel.

Atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi Kuesioner ini, saya menyampaikan terima kasih .

Tana Tidung, 2016
Peneliti

Petunjuk :

Berilah jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan menulis huruf kapital atau membubuhkan tanda cek (X) pada jawaban yang telah disediakan.

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama responden :
2. Jenis kelamin
 Laki-laki Perempuan
3. Usia
 Kurang dari 30 tahun Antara 40-50 tahun
 Antara 30-40 tahun Lebih dari 50 tahun
4. Pendidikan Terakhir
 SMP Diploma S2
 SMA S1 S3
5. Berapa lama menjadi pelanggan PDAM
 Kurang dari 2 tahun Lebih dari 5 tahun
 Antara 2 – 5 tahun

II. VARIABEL PENELITIAN

Petunjuk :

- Mulai nomor berikut ini dan seterusnya, anda dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang paling anda anggap tepat dalam merespon pertanyaan atau pernyataan yang diberikan.
- Berilah tanda cek (√) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi usaha anda.
- Keterangan jawaban

SS	: Sangat Setuju	Skor 5
S	: Setuju	Skor 4
RR	: Ragu-ragu	Skor 3
TS	: Tidak Setuju	Skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Skor 1

VARIABEL TANGIBLES (X₁)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Tempat pembayaran rekening tagihan air PDAM Sesayap mudah terjangkau					
2	Meteran air PDAM Sesayap dalam kondisi baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah					
3	PDAM Sesayap memiliki tempat atau ruang pelayanan yang memadai dan nyaman					
4	Pegawai PDAM Sesayap memiliki penampilan yang cukup baik					

VARIABEL RESPONSIVENESS (X₂)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas PDAM Sesayap cepat dalam melayani permohonan sambungan baru					
2	Petugas loket pembayaran rekening air PDAM Sesayap bersedia menanggapi pertanyaan konsumen					
3	Petugas PDAM Sesayap sikap dalam menangani keluhan konsumen					
4	Petugas pencatat meteran air PDAM Sesayap bersedia menanggapi pertanyaan konsumen					

VARIABEL RELIABILITY (X₃)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	PDAM Sesayap menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat					
2	PDAM Sesayap melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat					
3	Pelayanan air bersih PDAM Sesayap dilakukan selama 24 jam setiap harinya					
4	Petugas PDAM Sesayap membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu sesuai jadwalnya					

VARIABEL ASSURANCE (X₄)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	PDAM Sesayap memberikan kualitas air bersih yang baik					
2	Petugas PDAM Sesayap memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh					
3	Akurasi dalam pencatatan meteran air menjadi prioritas dalam bekerja					
4	PDAM Sesayap memberikan jaminan suplai air secara merata kepada konsumen					

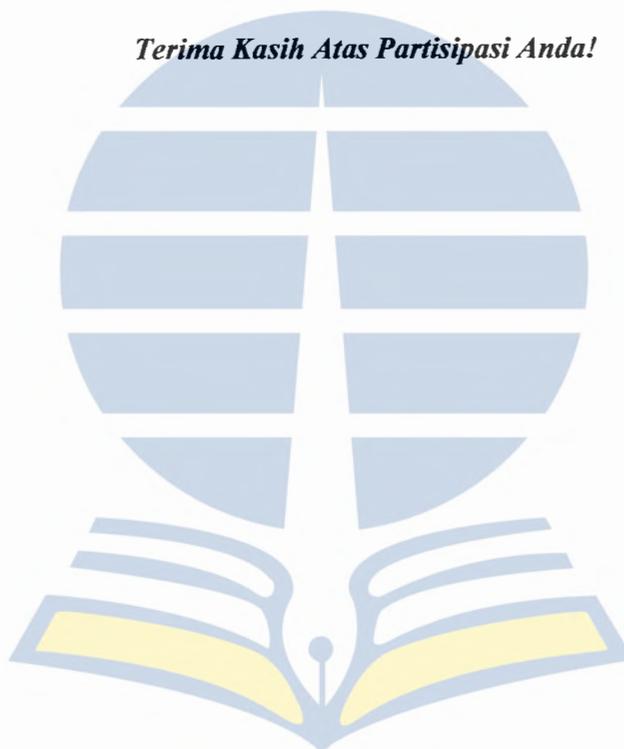
VARIABEL EMPHATY (X₅)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan					
2	Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan					
3	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					
4	Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik					

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	RR	TS	STS
1	Saya merasa puas dengan produk air yang diberikan PDAM Sesayap					
2	Saya merasa puas karena harapan saya telah dipenuhi oleh PDAM Sesayap					
3	Saya merasa puas jaminan mutu dari air PDAM Sesayap					
4	Saya merasa puas dengan hasil kinerja PDAM secara keseluruhan					

Terima Kasih Atas Partisipasi Anda!



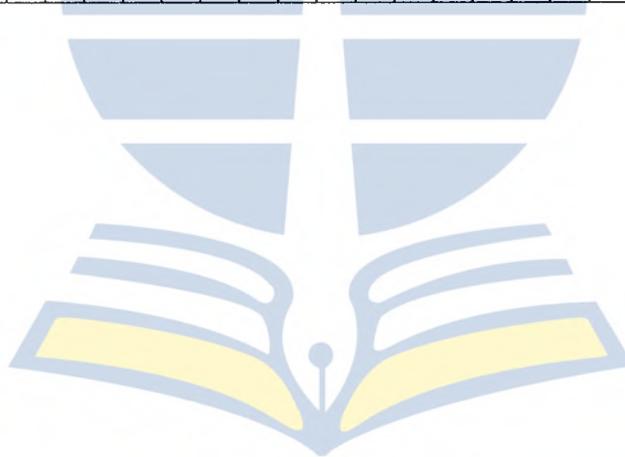
LAMPIRAN 2

TABULASI DATA
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	X1				X2				X3				X4				X5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
2	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	
4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	
5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	2	
6	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	4	4	4	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	
9	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	
10	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	
12	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
14	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
16	5	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	
17	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
19	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	5	5	4	5	4	
20	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	3	3	
21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
22	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	
23	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	
24	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
25	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
26	4	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
28	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
30	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	

TABULASI DATA
VARIABEL KEPUSAKAN

No	Skor Jawaban				Jml	Mean
	1	2	3	4		
1	5	5	5	5	20	5.00
2	4	4	4	4	16	4.00
3	4	4	4	4	16	4.00
4	5	4	5	5	19	4.75
5	5	5	5	5	20	5.00
6	4	3	4	4	15	3.75
7	4	4	4	4	16	4.00
8	3	3	5	3	14	3.50
9	5	5	5	5	20	5.00
10	4	4	4	4	16	4.00
11	4	4	4	4	16	4.00
12	4	4	4	4	16	4.00
13	4	4	4	4	16	4.00
14	4	4	4	4	16	4.00
15	4	4	4	4	16	4.00
16	4	4	4	4	16	4.00
17	4	5	5	5	19	4.75
18	3	5	5	5	18	4.50
19	5	5	5	5	20	5.00
20	5	4	4	4	17	4.25
21	4	4	4	4	16	4.00
22	5	5	5	5	20	5.00
23	5	4	4	4	17	4.25
24	5	5	5	5	20	5.00
25	5	4	5	5	19	4.75
26	5	5	5	5	20	5.00
27	4	4	4	4	16	4.00
28	4	4	4	4	16	4.00
29	4	4	4	4	16	4.00
30	4	5	5	5	19	4.75



LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SAMPEL 30 RESPONDEN

Hasil Uji Reliability Variabel X1

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.765	4

Berdasarkan uji di atas diketahui bahwa variabel *tangibles* (X_1) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,765; karena nilai Cronbach Alpha > 0,6; maka variabel *tangibles* (X_1) dinyatakan reliable

Hasil Uji Validitas Variabel X1

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1_1	11.8667	2.051	.589	.698
X1_2	12.1000	2.783	.316	.823
X1_3	11.9000	1.748	.759	.588
X1_4	11.7333	2.409	.660	.677

Hasil uji validitas untuk indikator/pertanyaan dari *tangibles* (X_1) dapat diketahui dari nilai Corrected Item-Total Correlation, di mana apabila nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,3 maka indikator/pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Corrected Item-Total Correlation memiliki nilai > 0,3; artinya bahwa semua indikator *tangibles* (X_1) dinyatakan valid

Hasil Uji Reliability Variabel X2

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	4

Berdasarkan uji di atas diketahui bahwa variabel *responsiveness* (X_2) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,805; karena nilai Cronbach Alpha $> 0,6$; maka variabel kualitas pelayanan dinyatakan reliable

Hasil Uji Validitas Variabel X2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2_1	12.3333	2.920	.799	.677
X2_2	12.3000	3.597	.360	.872
X2_3	12.3667	2.585	.706	.712
X2_4	12.2000	3.062	.676	.731

Hasil uji validitas untuk indikator/pertanyaan dari *responsiveness* (X_2) dapat diketahui dari nilai Corrected Item-Total Correlation, di mana apabila nilai Corrected Item-Total Correlation $> 0,3$ maka indikator/pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Corrected Item-Total Correlation memiliki nilai $> 0,3$; artinya bahwa semua indikator *responsiveness* (X_2) dinyatakan valid

Hasil Uji Reliability Variabel X3

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.753	4

Berdasarkan uji di atas diketahui bahwa variabel *reliability* (X₃) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,753; karena nilai Cronbach Alpha > 0,6; maka variabel *responsiveness* (X₃) dinyatakan reliabel

Hasil Uji Validitas Variabel X3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3_1	11.4667	3.361	.458	.744
X3_2	11.6667	3.195	.427	.756
X3_3	11.7000	2.424	.611	.661
X3_4	11.6667	2.230	.739	.574

Hasil uji validitas untuk indikator/pertanyaan dari *reliability* (X₃) dapat diketahui dari nilai Corrected Item-Total Correlation, di mana apabila nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,3 maka indikator/pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Corrected Item-Total Correlation memiliki nilai > 0,3; artinya bahwa semua indikator *reliability* (X₃) dinyatakan valid

Hasil Uji Reliability Variabel X4

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.670	4

Berdasarkan uji di atas diketahui bahwa variabel *assurance* (X_4) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,670; karena nilai Cronbach Alpha $> 0,6$; maka variabel *assurance* (X_4) dinyatakan reliable

Hasil Uji Validitas Variabel

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4_1	12.2667	3.030	.650	.570
X4_2	12.4000	2.731	.360	.663
X4_3	12.1667	2.351	.355	.700
X4_4	12.2667	2.133	.628	.470

Hasil uji validitas untuk indikator/pertanyaan dari *assurance* (X_4) dapat diketahui dari nilai Corrected Item-Total Correlation, di mana apabila nilai Corrected Item-Total Correlation $> 0,3$ maka indikator/pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Corrected Item-Total Correlation memiliki nilai $> 0,3$; artinya bahwa semua indikator *assurance* (X_4) dinyatakan valid

Hasil Uji Reliability Variabel X5

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	4

Berdasarkan uji di atas diketahui bahwa variabel *emphaty* (X_5) memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,706; karena nilai Cronbach Alpha > 0,6; maka variabel *emphaty* (X_5) dinyatakan reliable

Hasil Uji Validitas Variabel X5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5_1	11.9000	2.231	.536	.623
X5_2	11.9000	2.231	.536	.623
X5_3	11.7667	1.840	.741	.485
X5_4	12.0333	2.171	.371	.818

Hasil uji validitas untuk indikator/pertanyaan dari *emphaty* (X_5) dapat diketahui dari nilai Corrected Item-Total Correlation, di mana apabila nilai Corrected Item-Total Correlation > 0,3 maka indikator/pertanyaan dinyatakan valid.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Corrected Item-Total Correlation memiliki nilai > 0,3; artinya bahwa semua indikator *emphaty* (X_5) dinyatakan valid

Hasil Uji Reliability Variabel Kepuasan

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	4

Berdasarkan uji di atas diketahui bahwa variabel kepuasan memiliki Cronbach Alpha sebesar 0,861; karena nilai Cronbach Alpha > 0,6; maka variabel kepuasan dinyatakan reliable

Hasil Uji Validitas Kepuasan

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y_1	13.0667	2.271	.514	.903
Y_2	13.1000	1.955	.769	.795
Y_3	12.9333	2.271	.675	.837
Y_4	13.0000	1.862	.909	.735

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa Corrected Item-Total Correlation memiliki nilai > 0,3; artinya bahwa semua indicator kepuasan dinyatakan valid

LAMPIRAN 4

TABULASI DATA
VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

No	Tangible (X1)				Jml	Mean	Responsiveness (X2)				Jml	Mean	Reliability (X3)				Jml	Mean	Assurance (X4)				Jml	Mean
	1	2	3	4			1	2	3	4			1	2	3	4			1	2	3	4		
1	3	5	3	4	15	3.75	3	5	3	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
2	3	5	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	3	4	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00
3	3	4	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00
4	5	4	4	4	17	4.25	3	3	4	5	15	3.75	5	4	3	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00
5	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
6	2	4	2	4	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50
7	4	4	5	5	18	4.50	5	4	3	4	16	4.00	5	4	5	4	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25
8	4	4	4	3	15	3.75	5	4	3	4	16	4.00	5	4	5	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
9	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	3	14	3.50	3	4	4	1	12	3.00
10	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00	4	5	3	2	14	3.50
11	5	4	5	4	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00
12	5	4	4	5	18	4.50	5	5	4	5	19	4.75	5	3	4	5	17	4.25	5	5	5	4	19	4.75
13	4	3	4	4	15	3.75	5	3	5	5	18	4.50	5	3	5	5	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
14	4	3	4	4	15	3.75	4	5	4	4	17	4.25	4	3	4	4	15	3.75	4	5	4	4	17	4.25
15	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00	4	4	2	4	14	3.50	4	4	2	4	14	3.50
16	5	4	5	5	19	4.75	4	4	4	5	17	4.25	5	4	4	5	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25
17	4	4	3	4	15	3.75	5	4	5	5	19	4.75	5	4	5	5	19	4.75	5	4	5	5	20	5.00
18	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	4	15	3.75	3	4	3	3	13	3.25	4	3	5	3	15	3.75
19	4	3	3	4	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	3	3	3	13	3.25
20	4	4	4	4	16	4.00	3	4	2	4	13	3.25	4	3	4	4	15	3.75	4	3	3	2	12	3.00
21	4	4	4	5	17	4.25	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75	4	3	5	5	17	4.25
22	3	3	3	4	13	3.25	3	4	3	3	13	3.25	4	4	4	3	15	3.75	4	4	5	4	17	4.25
23	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	4	15	3.75	4	4	2	2	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00
24	4	4	4	4	16	4.00	4	5	4	5	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
25	3	5	3	4	15	3.75	3	5	3	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
26	3	5	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	3	4	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00
27	3	4	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00
28	5	4	4	4	17	4.25	3	3	4	5	15	3.75	5	4	3	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
29	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
30	2	4	2	4	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50
31	4	4	5	5	18	4.50	5	4	3	4	16	4.00	5	4	5	4	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25
32	4	4	4	3	15	3.75	5	4	3	4	16	4.00	5	4	5	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
33	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	3	14	3.50	3	4	4	1	12	3.00
34	4	4	5	4	17	4.25	5	4	3	5	17	4.25	5	4	5	4	18	4.50	5	4	5	5	19	4.75
35	5	4	4	4	17	4.25	4	3	4	4	15	3.75	4	4	2	2	12	3.00	4	4	2	4	14	3.50
36	5	4	4	4	17	4.25	4	5	5	4	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
37	5	4	5	5	19	4.75	4	5	5	4	18	4.50	4	3	4	4	15	3.75	4	3	4	4	15	3.75
38	5	4	5	5	19	4.75	5	3	4	5	17	4.25	4	3	4	4	15	3.75	4	3	5	5	17	4.25
39	4	4	4	4	16	4.00	5	3	5	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4.00	4	3	5	5	17	4.25
40	4	3	4	4	15	3.75	3	3	3	3	12	3.00	3	3	4	4	14	3.50	3	3	4	3	13	3.25
41	4	4	5	5	18	4.50	4	4	5	5	18	4.50	4	3	5	4	16	4.00	4	5	4	5	18	4.50
42	4	3	5	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	5	17	4.25	4	5	3	3	15	3.75
43	5	4	5	5	19	4.75	5	5	5	5	20	5.00	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00
44	4	4	5	4	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
45	5	4	4	4	17	4.25	4	4	5	4	17	4.25	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	5	18	4.50
46	4	4	5	4	17	4.25	4	3	4	5	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	5	4	4	17	4.25
47	4	3	4	5	16	4.00	5	3	5	5	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25	4	4	5	5	18	4.50
48	4	3	5	4	16	4.00	4	3	5	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
49	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00	3	4	4	3	14	3.50
50	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	16	4.00	4	5	3	2	14	3.50
51	5	4	5	4	18	4.50	5	5	5	4	19	4.75	4	4	4	4	16	4.00	5	5	5	5	20	5.00
52	5	4	4	5	18	4.50	5	5	4	5	19	4.75	5	3	4	5	17	4.25	5	5	5	4	19	4.75
53	4	3	4	4	15	3.75	5	3	5	5	18	4.50	5	3	5	5	18	4.50	5	5	5	5	20	5.00
54	3	5	3	4	15	3.75	3	5	3	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00	4	4	5	4	17	4.25
55	3	5	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	3	4	4	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00
56	3	4	3	3	13	3.25	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50	4	4	4	4	16	4.00
57	5	4	4	4	17	4.25	5	5	4	5	19	4.75	5	4	3	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
58	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00
59	2	4	2	4	12	3.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	3	3	14	3.50
60	4	4	5	5	18	4.50	5	4	5	5	19	4.75	5	4	5	4	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25
61	4	4	4	3	15	3.75	5	5	5	4	19	4.75	5	4	5	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
62	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	3	14	3.50	3	4	4	1	12	3.00
63	4	4	5	5	18	4.50	5	4	3	4	16	4.00	5	4	5	4	18	4.50	4	4	4	5	17	4.25
64	4	4	4	3	15	3.75	5	5	5	5	20	5.00	5	4	5	5	19	4.75	4	4	5	5	18	4.50
65	5	4	4	4	17	4.25	5	4	4	4	17	4.25	3	4	4	3	14	3.50	3	4	4	1	12	3.00
66	4	4	5	4	17	4.25	5	4	3	5	17	4.25	5	4	5	4	18	4.50	5	4	5	5	19	4.75
67	5	4	4	4	17	4.25	4	3	4	4	15	3.75	4	4	2	2	12	3.00	4	4	2	4	14	3.50
68	5	4	4	4	17	4.25	5	5	5	5	20	5.00	4	4	4	4	16	4.00	4	4	4	4	16	4.00

TABULASI DATA
VARIABEL KEPUASAN

No	Emphaty (X5)				Jml	Mean	No	Skor Jawaban				Jml	Mean
	1	2	3	4				1	2	3	4		
1	4	4	4	4	16	4.00	1	4	4	4	4	16	4.00
2	4	4	4	4	16	4.00	2	4	4	4	4	16	4.00
3	4	3	4	4	15	3.75	3	4	4	4	4	16	4.00
4	4	4	5	5	18	4.50	4	4	5	5	5	19	4.75
5	4	4	4	4	16	4.00	5	4	4	4	4	16	4.00
6	4	4	4	4	16	4.00	6	4	4	4	4	16	4.00
7	5	3	5	4	17	4.25	7	5	5	5	5	20	5.00
8	5	4	5	5	19	4.75	8	5	5	5	5	20	5.00
9	2	4	3	4	13	3.25	9	4	4	4	4	16	4.00
10	3	4	4	3	14	3.50	10	4	4	4	4	16	4.00
11	5	4	5	4	18	4.50	11	5	5	5	5	20	5.00
12	4	5	5	4	18	4.50	12	5	4	4	4	17	4.25
13	4	5	4	4	17	4.25	13	5	5	5	5	20	5.00
14	4	5	4	4	17	4.25	14	4	4	4	4	16	4.00
15	4	4	4	2	14	3.50	15	4	4	4	4	16	4.00
16	5	3	4	3	15	3.75	16	5	4	5	5	19	4.75
17	5	4	5	2	16	4.00	17	5	5	5	5	20	5.00
18	4	4	4	4	16	4.00	18	4	3	4	4	15	3.75
19	3	4	4	4	15	3.75	19	4	4	4	4	16	4.00
20	3	4	2	3	12	3.00	20	3	3	5	3	14	3.50
21	4	4	5	5	18	4.50	21	5	5	5	5	20	5.00
22	4	4	4	4	16	4.00	22	4	4	4	4	16	4.00
23	2	4	4	2	12	3.00	23	4	4	4	4	16	4.00
24	4	4	4	4	16	4.00	24	4	4	4	4	16	4.00
25	4	4	4	4	16	4.00	25	4	4	4	4	16	4.00
26	4	4	4	4	16	4.00	26	4	4	4	4	16	4.00
27	4	3	4	4	15	3.75	27	4	4	4	4	16	4.00
28	4	4	5	5	18	4.50	28	4	5	5	5	19	4.75
29	4	4	4	4	16	4.00	29	4	4	4	4	16	4.00
30	4	4	4	4	16	4.00	30	4	4	4	4	16	4.00
31	5	3	5	4	17	4.25	31	5	5	5	5	20	5.00
32	5	4	5	5	19	4.75	32	5	5	5	5	20	5.00
33	2	4	3	4	13	3.25	33	4	4	4	4	16	4.00
34	5	4	5	5	19	4.75	34	5	5	5	5	20	5.00
35	4	4	4	4	16	4.00	35	4	4	4	4	16	4.00
36	2	4	4	4	14	3.50	36	4	5	5	5	19	4.75
37	4	4	4	4	16	4.00	37	3	5	5	5	18	4.50
38	4	4	5	4	17	4.25	38	5	5	5	5	20	5.00
39	4	3	3	3	13	3.25	39	5	4	4	4	17	4.25
40	4	4	4	4	16	4.00	40	4	4	4	4	16	4.00
41	4	4	5	5	18	4.50	41	5	5	5	5	20	5.00
42	4	4	4	4	16	4.00	42	5	4	4	4	17	4.25
43	5	4	5	5	19	4.75	43	5	5	5	5	20	5.00
44	4	4	4	4	16	4.00	44	5	4	5	5	19	4.75
45	4	4	4	4	16	4.00	45	4	5	5	5	19	4.75
46	5	4	4	4	17	4.25	46	5	4	5	5	19	4.75
47	5	4	5	4	18	4.50	47	5	5	5	5	20	5.00
48	4	4	5	5	18	4.50	48	4	5	4	4	17	4.25
49	3	4	4	4	15	3.75	49	4	4	4	4	16	4.00
50	3	4	4	3	14	3.50	50	4	4	4	4	16	4.00
51	5	4	5	4	18	4.50	51	5	5	5	5	20	5.00
52	4	5	5	4	18	4.50	52	5	4	4	4	17	4.25
53	4	5	4	4	17	4.25	53	5	5	5	5	20	5.00
54	4	4	4	4	16	4.00	54	4	4	4	4	16	4.00
55	4	4	4	4	16	4.00	55	4	4	4	4	16	4.00
56	4	3	4	4	15	3.75	56	4	4	4	4	16	4.00
57	4	4	5	5	18	4.50	57	4	5	5	5	19	4.75
58	4	4	4	4	16	4.00	58	4	4	4	4	16	4.00
59	4	4	4	4	16	4.00	59	4	4	4	4	16	4.00
60	5	3	5	4	17	4.25	60	5	5	5	5	20	5.00
61	5	4	5	5	19	4.75	61	5	5	5	5	20	5.00
62	2	4	3	4	13	3.25	62	4	4	4	4	16	4.00
63	5	3	5	4	17	4.25	63	5	5	5	5	20	5.00
64	5	4	5	5	19	4.75	64	5	5	5	5	20	5.00
65	2	4	3	4	13	3.25	65	4	4	4	4	16	4.00
66	5	4	5	5	19	4.75	66	5	5	5	5	20	5.00
67	4	4	4	4	16	4.00	67	4	4	4	4	16	4.00
68	2	4	4	4	14	3.50	68	4	5	5	5	19	4.75

LAMPIRAN 5

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	54	79.4	79.4	79.4
	Perempuan	14	20.6	20.6	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Usia Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 30 tahun	6	8.8	8.8	8.8
	Antara 30-40 tahun	21	30.9	30.9	39.7
	Antara 40-50 tahun	32	47.1	47.1	86.8
	Lebih dari 50 tahun	9	13.2	13.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	9	13.2	13.2	13.2
	Diploma	28	41.2	41.2	54.4
	S1	27	39.7	39.7	94.1
	S2	4	5.9	5.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Lama Berlangganan PDAM

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang dari 2 tahun	3	4.4	4.4	4.4
	Antara 2-5 tahun	27	39.7	39.7	44.1
	Lebih dari 5 tahun	38	55.9	55.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

LAMPIRAN 6

JAWABAN RESPONDEN

Variabel Tangible (X1)

X1_1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4.4	4.4	4.4
	Netral	10	14.7	14.7	19.1
	Setuju	35	51.5	51.5	70.6
	Sangat Setuju	20	29.4	29.4	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X1_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	9	13.2	13.2	13.2
	Setuju	53	77.9	77.9	91.2
	Sangat Setuju	6	8.8	8.8	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X1_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	4.4	4.4	4.4
	Netral	10	14.7	14.7	19.1
	Setuju	38	55.9	55.9	75.0
	Sangat Setuju	17	25.0	25.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X1_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	7	10.3	10.3	10.3
	Setuju	48	70.6	70.6	80.9
	Sangat Setuju	13	19.1	19.1	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1_1	68	2.00	5.00	4.0588	.78953
X1_2	68	3.00	5.00	3.9559	.47107
X1_3	68	2.00	5.00	4.0147	.76280
X1_4	68	3.00	5.00	4.0882	.53908
Valid N (listwise)	68				

Variabel Responsiveness (X₂)**X2_1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	8	11.8	11.8	11.8
	Setuju	34	50.0	50.0	61.8
	Sangat Setuju	26	38.2	38.2	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2_2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	16	23.5	23.5	23.5
	Setuju	37	54.4	54.4	77.9
	Sangat Setuju	15	22.1	22.1	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2_3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
	Netral	14	20.6	20.6	22.1
	Setuju	36	52.9	52.9	75.0
	Sangat Setuju	17	25.0	25.0	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

X2_4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	5	7.4	7.4	7.4
	Setuju	42	61.8	61.8	69.1
	Sangat Setuju	21	30.9	30.9	100.0
	Total	68	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X2_1	68	3.00	5.00	4.2647	.66057
X2_2	68	3.00	5.00	3.9853	.68005
X2_3	68	2.00	5.00	4.0147	.72261
X2_4	68	3.00	5.00	4.2353	.57608
Valid N (listwise)	68				

Variabel Reliability (X₃)

X3_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	9	13.2	13.2	13.2
Setuju	40	58.8	58.8	72.1
Sangat Setuju	19	27.9	27.9	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X3_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	11	16.2	16.2	16.2
Setuju	57	83.8	83.8	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X3_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	4	5.9	5.9	5.9
Netral	7	10.3	10.3	16.2
Setuju	43	63.2	63.2	79.4
Sangat Setuju	14	20.6	20.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X3_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	4.4	4.4	4.4
Netral	12	17.6	17.6	22.1
Setuju	41	60.3	60.3	82.4
Sangat Setuju	12	17.6	17.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X3_1	68	3.00	5.00	4.1471	.62925
X3_2	68	3.00	4.00	3.8382	.37097
X3_3	68	2.00	5.00	3.9853	.74298
X3_4	68	2.00	5.00	3.9118	.72761
Valid N (listwise)	68				

Variabel Assurance (X₄)**X4_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	6	8.8	8.8	8.8
Setuju	51	75.0	75.0	83.8
Sangat Setuju	11	16.2	16.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X4_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	8	11.8	11.8	11.8
Setuju	45	66.2	66.2	77.9
Sangat Setuju	15	22.1	22.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X4_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	4.4	4.4	4.4
Netral	8	11.8	11.8	16.2
Setuju	29	42.6	42.6	58.8
Sangat Setuju	28	41.2	41.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X4_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	4	5.9	5.9	5.9
Tidak Setuju	3	4.4	4.4	10.3
Netral	8	11.8	11.8	22.1
Setuju	29	42.6	42.6	64.7
Sangat Setuju	24	35.3	35.3	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X4_1	68	3.00	5.00	4.0735	.49824
X4_2	68	3.00	5.00	4.1029	.57665
X4_3	68	2.00	5.00	4.2059	.82061
X4_4	68	1.00	5.00	3.9706	1.09231
Valid N (listwise)	68				

Variabel Emphaty (X₅)**X5_1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	7	10.3	10.3	10.3
Netral	5	7.4	7.4	17.6
Setuju	39	57.4	57.4	75.0
Sangat Setuju	17	25.0	25.0	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X5_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	9	13.2	13.2	13.2
Setuju	54	79.4	79.4	92.6
Sangat Setuju	5	7.4	7.4	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X5_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	1.5	1.5	1.5
Netral	5	7.4	7.4	8.8
Setuju	38	55.9	55.9	64.7
Sangat Setuju	24	35.3	35.3	100.0
Total	68	100.0	100.0	

X5_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	3	4.4	4.4	4.4
Netral	5	7.4	7.4	11.8
Setuju	47	69.1	69.1	80.9
Sangat Setuju	13	19.1	19.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X5_1	68	2.00	5.00	3.9706	.86336
X5_2	68	3.00	5.00	3.9412	.45326
X5_3	68	2.00	5.00	4.2500	.65506
X5_4	68	2.00	5.00	4.0294	.66849
Valid N (listwise)	68				

Variabel Kepuasan (Y)

Y_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	2	2.9	2.9	2.9
Setuju	39	57.4	57.4	60.3
Sangat Setuju	27	39.7	39.7	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Y_2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	2	2.9	2.9	2.9
Setuju	38	55.9	55.9	58.8
Sangat Setuju	28	41.2	41.2	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Y_3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setuju	37	54.4	54.4	54.4
Sangat Setuju	31	45.6	45.6	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Y_4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Netral	1	1.5	1.5	1.5
Setuju	37	54.4	54.4	55.9
Sangat Setuju	30	44.1	44.1	100.0
Total	68	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y_1	68	3.00	5.00	4.3676	.54374
Y_2	68	3.00	5.00	4.3824	.54716
Y_3	68	4.00	5.00	4.4559	.50175
Y_4	68	3.00	5.00	4.4265	.52735
Valid N (listwise)	68				

LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI KLASIK

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.94381516
Most Extreme Differences	Absolute	.161
	Positive	.083
	Negative	-.161
Test Statistic		.161
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{a,b,s}

a. Test distribution is Normal.

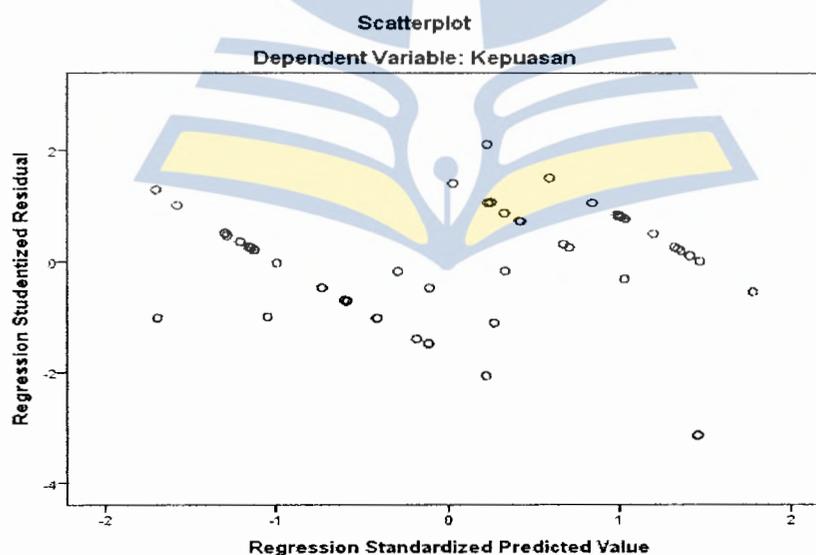
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Tangible	.857	1.166
	Responsiveness	.703	1.423
	Reliability	.579	1.728
	Assurance	.406	2.465
	Empathy	.451	2.219

Uji Heteroskedastisitas



LAMPIRAN 8

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.863 ^a	.745	.724	.98113

a. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	174.126	5	34.825	36.177	.000 ^b
	Residual	59.683	62	.963		
	Total	233.809	67			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Emphaty, Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.951	1.678		-1.759	.084
	Tangible	.312	.077	.281	4.051	.000
	Responsiveness	.178	.084	.161	2.109	.039
	Reliability	.378	.092	.345	4.096	.000
	Assurance	.191	.086	.224	2.225	.030
	Emphaty	.215	.099	.207	2.169	.034

a. Dependent Variable: Kepuasan