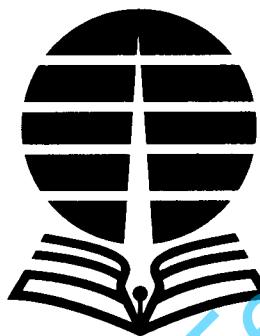


## TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT



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

**Disusun Oleh :**

**AGUS ANDY SETIAWAN**

**NIM: 018787703**

**PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA  
JAKARTA  
2014**

## ABSTRACT

### EFFECT OF QUALITY SERVICE TO THE CUSTOMER SATISFACTION ON THE LOCAL WATER COMPANY WEST KOTAWARINGIN REGENCY

**Agus Andy Setiawan<sup>1</sup>**

Indonesia Open University

[agusandy@yahoo.com](mailto:agusandy@yahoo.com)

Customer satisfaction was affected by the company quality service. The study was conducted to know the quality of service on Regional Water Company (PDAM) West Kotawaringin of 2014 year and to know most dominant factor influence satisfaction of customer on Regional Water Company (PDAM) West Kotawaringin in the 2014 year. This research was conducted on 99 customer of Regional Water Company (PDAM) West Kotawaringin. The Sample was selected by using a technics of sampling accidental collected was processed and analyzed using scale of Likert to calculate mean wight and multiple linear regression analysis. The analysis showed that: (1) Quality of service influence satisfaction of customer on Regional Water Company (PDAM) West Kotawaringin of 2014 year. The mentioned seen at result of analysis test of F and test of t of model equation of regresi satisfaction of customer indicating that all variable of quality service have an effect to variable of dependen that is satisfaction of customer at trust level 95% with value of  $R = 0,96$ . (2) Most dominant factor influence satisfaction of customer on Regional Water Company (PDAM) West Kotawaringin of 2014 year is Tangible ( physical appearance ) in the form of environment freshment, clarity of system or way of payment of water account, clarity of registration procedure and denunciating of customer, conditions of registration and denunciating of customer with level quality of service of goodness with value service value 2,91 and 288,50. While unfavourable service quality factor and show storey level satisfaction of customer less satisfied is Reliability ( mainstay ), Responsiveness ( energy listen carefully ), Assurance ( service guarantee ), and Empathy ( attention at customer ).

**Keyword:** *Quality of service and satisfaction of customer.*

---

<sup>1</sup> Magister Student . Public Administration Magister, Indonesia Open University. Email: agus.andry@yahoo.com

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT

**Agus Andy Setiawan<sup>2</sup>**

**Universitas Terbuka**

*agusandy@yahoo.com*

Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Kabupaten kotawaringin Barat tahun 2014 dan untuk mengetahui faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten kotawaringin Barat pada tahun 2014. Penelitian ini dilakukan pada 99 orang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Kotawaringin Barat. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *accidental sampling* selanjutnya data yang terkumpul diolah dan dianalisis dengan menggunakan skala *Likert* untuk menghitung bobot rata-rata dan analisis regresi linear berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014. Hal tersebut terlihat pada hasil analisa pada uji F dan uji t dari model persamaan regresi kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada taraf kepercayaan 95% dengan nilai R = 0,96. (2) Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten kotawaringin Barat pada tahun 2014 adalah *Tangible* ( tampilan fisik ) berupa kenyamanan lingkungan, kejelasan sistem atau cara pembayaran rekening air, kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan, persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan dengan tingkat kualitas pelayanan baik dengan nilai rata – rata unsur pelayanan 2,91 dan 288,50. Sedangkan faktor kualitas pelayanan yang kurang baik dan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan kurang puas adalah *Reliability* ( kehandalan ), *Responsiveness* ( daya tanggap ), *Assurance* (jaminan pelayanan ), dan *Empathy* ( perhatian pada pelanggan ).

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

---

<sup>2</sup>Mahasiswa Program Pasca Sarjana, Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka. Email : agus.andy@yahoo.com

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

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

Palangka Raya, Agustus 2014  
Yang Menyatakan,



**AGUS ANDY SETIAWAN  
NIM. 018787703**

**LEMBAR PERSETUJUAN  
TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

Judul TAPM : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Penyusun TAPM : **AGUS ANDY SETIAWAN**

NIM : **018787703**

Program Studi : **Magister Administrasi Publik (MAP)/90**

Hari/Tanggal : **Minggu / 24 Agustus 2014**

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Prof. Dr. Agus Sholahuddin, M.Si.**

  
**Dr. Tita Rosita, M.Pd.**

NIP. 19601003 198601 2 001

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu/  
Program Magister Administrasi Publik,

Direktur Program Pascasarjana,

  
**Dr. Darmanto, M.Ed**  
NIP. 195910271986031003

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

**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

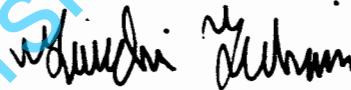
NAMA : **AGUS ANDY SETIAWAN**  
NIM : **018787703**  
PROGRAM STUDI : **MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK (MAP)/90**  
JUDUL TAPM : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

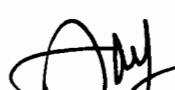
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu, 24 Agustus 2014  
Waktu : Pukul 10.00 WIB s.d. 12.00 WIB

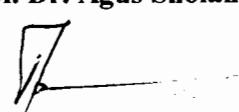
Dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji :   
**Aminuddin Zuhairi, M.Ed., Ph.D.**

Penguji Ahli :   
**Prof. Dr. Sangkala, M.Si.**

Pembimbing I :   
**Prof. Dr. Agus Sholahuddin, M.Si.**

Pembimbing II :   
**Dr. Tita Rosita, M.Pd.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM/Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan dan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini.

Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

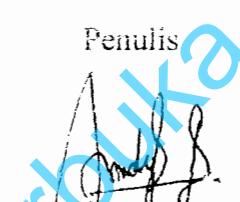
1. Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
2. Kepala UPBJJ-UT Palangka Raya selaku penyelenggara Program Pascasarjana;
3. Bapak Prof. Dr. Agus Sholahuddin, M.Si (selaku Pembimbing I) dan Ibu Dr.Tita Rosita, M.Pd (selaku Pembimbing II) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;
4. Kedua Orang Tua saya, Istriku yang tercinta terimakasih atas kasih sayang dan dukungannya selama ini, Anak-anakku tersayang dan keluarga ku yang telah memberikan bantuan dukungan moral maupun materiil;
5. Teman-teman seperjuangan Syahruni, Ichha, Novrida, Andreas Nahan, Aritua. Fransiska, yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini

Saya menyadari bahwa TAPM ini masih jauh dari kesempurnaan, karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk saran dan kritik demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pihak yang berkepentingan.

Palangka Raya, Agustus 2014

Penulis

  
AGUS ANDY SETIAWAN  
NIM. 018787703

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori .....	8
B. Kajian Terdahulu .....	29
C. Kerangka Berfikir .....	30
D. Operasional Variabel .....	32
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel .....	34
C. Instrumen Penelitian .....	35
D. Prosedur Pengumpulan Data.....	38
E. Metode Analisis Data .....	39

**BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Obyek Penelitian .....	45
B. Hasil .....	56
C. Pembahasan .....	94

**BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	107
B. Saran .....	108

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>
-----------------------------	------------

Universitas Terbuka

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Cakupan Pelayanan Penduduk Pada Daerah Pelayanan.....	2
Tabel 1.2 Keluhan dan Pengaduan Pelanggan Tahun 2013.....	3
Tabel 3.1 Skala Tingkat Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 4.1 Kantor Cabang/Unit Pelayanan PDAM Tirta Arut.....	47
Tabel 4.2 Jumlah Pelanggan.....	48
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai dan Tingkat Pendidikan Karyawan PDAM Kotawaringin Barat.....	52
Tabel 4.4 Cakupan Pelayanan Penduduk pada Daerah Pelayanan.....	54
Tabel 4.5 Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada PDAM Kab. Ktw. Barat.....	54
Tabel 4.6 Komposisi Responden PDAM Berdasarkan Jenis Kelamin..	55
Tabel 4.7 Kompisisi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	56
Tabel 4.8 Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	57
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Validitas.....	59
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Reabilitas.....	61
Tabel 4.11 Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	67
Tabel 4.12 Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kebersihan dan Fasilitas di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	68
Tabel 4.13 Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kejelasan Sistem/ Cara Pembayaran di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	69
Tabel 4.14 Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kejelasan	

	Prosedur Pendaftaran dan Pengaduan Pelanggan di PDAM	
	Kab. Ktw. Barat.....	70
Tabel 4. 15	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Persyaratan Pendaftaran dan Pengaduan Pelanggan di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	71
Tabel 4.16	Tabel Tingkat Kualitas Variabel Tangible PDAM Kab. Ktw. Barat.....	72
Tabel 4.17	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kepastian Biaya dan Tarif di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	73
Tabel 4.18	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan Pertanyaan tentang Kualitas Mutu Air PDAM Kab. Ktw. Barat.....	74
Tabel 5.19	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kelancaran Aliran Air PDAM Kab. Ktw. Barat.....	74
Tabel 5.20	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Pencatatan Keakuratan Pembacaan Materi di PDAM Kab. Ktw. Barat..	75
Tabel 4.21	Tabel Tingkat Variabel Reliabilitas PDAM Kab. Ktw. Barat.....	76
Tabel 4.22	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Tanggungjawab Patugas PDAM Kab. Ktw. Barat.....	77
Tabel 4.23	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kedisiplinan Petugas di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	78
Tabel 4.24	Tabel Tingkat Kualitas pelayanan tentang Kemampuan Petugas dalam Melayani di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	79
Tabel 4.25	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kecepatan	

	dalam Melayani di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	80
Tabel 4.26	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan Variabel Responsibleness PDAM Kab.Ktw.Barat.....	80
Tabel 4.27	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Keadaan Petugas dalam Melayani di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	82
Tabel 4.28	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Jaminan Kehigienisan Pengadaan Air diPDAM Kab. Ktw. Barat.....	83
Tabel 4.29	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kepastian Jadwal di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	83
Tabel 2.30	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Jaminan Waktu Aliran Air di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	84
Tabel 2.31	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan Variabel Assurance PDAM Kab. Ktw. Barat.....	85
Tabel 2.32	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	86
Tabel 2.33	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tetang Perhatian Petugas Kepada Pelanggan di PDAM Kab. KTw. Barat.....	87
Tabel 2.34	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kemudahan Informasi Layanan PDAm di Kab. Ktw. Barat.....	88
Tabel 2.35	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan tentang Kemudahan Menyampaikan Keluhan/Harapan di PDAM Kab. Ktw. Barat.....	89
Tabel 2.36	Tabel Tingkat Kualitas Pelayanan Variable Emphaty PDAM Kab. Ktw. Barat.....	90

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan.....	13
Gambar 2.2	Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen.....	22
Gambar 2.3	Konsep Kepuasan Pelanggan.....	25
Gambar 2.4	Unsur-unsur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
Gambar 4.1	Peta Kab Kotawaringin Barat.....	45
Gambar 4.2	Kantor PDAM Kab. Ktw. Barat.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 :	Kuesioner untuk Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Kotawaringin Barat .....	107
Lampiran 2 :	Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Kotawaringin Barat.....	108
Lampiran 3 :	Rekapitulasi Skor Angket Terhadap Pelanggan PDAM Kab. Ktw Barat .....	112
Lampiran 4 :	Skor Hasil Uji Reliabel .....	114
Lampiran 5 :	Olah Data Persamaan Regresi Berganda.....	124
Lampiran 6 :	Tabel Nilai F .....	128
Lampiran 7 :	Tabel Product Moment.....	129
Lampiran 8 :	Nilai Disstribusi T.....	130

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kotawaringin Barat pada awalnya bernama Badan Pengelola Air Minum (BPAM) badan ini secara organisasi berada di bawah Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih (PPSAB) Kantor Wilayah Departemen Pekerjaan Umum Propinsi Kalimantan Tengah dengan tugas mengelola proyek-proyek air bersih yang telah selesai dibangun. Kemudian berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Dati II Kotawaringin Barat Nomor 05 Tahun 1992, tanggal 11 Juli 1992 beralih status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan, penyediaan, serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pemberian di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan pelayanan dalam bidang air bersih kepada pelanggannya sesuai dengan Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah No.65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Publik dengan tujuan akhir memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

Sistem penyediaan air bersih Kabupaten Kotawaringin Barat dikenal sejak tahun 1984 dengan sumber air tanah ( sumur bor ) dengan kapasitas 10 l/dt untuk kota Pangkalan Bun dengan jangkauan terbatas. Pada tahun 1992 sumur bor sebagai sumber air baku tidak dapat difungsikan lagi karena kering dan kualitas air baku mengandung zat besi ( Fe ) yang cukup tinggi maka sebagai upaya menggantikan sumur bor tersebut dibangun Pengolahan Air ( IPA ) total kapasitas 20 l/dt dengan sumber air baku air permukaan ( sungai ).

Karena perkembangan kota dan minat masyarakat terhadap air bersih maka pada tahun 2013 peningkatan kapasitas menjadi 210 l/dt , yang terdiri dari 1 kota, 3 Kecamatan dan 3 unit pedesaan.

Tabel I.1. Cakupan Pelayanan Penduduk Pada Daerah Pelayanan

No	Lokasi	Penduduk	Cakupan	Pelayanan	Sambungan	Langgaan
		Pelayanan	Jiwa	( % )	SR	HU / TA
1.	P. Bun	78.876	45.404	57,56	7.434	8
2.	Kumai	27.018	6.950	25,72	1.125	2
3.	Ktw Lama	5.051	3.368	66,68	328	14
4.	M.Seberang	4.276	3.854	90,13	609	2
5.	Kumpai Batu	5.730	5.730	100,00	1.165	15
6.	Kubu	3.239	3.085	95,24	592	6
7.	Pangkalan Banteng	31.559	4.368	13,84	728	
	Jumlah	155.749	72.759	64,17	11.981	47

Sumber data : PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat 2013

Saat ini pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat telah memenuhi 64,17 % dari masyarakat yang terlayani perpipaan di Kabupaten Kotawaringin

Barat dengan jam operasi aliran air rata-rata 20 jam per hari serta sistem pembacaan meteran pelanggan yang terintegrasi dengan pembayaran yang online dengan loket pembayaran telah tersebar di Kabupaten Kotawaringin Barat sekitar 40 loket pembayaran.

Dalam pelaksanaan di lapangan, PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM. Berdasarkan data yang bersumber dari PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat yang terkumpul dari Bulan Januari hingga Desember 2013, diperoleh 435 bentuk keluhan dan pengaduan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, yang disampaikan secara langsung kepada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat. Adapun bentuk keluhan dan pengaduan pelanggan terhadap kinerja PDAM antara lain adalah :

Tabel 1.2. Keluhan dan Pengaduan Pelanggan Tahun 2013

NO	KELUHAN	JUMLAH	PERSENTASE
1	Aliran air tidak bersih	125	28,74%
2	Debit aliran air kecil	172	39,54%
3	Tagihan rekening tinggi	99	22,76%
4	Angka di water meter tidak sesuai	26	5,98%
5	Keluhan lainnya	13	2,99%
	<b>TOTAL</b>	<b>435</b>	<b>100,00%</b>

Sumber : Bagian Teknik PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

Dampak dari pengaduan dan keluhan yang disampaikan para pelanggan itu tentu tidak terbatas hanya pada kepentingan pelanggan saja. Kepentingan lain yang terkait dengan kegiatan publik dapat terganggu juga oleh masih rendahnya kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat. Kepentingan publik

yang dimaksud antara lain kegiatan usaha dan penyediaan fasilitas pelayanan umum yang menggunakan instalasi PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

Kenyataan demikian menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Karena itu, kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan.

Kelangsungan usaha dari Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kotawaringin Barat, sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan dari para pelanggannya. Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan senantiasa menuntut keseimbangan adanya keunggulan pelayanan yang makin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai badan usaha yang eksistensinya bergerak dalam pelayanan publik, dituntut untuk membangun serta mengembangkan pelayanan yang berkualitas secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai keluhan atas ketidakpuasan yang selama ini dirasakan oleh para pelanggan, sekaligus mengusahakan peningkatan kepercayaan pelanggan secara nyata, tepat, dan terarah.

Dalam situasi seperti ini, meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan kepercayaan pelanggan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat serta memanfaatkan momentum terbaik yang ada, untuk tetap bertahan, berkembang, dan menciptakan

keuntungan. Tingkat kepercayaan pelanggan selaras dengan tingkat kepuasan pelanggan sehingga puas tidaknya pelanggan sangat tergantung pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan nilai pelanggan yang sesuai dengan persepsi nilai dari pelanggannya. Bila seorang pelanggan menyatakan puas, belum tentu kepuasannya itu dapat berlangsung terus di waktu yang akan datang. Oleh karena itu, kepuasan ini hanya bersifat jangka pendek. Jika ingin mempertahankannya, maka harus selalu dilakukan pencarian nilai pelanggan terutama untuk masa depan, serta melengkapinya dengan analisa kepuasan pelanggan. Artinya dengan berubahnya nilai pelanggan yang terus-menerus, perusahaan harus mengikutiinya dengan menyediakan produk / jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Mengingat pentingnya aspek mutu pelayanan ini bagi keberlangsungan suatu organisasi, maka pengukuran hubungan antara kepuasan pelanggan yang mendukung pendapatan, pertumbuhan, dan keuntungan suatu perusahaan dengan kualitas pelayanan sangat diperlukan. Sebaliknya kegagalan dalam menganalisa kepuasan pelanggan secara tepat baik dalam konsep maupun pengukurannya akan menjerumuskan perusahaan ke dalam suatu keadaan yang sama sekali jauh dari tujuan perusahaan itu.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diungkapkan diatas, maka rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014 ?
2. Faktor apakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten kotawaringin Barat pada tahun 2014 ?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014.
2. Menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten kotawaringin Barat pada tahun 2014.

### D. Kegunaan Penelitian

Disamping memiliki tujuan penelitian seperti yang telah diuraikan diatas, penelitian ini diharapkan akan memiliki nilai manfaat, antara lain adalah :

1. Penelitian ini merupakan sarana pembelajaran yang sangat bermanfaat dalam menambah pengetahuan dan wawasan bahwa para manajer perusahaan dimana seharusnya memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pengukuran, kepercayaan serta kinerjanya sendiri baik dalam tingkat internal maupun eksternal perusahaan.
2. Untuk mengidentifikasi tantangan bagi manajemen dalam menangani organisasi dalam beberapa tahun ke depan, terutama memperbaiki memperbaiki kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta memperbaiki keyakinan akan institusi perusahaan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Teori

##### 1. Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.

Sehingga pelayanan publik dapat diartikan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Kemudian Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok

dan tata cara yang telah ditetapkan. (Sumber: <http://firminusminus.blogspot.com/2013/04/definisi-pelayanan-publik.html> diunduh tanggal 26 Februari 2014)

Selanjutnya menurut Kep. Men. Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003: Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah: "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur / tata cara pelayanan.
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, mengandung arti :

- a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan

diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya.

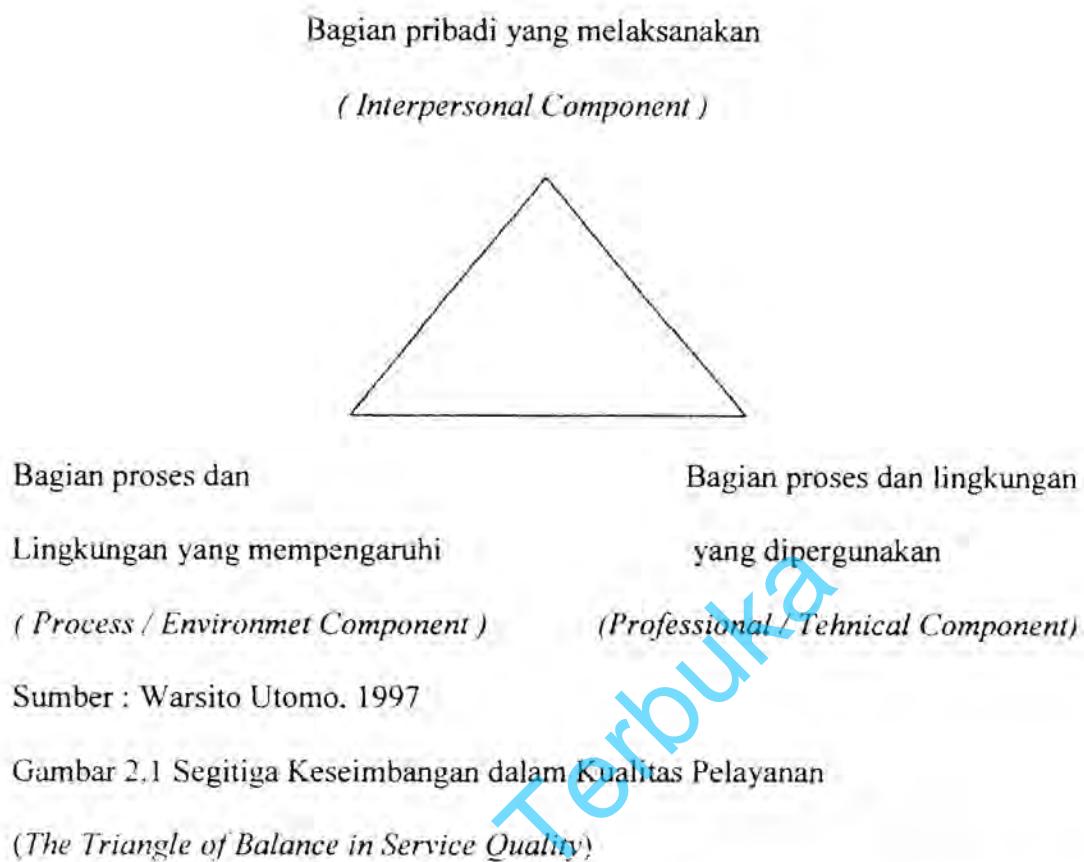
Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu

sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik menurut Warsito Utomo ( 1997 ), yaitu sebagaimana dalam gambar 2.1 tersebut menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*).
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*).
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*)



Model tersebut merupakan suatu segitiga sama sisi dimana puncaknya adalah interpersonal component dari suatu pelayanan, sedangkan pada sisi sebelah kiri dari segitiga tersebut didapati konteks fisik dan prosedur serta komponen proses. Pada sisi sebelah kanan didapatkan komponen teknik atau profesionalitas dalam menyampaikan pelayanan. Asumsi dari model ini adalah perlu dipertahankan keseimbangan antara ketiga komponen tersebut di dalam menyediakan suatu pelayanan yang baik. Apabila terlalu menekankan pada proses atau prosedur, akan memberikan kesan pelayanan yang berbelit-belit. Apabila terlalu menekankan pada komponen interpersonal akan menimbulkan impresi bahwa penyedia jasa pelayanan kurang memperhatikan profesional pelayanan, dan apabila terlalu menekankan pada aspek profesional dan teknis pelayanan akan

memberikan kesan bahwa pelayanan dilakukan secara profesional namun tidak ada perhatian khusus secara individual.

## 2. Paradigma Pelayanan Publik Baru (*New Public Services Paradigm*)

Paradigma baru administrasi publik, menyebabkan pola hubungan antara negara dengan masyarakat, yang lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat. Akibatnya negara dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik dan lebih demokratis. Pemahaman yang senada diberikan oleh Denhardt bahwa paradigma baru pelayanan publik (*New Public Services Paradigm*) lebih diarahkan pada "*democracy, pride and citizen*". Lebih lanjut dikatakan bahwa "*Public servants do not deliver customer service, they deliver democracy*". Oleh sebab itu nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai norma mendasar dalam penyelenggaraan administrasi publik. (Larasati, 2007).

Perjalanan demokratisasi yang berlangsung di Indonesia memberikan pelajaran yang berharga bagi pemerintah (birokrasi) dan warga negara (*citizen*). Wajah dan sosok birokrasi kini mengalami perubahan dari birokrasi yang kaku berorientasi ke atas menuju ke arah birokrasi yang lebih demokratis, responsif, transparan, non partisan. Birokrasi tidak dapat lagi menempatkan diri sebagai sosok institusi yang angkuh dan tak tersentuh oleh kritik dari pihak luar birokrasi. Gelombang reformasi politik yang terjadi tahun 1997 telah mampu meruntuhkan tembok "keangkuhan" birokrasi dan melahirkan masyarakat sipil (*civil society*) yang kuat. Tuntutan masyarakat akan perbaikan kinerja birokrasi telah menjadi wacana publik di era reformasi sekarang ini. Di samping itu, semakin maraknya

isu demokratisasi telah memperkuat posisi masyarakat sipil untuk menuntut hak-hak mereka ketika berhubungan dengan birokrasi.

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan pada teori demokrasi yang mengajarkan adanya persamaan hak di antara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada.

Pada Tabel 2.1 berikut ini dapat dilihat dengan lebih jelas pergeseran paradigma pelayanan publik.

Aspek	Old Public Administration	New Public Administration	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep Kepentingan publik	Kepentingan Publik adalah sesuatu yang didefinisikan politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi publik harus bertanggung jawab	Klien dan pemilih	Pelanggan ( <i>Customer</i> )	Warga Negara
Peranan Pemerintah	Pengayuh ( <i>Rowing</i> )	Mengarahkan ( <i>Steering</i> )	Negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan	Multi aspek : akutabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara

Sumber : diadopsi dari Denhardt dan Denhart, 2003

### 3. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono ( 1996 ) yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2005), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Senada dengan pendapat itu, Gronroos (dalam Ratminto dan Atik, 2005 ) berpendapat : Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan Permasalahan konsumen/pelanggan.

Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (service excellence) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu : jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan.apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa yang yang dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang dipersepsikan lebih jelek dibandingkan dengan jasa yang diharapkan

maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Maka baik tidaknya ualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan dikembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut Servqual (*Service Quality*). Servqual ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi (Zeithaml, 2004).

Berdasarkan persepsi konsumen, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat kesenjangan antara harapan-harapan atau keinginan-keinginan konsumen dengan kenyataan yang mereka alami (Zeithaml, et.al,1990).

Disebutkan selanjutnya bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, dan komunikasi eksternal melalui media. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi pokok kualitas pelayanan jika dijabarkan dalam jasa PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat akan didapat sebagai berikut :

1. *Tangible* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi).

Dimensi ini merupakan proses pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat terhadap pelanggan meliputi fasilitas yang digunakan, peralatan, penampilan personil, termasuk saluran-saluran komunikasi ( flow chart atau pamphlet ) yang dipakai dalam pelaksanaan tersebut, sehingga pelanggan dapat mengetahui dan melihat dengan jelas bahkan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan yang dilaksanakan oleh PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya).

Dimensi berkaitan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat harus mampu memenuhi atau melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat, baik menyangkut ketepatan waktu layanan, kepastian tarif, ketepatan dalam pembacaan meter air dan sebagainya, sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan PDAM Kotawaringin Barat memang benar bisa dipercaya.

3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen).

Dimensi ini merupakan kemauan untuk memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan. Mencakup bagaimana tanggapan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat atas keluhan pelanggan mengenai pelayanan yang tidak atau kurang memuaskan, tindakan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat terhadap keluhan-keluhan pelanggan tersebut, bagaimana bantuan para petugas terhadap pelanggan yang menyampaikan keluhan, sikap dan tanggapan petugas PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ketika pelanggan menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan, serta upaya PDAM Kabupaten

Kotawaringin Barat dalam menanggapi berbagai keluhan atau saran-saran yang disampaikan pelanggan.

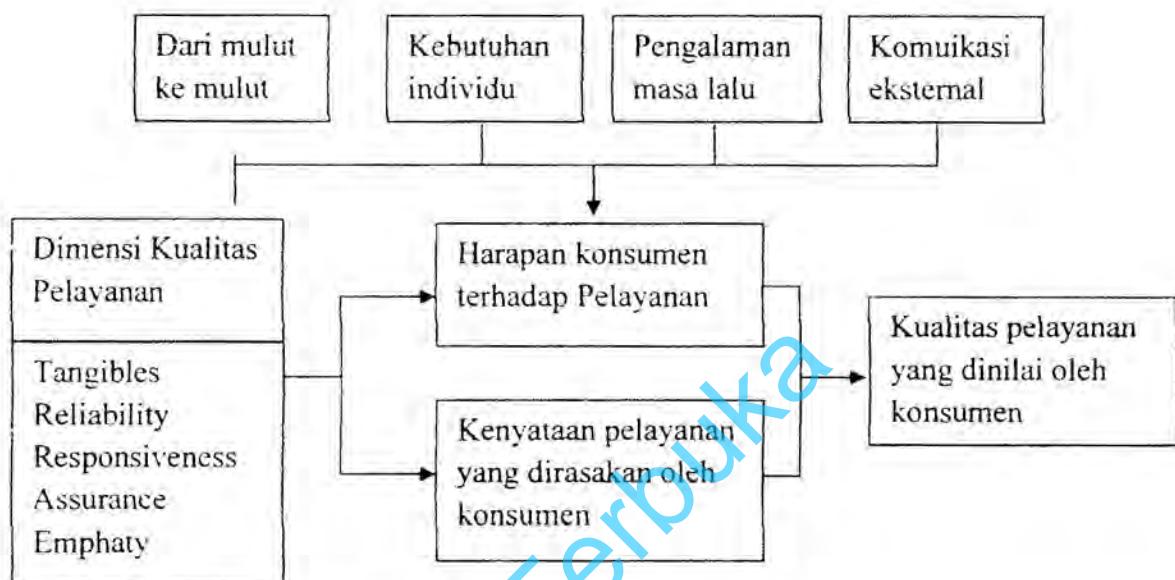
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen).

Mencakup kecakapan petugas PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat dalam memberikan tugas pelayanan, kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen, keramahan para petugas dalam memberi pelayanan, kredibilitas PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat dalam memberi pelayanan, jaminan keamanan atas pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, serta tingkat kepercayaan pelayanan yang diberikan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat terhadap pelanggannya.

5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen).

Mencakup kemudahan bagi pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, komunikasi PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat dengan pelanggan yang baik, pemberian perhatian individual kepada konsumen, usaha untuk memahami dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, serta perhatian PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat terhadap pelanggan.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2. Penilaian Kualitas Pelayanan Menurut Konsumen

Sumber : Zeithaml, dkk (1990)

#### 4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, seperti yang diungkapkan Tjiptono ( 1996 ), bahwa kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan.

Kotler (dalam Tjiptono, 1996) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding dengan harapannya.

Setiap pelanggan atau penerima layanan tentu menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan. Menurut Ratminto dan Atik (2005) : Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan

penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Sedangkan kepuasan pelanggan menurut Richard Oliver yang dikutip dari Barnes dalam Setiawan (2009) adalah tanggapan konsumen atas terpenuhinya kebutuhan – kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan. Wijono (2000) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan yang dirasakan seseorang yang merupakan hasil dari membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Dengan demikian kepuasan pelanggan dalam industri jasa pelayanan PDAM merupakan respon terhadap penilaian pelanggan atas jasa pelayanan yang diterimanya.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat nebilai suatu produk atau layanan yang ditinjau

dari sudut pandang pelanggan. Respon pelanggan terhadap jasa pelayanan yang diterima sangat menentukan kelangsungan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan jasa, dalam hal ini organisasi yang dimaksud adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Oleh karena itu Demming dalam Wijono (2000) menyatakan bahwa sebuah organisasi seharusnya tidak semata-mata memuaskan pelanggan, akan tetapi membuat pelanggan tersebut tetap bertahan/setia menjadi pelanggan perusahaan jasa yang dimaksud. Hal ini secara langsung menuntut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

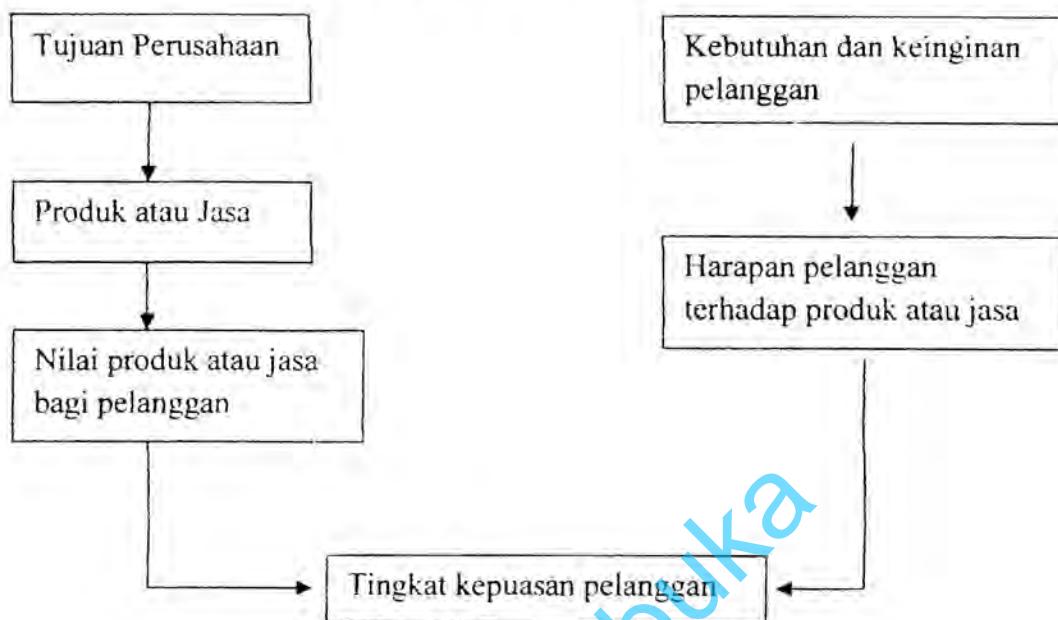
Tingkat kepuasan pelanggan dalam industri jasa pelayanan khususnya PDAM merupakan suatu fungsi perbedaan antara penampilan yang dirasakan dengan diharapkan.

Ada 3 (tiga) tingkat kepuasan, yaitu :

1. Bila penampilan kurang dari harapan, maka pelanggan tidak puas
2. Bila penampilan sebanding dengan harapan, maka pelanggan puas
3. Bila penampilan melebihi harapan, maka pelanggan amat puas atau senang.

Bagi calon pelanggan yang belum merasakan kepuasan, berharap bahwa harapan yang diimajinsikan mengenai pelayanan PDAM akan benar-benar terpenuhi dan didapatnya melalui jasa pelayanan PDAM saat dia menjadi pelanggan PDAM. Sedangkan bagi pelanggan yang sudah merasakan, tentu juga memiliki harapan-harapan agar PDAM dapat menata pelayanannya lebih baik sehingga sesuai dengan harapan yang diimpikan selama menjadi pelanggan PDAM Tirta Arut Kabupaten Kotawaringin Barat.

Konsep kepuasan pelanggan dapat dilihat pada gambar 2.2 dibawah ini :



Gambar 2.3. Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Tjiptono 2000, Strategi Pemasaran Jasa

Respon atau tanggapan adalah kesan-kesan yang dialami jika perangsang sudah tidak ada. Jika proses pengamatan sudah berhenti, dan hanya tinggal kesan-kesan saja, peristiwa sedemikian ini disebut tanggapan. Dalam hal ini untuk mengetahui respon masyarakat dapat dilihat melalui persepsi, sikap, dan partisipasi. Respon pada prosesnya didahului sikap seseorang, karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertingkah laku kalau ia menghadapi suatu ransangan tertentu. Respon juga diartikan suatu tingkah laku atau sikap yang berwujud baik sebelum pemahaman yang mendetail, penilaian, pengaruh atau penolakan, suka atau tidak serta pemanfaatan pada suatu fenomena tertentu. Melihat seseorang atau sekelompok orang terhadap sesuatu. Maka, akan diketahui bagaimana respon mereka terhadap kondisi tersebut.

## 5. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

Pada hakikatnya, tujuan perusahaan adalah untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Salah satu cara untuk mempertahankan konsumen dengan meningkatkan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2003). Kepuasan itu merupakan penilaian konsumen terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, yang memberikan tingkat pemenuhan keinginan, hasrat dan tujuan konsumen berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan (Oliver, dalam Nasution, 2005)

Menurut Zeithaml dkk. keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider* tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara "kepuasan konsumen" dengan "kualitas pelayanan".

Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam bukunya "*Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations*" (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Meningkatnya perasaan menuntut perusahaan termasuk jasa pelayanan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan mereka dengan cara yang lebih memuaskan dari pada yang

dilakukan pesaing. Perhatian perusahaan tidak hanya terbatas pada produk yang dihasilkan, melainkan juga pada aspek proses, sumber daya manusia, lingkungan dan lain-lain (Mazur 1992 dalam Yunani 2003).

Kualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka. Kotler (1997). Dengan demikian perusahaan dapat mencapai tujuan, yaitu kualitas pelayanan konsumen sepenuhnya melalui peningkatan kinerja perusahaan yang sesuai dengan harapan konsumen sehingga memiliki daya saing tinggi di pasar. Griffin (2003) menyatakan bahwa apabila konsumen merasa baik terhadap kualitas pelayanan, maka konsumen akan melakukan pemakaian ulang, bahkan lebih jauh lagi mereka akan melakukan promosi kepada rekan, saudara dan kenalannya dan memiliki kekebalan atas tawaran pesaing, Farida Jaspar (2005).

Penelitian ini menempatkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y).

## B. Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	TAHUN	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1	I Nyoman Adi Sudana	2003	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada PDAM Kabupaten Karangasem Bali	<p>1. Kapabilitas kerja pegawai, prosedur kerja dan budaya kerja pada kategori cukup baik dengan nilai 61 %</p> <p>2. Hubungan variabel Kapabilitas kerja pegawai, prosedur kerja dan budaya kerja menunjukkan kecenderungan hasil korelasi / hubungan positif.</p>
2	Arifman Gulo	2009	Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	<p>1. Ada perbedaan keberagaman kualitas pada ketiga tahap pelayanan</p> <p>2. Rata-rata kualitas pada ketiga tahap pelayanan mempunyai perbedaan yang signifikan satu dengan yang lain.</p> <p>3. Kualitas pelayanan PDAM Kota Bogor, pelanggan cenderung puas, namun ada beberapa instrumen pada ketiga tahap yang perlu dilakukannya suatu improvement.</p> <p>4. Dimensi pelayanan perlu ditingkatkan kualitasnya dimulai dari prioritas utama adalah jaminan, dapat dipercaya dan dimensi perhatian pada pelanggan.</p>
3	Nurul Prasetyani	2009	Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak	<p>1. Nilai indeks 2,83</p> <p>2. Indeks Kepuasan Masyarakat 70,63</p> <p>3. Mutu pelayanan masuk dalam kategori B</p> <p>4. Kinerja pelayanannya dapat dikatakan baik</p>
4	Lazarus	2010	Evaluasi Kinerja PDAM Kabupaten Sintang	<p>1. Kinerja pegawai PDAM Kabupaten Sintang kategori baik</p> <p>2. Pelayanan publik memberikan kepuasan pada pelanggan</p> <p>3. Faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM adalah kualitas SDM, disiplin kerja, kreativitas, tanggung jawab dan kualitas pelayanan</p>
5	Nunung Nurhayati	2012	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Sumbawa	<p>1. Kualitas pelayanan PDAM belum baik dengan nilai indeks = 2,32 dan nilai IKM = 57,94</p> <p>2. Tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Sumbawa belum puas.</p> <p>3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan</p>

Penelitian tersebut diatas merupakan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, namun terdapat perbedaan di lokasi penelitian dan variabel bebas. Dimana lokasi penelitian pada penelitian ini di

Kabupaten Kotawaringin Barat dengan menggunakan 5 (lima) variabel bebas yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

### C. Kerangka Berpikir

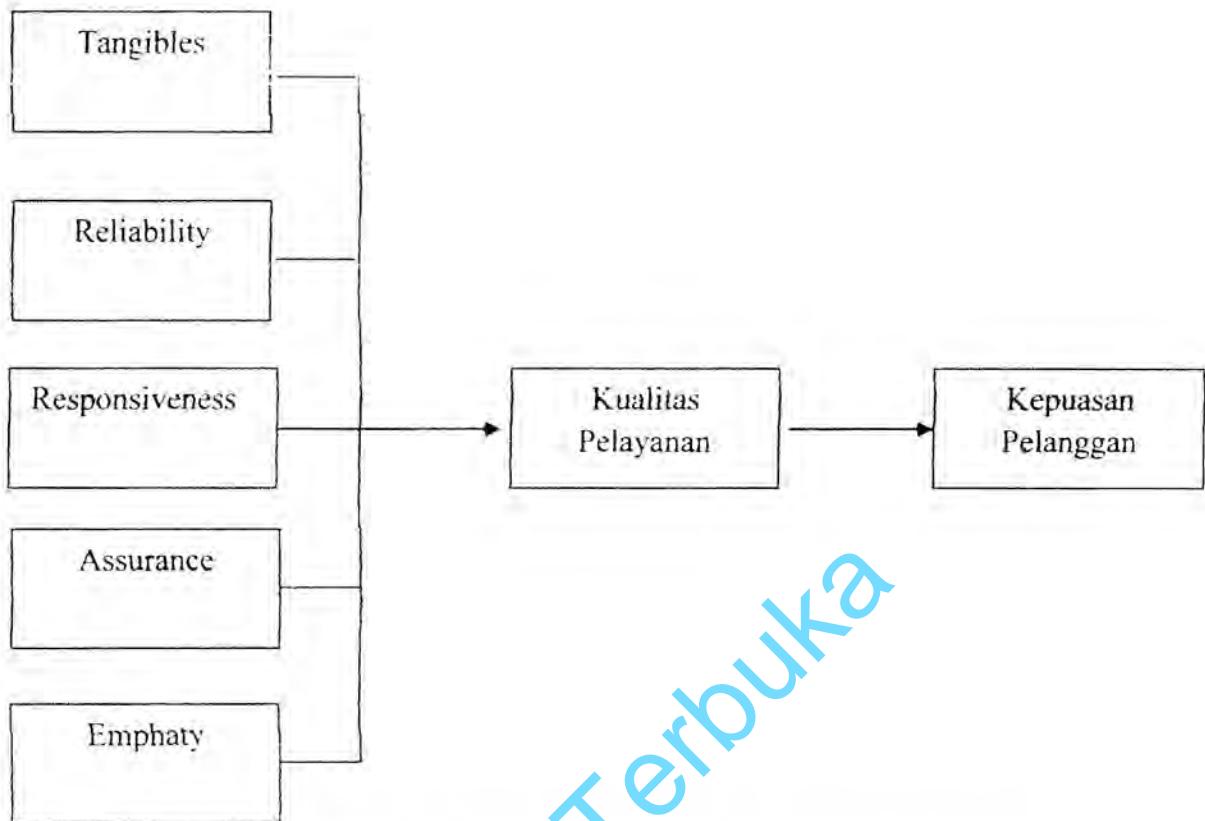
Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik juga semakin meningkat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih mendapat keluhan dari masyarakat sehingga tingkat dukungan dan kepercayaan masyarakat akan menurun.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten kotawaringin Barat merupakan salah satu perusahaan daerah yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten kotawaringin Barat yang mempunyai kegiatan dalam bidang jasa berupa penyediaan air bersih bagi masyarakat di Kabupaten kotawaringin Barat.

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

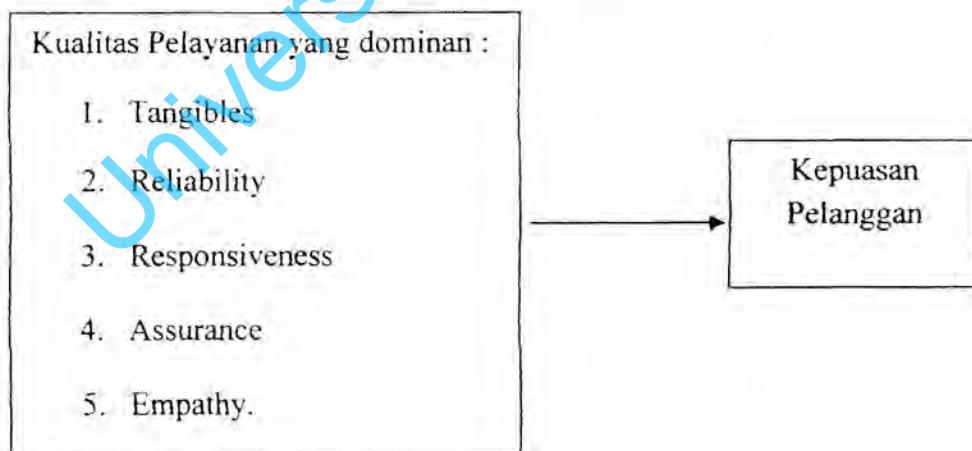
#### 1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM

Dalam menilai kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang menentukan yaitu : *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.



Gambar 2.4. Unsur-unsur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

2. Faktor yang dominan terhadap kepuasan pelanggan



Kelima unsur tersebut merupakan variabel (X) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat (Y). Selanjutnya di pelajari faktor –

faktor kualitas pelayanan (X) yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

#### D. Operasional Variabel

Nazir (2003) mengemukakan bahwa variabel – variabel yang akan diteliti harus didefinisikan, sehingga apa yang dilakukan oleh peneliti terbuka untuk diuji oleh orang lain.

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

1. *Tangible* (tampilan fisik) : meliputi ruangan tunggu yang nyaman, bersih dan rapi, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan personil.
2. *Reliability* (kehandalan) : merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten.
3. *Responsiveness* (tanggap) : merupakan kemauan untuk memberikan layanan cepat dan membantu pelanggan.
4. *Assurance* (jaminan pelayanan) : meliputi kompetensi, sopan santun, kredibilitas dan keamanan yang akan membantu keyakinan pelanggan bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan.
5. *Emphaty* (perhatian terhadap pelanggan) : meliputi komunikasi yang baik, perhatian dan memahami keinginan pelanggan.

#### E. Hipotesis Penelitian

Sugiyono (2007) mendefinisikan hipotesis sebagai “suatu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Jawaban sementara terhadap masalah yang lebih lanjut perlu diuji kebenarannya dapat dikemukakan melalui hipotesis penelitian. Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, kajian teori dan kerangka pemikiran, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014.
2. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat adalah responsiveness ( ketanggapan dalam memberikan pelayanan) pada tahun 2014.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif sebab-akibat yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lain dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif untuk mengolah data primer yang diperoleh dari sampel penelitian. Sesuai dengan uraian pada latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat serta menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke kantor PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat serta mendatangi sebagian pelanggan di daerah / wilayah yang tercakupi oleh layanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

##### 2. Sampel

Sampel diambil secara *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti sedang melakukan pembayaran

rekening, sehingga dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang secara kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Jumlah pelanggan PDAM Tirta Arut Kabupaten Kotawaringin Barat 11.981 ( sumber data PDAM per Desember 2013 ), Untuk penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus berikut Slovin (Karnadi, 2008) :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

$n$  = Besar sampel minimal kelompok pelanggan

$N$  = Jumlah populasi kelompok (11.981 pelanggan)

$e$  = Prosentase kelonggaran penelitian karena kesalahan

pengambilan sampel (0,10) dan tingkat kepercayaan 90%.

Dengan menggunakan rumus diatas perhitungan pengambilan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{11.981}{1 + (11.981 \times 0,1^2)} = 99 \text{ responden}$$

### C. Instrumen Penelitian

Menurut pendapat Sugiyono (2004) bahwa Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini digunakan kuisioner untuk mengungkap variabel – variabel menggunakan skala Likert dengan skor masing-masing pertanyaan sebagai berikut :

- a. Jawaban tidak mudah / tidak jelas / tidak tepat / sangat tidak puas , diberi nilai 1.
- b. Jawaban kurang mudah / kurang jelas / kurang tepat / tidak puas , diberi nilai 2.
- c. Jawaban mudah / jelas / tepat / puas , diberi nilai 3.
- d. Jawaban sangat mudah / sangat jelas / sangat tepat / sangat puas , diberi nilai 4.

### **Uji Validitas dan Reliabilitas alat ukur**

Uji Validitas merupakan tingkat keandalan dan keahlilan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2011). Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuisioner yang harus diganti karena dianggap tidak relevan. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian validitas (kesahihan) menggunakan korelasi *product moment*, dengan rumus sebagai berikut (Dajan, 1991) :

$$r = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana :

$r$  = Nilai koefisien korelasi

$(\Sigma X)$  = Jumlah pengamatan variabel X

$(\Sigma Y)$  = Jumlah pengamatan variabel Y

$(\Sigma XY)$  = Jumlah hasil perkalian variabel X dan Y

$\Sigma X^2$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel X

$\Sigma Y^2$  = Jumlah kuadrat pengamatan variabel Y

$(\Sigma X)^2$  = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel X

$(\Sigma Y)^2$  = Jumlah kuadrat dari jumlah pengamatan variabel Y

n = Jumlah pasangan pengamatan X dan Y

Teknik untuk mengukur validitas kuisioner dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan dengan  $r$  tabel dengan taraf kepercayaan 95%. Kriteria pengujinya jika  $r$  hitungan  $\geq r$  tabel maka pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas berguna untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur yang digunakan, sehingga hasil pengukuran dapat dipercaya. Uji keandalan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang sudah valid untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bisa dilakukan dengan menggunakan Alfa Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana :

$r$  = Nilai reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum S_i^2$  = Jumlah varian item

$S_t^2$  = Varian total

Setelah melalui proses pengujian validitas butir, suatu instrumen dikatakan

*reliable* jika memiliki koefisien lebih besar dari 0.6. gudjarati (1995).

Pengujian reliabilitas dengan teknik *Alfa Cronbach* dilakukan untuk jenis data interval / essay ( Sugiyono, 2007).

#### **D. Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui cara:

1. Observasi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melaksanakan pengamatan langsung pada Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kabupaten Kotawaringin Barat seperti sarana prasarana dan fasilitas yang ada.

2. Kuisioner

Survey dilakukan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, dengan cara mengamati keadaan yang sebenarnya di lapangan dengan pengisian kuesioner oleh pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

3. Studi Pustaka

Dilakukan dengan bertujuan untuk memperoleh data sekunder, yang bersumber dari artikel, jurnal, dan laporan-laporan perusahaan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **E. Metode Analisa Data**

Dalam melakukan analisis data diperlukan langkah – langkah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan
2. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

## 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penilaian pelayanan aparatur pemerintah atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan teknik skala Likert, untuk masing-masing kelompok pertanyaan (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance* dan *Empathy*) diberi bobot sesuai dengan penilaian responden. Rumus rata-rata yang digunakan untuk menghitung skor adalah sebagai berikut :

$$Y = \frac{(1 \times a_1) + (2 \times a_2) + (3 \times a_3) + (4 \times a_4) + (5 \times a_5)}{(a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5)}$$

Dimana :

$Y$  = Nilai skor rata-rata kelompok

1, 2, 3, 4 dan 5 = Skor

$(a_1, a_2, a_3, a_4, a_5)$  = Jumlah responden yang memiliki skor 1 sampai 5

$(a_1 + a_2 + a_3 + a_4 + a_5)$  = Jumlah responden

Untuk mempertajam analisis hasil penelitian ini, maka digunakan juga analisis *descriptive statistic*. Dari data yang diperoleh dari kuisioner, dicari nilai rata-rata hitung (*mean*) dari masing-masing aspek (*Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance* dan *Empathy*) dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\Sigma X}{N}$$

Dimana :

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata ( mean )

X = Jumlah skor dari setiap item pertanyaan untuk masing-masing aspek

N = Jumlah responden

Untuk mengukur kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat peneliti dalam hal ini menggunakan 20 pertanyaan dalam kuisioner yang digunakan secara umum, dengan menggunakan model skala Likert dengan 4 (empat) skala interval yaitu kuisioner kepuasan Minnesota (*Minnesota Satisfaction Questionnaire*).

Selanjutnya untuk memudahkan perhitungan, disusun dalam bentuk interval, sehingga dapat diketahui jarak nilai terendah sampai dengan tertinggi pada tingkat kepuasan, yaitu dengan mengurangi nilai tertinggi dengan yang terendah, kemudian dibagi jumlah tingkatan. Rumusan yang digunakan adalah sebagai berikut (Umar, 2003) :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana :

m = skor tertinggi yang terjadi

n = skor terendah

b = jumlah kelas

Dalam bentuk hitungan matematikanya adalah  $(4 - 1) / 4 = 0,75$ , mulai dari tingkat terendah ( tidak mudah) hingga tertinggi (sangat

mudah). Sehingga tersusun suatu skala interval tingkat kualitas pelayanan seperti terlihat pada tabel berikut ini.

**Tabel III. 1. Skala Tingkat Kualitas Pelayanan**

NO	Tingkat Kualitas Pelayanan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak Baik	$1,0 \leq X \leq 1,75$
2	Kurang Baik	$1,76 \leq X \leq 2,51$
3	Baik	$2,52 \leq X \leq 3,27$
4	Sangat Baik	$3,28 \leq X \leq 4,03$

*Sumber : Wati Setiasih, 2006*

Skor dari hasil perhitungan kualitas pelayanan akan disesuaikan dengan skala peringkat seperti pada tabel di atas. Dengan demikian akan diketahui tingkat kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

Selanjutnya untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan skala interval. Rumus yang dipakai adalah :

$$\text{Range} = \frac{\Sigma K}{I}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas yang ada

## 2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui dan menjawab hipotesis kedua yaitu faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/konsumen PDAM dilakukan dengan mencari model persamaan regresi. Tujuan dari analisis regresi adalah untuk memprediksi besar variabel terikat (*dependent variable*) dengan menggunakan data variabel bebas (*independent variable*). Analisis regresi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah regresi berganda untuk memeriksa dan memodelkan hubungan antara variabel-variabel, serta mencari ada atau tidak pengaruh variabel bebas dari masing-masing tinjauan terhadap variabel terikat, dan mengukur seberapa besar pengaruhnya. Disebut berganda karena variabel bebas tinjauan pada penelitian ini terdiri lebih dari satu variabel bebas.

Analisis regresi berganda adalah metode analisis multivariat yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Dalam penelitian ini analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (*Independent*) yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, serta *Empathy* dengan variabel terikat (*Dependent*) yakni kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat.

Analisis regresi juga dilakukan pada tingkat 95% ( $\alpha = 0.05$ ) dan menggunakan metode *enter*, yaitu semua variabel independen dimasukkan secara bersama dalam model perhitungan, kemudian melihat nilai *t* hitung untuk dibandingkan dengan angka kritis pada tabel *t* atau dengan melihat tingkat signifikannya dan membandingkannya dengan nilai  $\alpha = 0.05$ .

Rumus regresi berganda menurut Sugiyono (2007) adalah :

$$Y_1 = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

dimana:

$Y$  : Kepuasan Konsumen PDAM

$a$  : Konstanta

$b$  : koefisien regresi

$X_1$  : Tangible

$X_2$  : Reliability

$X_3$  : Responsiveness

$X_4$  : Assurance

$X_5$  : Empathy

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

### 1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya. Koefisien determinasi ini untuk mengukur persentase total variasi dependen ( $Y$ ) yang dijelaskan oleh variabel independen ( $X$ ) didalam garis regresi (Agus Widarjini, 2010).

### 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis kedua yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Uji F yaitu untuk menguji keberartian

koefisien regresi secara keseluruhan dengan cara membandingkan  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  pada tingkat kepercayaan  $\alpha = 0.05$ .

Adapun langkah-langkah sebagai berikut :

$F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

$F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Universitas Terbuka

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

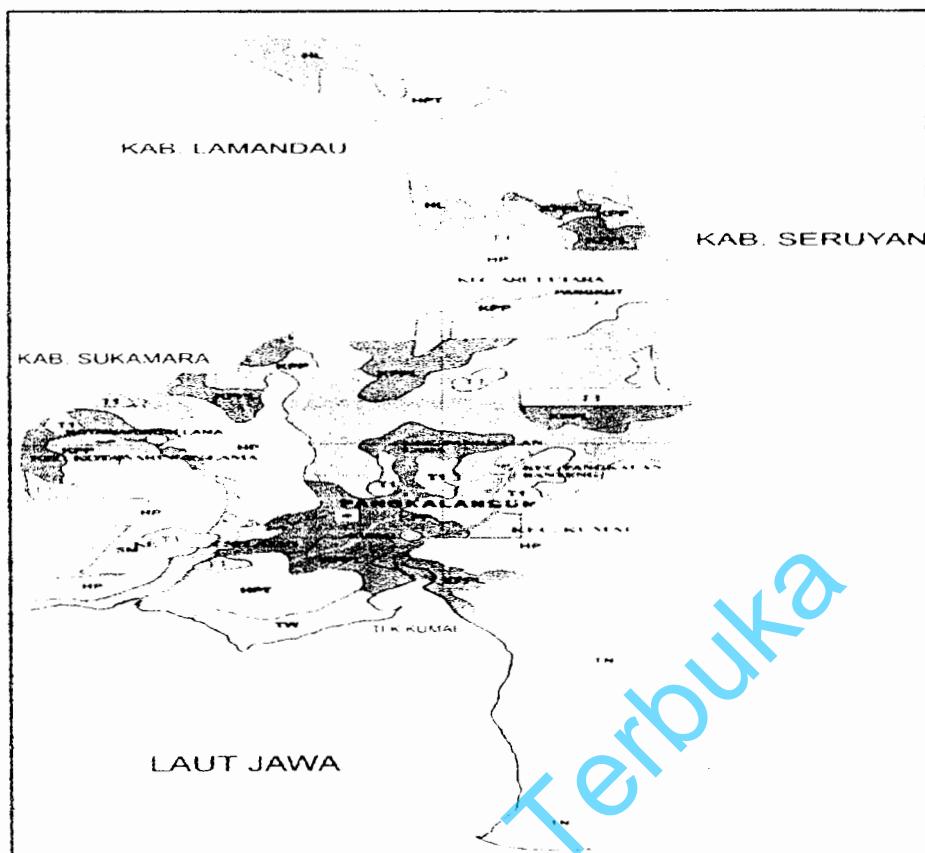
##### 1. Deskripsi Lokasi

Kabupaten Kotawaringin Barat adalah salah satu kabupaten di propinsi Kalimantan Tengah dengan luas wilayah 10.759,00 ha meliputi 6 Kecamatan dan 85 Desa / Kelurahan. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kotawaringin Barat berkedudukan di Pangkalan Bun. Propinsi Kalimantan Tengah. Secara Geografis terletak pada koordinat  $110^{\circ}5'$  -  $112^{\circ}50'$  bujur timur,  $1^{\circ}19'$  -  $3^{\circ}30'$  lintang selatan. Sebagai pusat pemerintahan Kabupaten Kotawaringin Barat mempunyai batas administrasi sebagai berikut :

- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kotawaringin Timur.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Sukamara.
- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Lamandau.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Jawa.

Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat pada umumnya terdiri dari :

- Sebelah utara ada pegunungan dan macam tanah lotosal tahan terhadap erosi.
- Bagian tengah terdiri dari tanah cokelat, merah, kuning juga tahan terhadap erosi.
- Bagian selatan terdiri dari danau dan rawa allupial / organosal banyak mengandung air.



Gambar IV.1. Peta Kabupaten Kotawaringin Barat



Gambar IV.2. Kantor PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

Iklim daerah Kabupaten Kotawaringin Barat adalah iklim tropis dipengaruhi oleh musim kemarau dan musim hujan. Suhu udara rata-rata 31,2°C dan kelembaban udara rata-rata 84 - 89% sesuai data dari stasiun meteorologi. Banyaknya curah hujan rata-rata pada stasiun meteorologi adalah 250 m<sup>3</sup> dengan rata-rata hari hujan 22 HH musim kemarau pada bulan Juli sampai dengan September sedangkan pada musim penghujan, Januari sampai bulan Juli dan September sampai bulan Desember.

Kondisi geologi kota Kotawaringin Barat adalah dari mata air, air tanah dalam dan air permukaan (sungai dan danau, dsb).

#### A. Air Permukaan

- a. Air Sungai Arut dimanfaatkan untuk wilayah Ibu Kota Pangkalan Bun
- b. Air Sungai Tendang dimanfaatkan untuk wilayah Ibu Kota Kecamatan Kumai
- c. Air sungai Kotawaringin dimanfaatkan untuk wilayah Ibu Kota Kecamatan Kotawaringin Lama

#### B. Mata Air

- a. Mata Air Kumpai Batu yang dimanfaatkan untuk Wilyahan Kecamatan Kumpai Batu
- b. Mata Air Kubu yang dimanfaatkan untuk wilayah Desa Kubu

Pola penggunaan lahan di Kabupaten Kotawaringin Barat meliputi penggunaan untuk hutan, perkebunan, pemukiman (kampung), pertambangan, sawah, ladang, kebun campuran, rawa, semak belukar, tanah terbuka, lahan transmigrasi dan lain-lain, pemukiman yang ada pada umumnya tersebar dikota, pusat-pusat Kecamatan dan desa sepanjang aliran sungai.

## 2. Keadaan Demografis

PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat melayani masyarakat di beberapa wilayah yang terdiri dari 1 kota sedang dan 3 kota kecil dan 2 unit pedesaan, yaitu :

1. Unit Pangkalan Bun
2. Unit IKK Kumai
3. Unit IKK Kotawaringin Lama
4. Unit IKK Pangkalan Banteng
5. Unit Pedesaan Mendawai Seberang
6. Unit Pedesaan Kumpai Batu
7. Unit Pedesaan Kubu

Secara rinci kantor Cabang/Unit pelayanan PDAM Tirta Arut terlihat pada

Tabel IV.1 sebagai berikut:

Tabel IV.1. Kantor Cabang/Unit Pelayanan PDAM Tirta Arut

NO	KANTOR CABANG/UNIT	LOKASI
1	Cabang Kota Pangkalan Bun	Kota Arut Selatan
2	Unit IKK Kumai	Kecamatan Kumai
3	Unit IKK Kotawaringin Lama	Kecamatan kotawaringin Lama
4	Unit IKK Pangkalan Banteng	Kecamatan Pangkalan Banteng
5	Unit Mendawai Seberang	Kecamatan Arut Selatan
6	Unit Kumpai Batu	Kecamatan Arut Selatan
7	Unit Kubu	Kecamatan Kumai

---

Sumber: Bagian Administrasi dan Keuangan

Hingga Desember 2013, jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat mencapai 11.981 pelanggan, seperti terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV. 2. Jumlah Pelanggan

NO	DAERAH PELAYANAN	PELANGGAN 2013
1	Kota Pangkalan Bun	7.434
2	Unit Kumai	1.125
3	Unit Kotawaringin Lama	328
4	Unit Pangkalan Banteng	728
5	Unit Mendawai Seberang	609
6	Unit Kumpai Batu	1165
7	Unit Kubu	592
<b>Jumlah</b>		<b>11.981</b>

Sumber: Bagian Hubungan Langganan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

### 3. Visi dan Misi

#### a. Visi

Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat sebagai Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat dituntut untuk dapat meningkatkan pelayanan air bersih kepada masyarakat, meningkatkan kinerja perusahaan serta berusaha memberikan kontribusi kepada Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.

Kebutuhan air bersih masyarakat harus dapat dicukupi dengan baik selama 24 jam setiap hari. Hal ini mendorong manajemen PDAM Tirta

Arut untuk mengoptimalkan kemampuan SDM perusahaan, kerja sama *teamwork*, peningkatan sarana prasarana dan koordinasi di semua bidang agar sistem pengelolaan air minum tetap berfungsi dengan baik untuk selanjutnya dapat mendistribusikan air bersih kepada masyarakat.

Kemudahan fasilitas dan cara pembayaran rekening air bersih dengan lancar dan tepat pada waktunya juga menjadi tuntutan para pelanggan. Disamping itu perusahaan harus berusaha untuk menurunkan tingkat kehilangan air dan kebocoran-kebocoran lain agar dapat membantu mempercepat tumbuh dan kembangnya perusahaan menuju perusahaan yang sehat dan mandiri. Sejalan dengan tuntutan-tuntutan tersebut maka dibutuhkan visi untuk menyatukan komitmen terhadap pelanggan.

Visi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kotawaringin Barat adalah sebagai berikut :

“MENJADI PDAM YANG SEHAT DAN MAMPU MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN AIR BERSIH MASYARAKAT KOBAR”

Visi PDAM Kotawaringin Barat diharapkan mampu membentuk suatu filosofi yang menjadi keyakinan utama dan motivasi bagi segenap jajaran PDAM dalam menentukan bentuk dan arah pengembangan usaha perusahaan.

Penciptaan perusahaan yang efisien berarti bahwa dalam kegiatan operasional PDAM harus mampu menekan biaya dan tingkat kehilangan air tanpa harus mengurangi kualitas pelayanan terhadap para pelanggan.

**b. Misi**

Pengelolaan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan adalah merupakan suatu keharusan bagi PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat . Sejalan dengan hal tersebut dan dengan memperhatikan visi yang telah ditentukan, maka diperlukan misi yang mendukung pencapaian cita-cita tersebut. Rumusan misi dimaksud adalah :

1. Menghasilkan air bersih yang memenuhi persyaratan kualitas, kuantitas dan kontinuitas ( K3 ) bagi pelanggan PDAM
2. Melakukan pengelolaan perusahaan secara profesional sehingga mampu memberi kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah ( PAD )
3. Memberikan pelayanan yang memenuhi harapan Pelanggan
4. Meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas, Kenyamanan & Kesejahteraan bagi karyawan PDAM

Dalam rangka menumbuh kembangkan PDAM menuju perusahaan yang sehat dan mandiri, PDAM Kotawaringin Barat harus terus menerus meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya yang dimiliki dengan mendasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi yang didukung oleh profesionalisme karyawannya.

Profesionalisme karyawan diperlukan agar manajemen yang berorientasi kepada pelanggan dapat berjalan dengan baik, sehingga fungsi pengelolaan pelayanan air minum kepada masyarakat dapat tercapai. Prinsip-prinsip ekonomi menjadi dasar pengelolaan perusahaan agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang menjadi badan usaha yang sehat dan mandiri sehingga pada akhirnya akan mampu menjadi

salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Sehingga untuk lebih menumbuhkan rasa kepedulian segenap jajaran karyawan PDAM menerapkan Motto :

“KEPUASAN PELANGGAN ADALAH KEBAHAGIAAN KAMI”

#### 4. Tujuan

Maksud dan tujuan pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kotawaringin Barat adalah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan pembangunan daerah khususnya dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat kabupaten Kotawaringin Barat dan melaksanakan pembangunan ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- b. PDAM sebagai unsur perekonomian daerah dalam memberikan kontribusi terhadap daerah terutama dibidang air bersih.

#### 5. Struktur Organisasi

Susunan struktur organisasi di Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat berdasarkan Surat Keputusan Bupati No.EKBANG/500/49.1/II/2006 tahun2006 tentang Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat.

Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat dipimpin oleh 1 (satu) Direktur dan dibantu oleh kepala bagian administrasi dan keuangan, kepala bagian teknik, 6 (enam) kepala unit

serta 8 (delapan) kepala sub bagian. Direktur Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat bertanggung jawab kepada Bupati dan badan pengawas Kabupaten Kotawaringin Barat.

Badan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat ditetapkan melalui surat Keputusan Bupati Nomor 500 Tahun 2012 tentang Pengangkatan Anggota Dewan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat. Susunan Badan Pengawas terdiri dari Ketua, Sekretaris dan Anggota

Kegiatan administrasi dan operasional serta tata kerja perusahaan mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 tahun 2007 tentang Organisasi dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum ( PDAM ) Kotawaringin Barat memiliki 50 orang karyawan yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel. IV.3 Jumlah Pegawai dan Tingkat Pendidikan Karyawan PDAM Kotawaringin Barat

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	S2 dan S3	-	-
2	Sarjana / S1	9	18
3	Sarjana Muda / D3	-	-
4	SLTA	38	76
5	SLTP	2	4
6	SD	1	2
<b>Jumlah</b>		<b>50</b>	<b>100</b>

Sumber : Bagian Administrasi dan Keuangan

## 6. Cakupan Pelayanan

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kotawaringin Barat pada saat ini memiliki Instalasi Pengolahan Air dengan kapasitas terpasang 210 l/dt yang tersebar di seluruh wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat dengan rincian 150 l/dt berada di pangkalan buntut dan 60 l/dt tersebar di kota Kecamatan dan desa.

Dari total kapasitas tersebut belum dimanfaatkan secara optimal untuk melayani 11.981 sambungan rumah dan 47 HU jumlah penghuni setiap sambungan langsung 6 jiwa dan Hidran Umum/Tangki Air 100 jiwa sehingga jumlah penduduk yang dilayani sebanyak 72.759 jiwa atau 30,93 % dari jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat sebanyak 235.274 jiwa. Secara terinci cakupan pelayanan air bersih dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel IV.4. Cakupan Pelayanan Penduduk Pada Daerah Pelayanan

No	Lokasi	Penduduk	Cakupan	Pelayanan	Sambungan	Langgaan
		Pelayanan	Jiwa	( % )	SR	HU / TA
1.	P. Bun	78.876	45.404	57,56	7.434	8
2.	Kumai	27.018	6.950	25,72	1.125	2
3.	Ktw Lama	5.051	3.368	66,68	328	14
4.	M.Seberang	4.276	3.854	90,13	609	2
5.	Kumpai Batu	5.730	5.730	100,00	1.165	15
6.	Kubu	3.239	3.085	95,24	592	6
7.	Pangkalan Banteng	31.559	4.368	13,84	728	
	Jumlah	155.749	72.759	64,17	11.981	47

Sumber data : PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat 2013

## B. Hasil Penelitian

Pengolahan hasil penelitian mencakup penyusunan tabel distribusi jawaban responden, pengujian persyaratan analisis, analisa kualitas pelayanan, analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat. Hasil pengolahan data adalah sebagai berikut :

### 1. Distibusi Jawaban Responden Pelanggan PDAM

Berdasarkan hasil penelitian pada 99 responden, diperoleh sebaran responden dalam beberapa karakteristik, yakni umur, jenis kelamin, tingkat

pendidikan dan jenis pekerjaan. Uraian berikut ini akan menjelaskan komposisi data dari masing-masing karakteristik tersebut.

#### a. Komposisi Responden Berdasarkan Umur.

Mengingat umur responden dalam penelitian ini sangat bervariasi, maka untuk memudahkan dalam pengolahan data, umur responden yang ada dikelompokkan dalam (4) empat kelompok umur, yaitu kelompok umur 20 – 30 tahun, kelompok umur 31 – 40 tahun, kelompok umur 41 – 50 tahun dan kelompok umur diatas 50 tahun.

Tabel IV. 5. Komposisi Responden Berdasarkan kelompok umur pada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

No	Kelompok Umur Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	20 - 30	14	14,14
2	31 - 40	32	32,32
3	41 - 50	41	41,41
4	≥ 51	12	12,12
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data primer, 2014

Dari tabel diatas tampak bahwa komposisi responden memiliki kisaran umur beragam. Kelompok umur dengan persentase terbesar adalah 41,41 % atau sebanyak 41 responden pada kisaran umur 41 – 50 tahun, kemudian berturut – turut 32,32% atau sebanyak 32 responden pada kisaran umur 31 – 40 tahun, 14,14% atau sebanyak 14 responden pada kisaran umur 20 – 30 tahun, dan kelompok umur terkecil yaitu 12,12% atau sebanyak 12 responden pada kisaran umur lebih dari 51 tahun.

**b. Komposisi responden berdasarkan jenis kelamin.**

Ditinjau dari sudut pandang jenis kelaminnya, pelanggan yang di survei sebanyak 99 orang. Dimana 38 orang berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 38,38% dan yang berjenis kelamin perempuan 61 orang atau sebanyak 61,61%. Komposisi jenis kelamin pelanggan tersebut terlihat dalam tabel berikut ini.

Tabel IV.6. Komposisi responden PDAM berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki - laki	38	38,38
2	Perempuan	61	61,62
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber : Data primer. 2014

**c. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Berdasarkan tingkat pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.7. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	12	12,12
2	SLTP	23	23,23
3	SLTA	44	44,44
4	Diploma	10	10,10
5	S-1	7	7,07
6	S-2 Keatas	3	3,03
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data primer, 2014

Dari tabel diatas dapat terlihat bahwa tingkat pendidikan responden pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat yang terbesar adalah SLTA sebanyak 44 orang ( 44,44 % ) kemudian berturut-turut SLTP 23

orang ( 23,23 % ), SD sebanyak 12 orang ( 12,12 % ), Diploma sebanyak 10 orang ( 10,10% ), S-1 sebanyak 7 orang ( 7,07% ) dan S-2 keatas sebanyak 3 orang ( 3,03% ).

#### d. Komposisi responden berdasarkan pekerjaan utama

Ditinjau dari sudut pandang pekerjaan utama responden pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV.8. Komposisi responden berdasarkan pekerjaan utama

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah ( orang )	Persentase ( % )
1	PNS / TNI / POLRI	34	34,34
2	Pegawai Swasta	22	22,22
3	Wirausaha / Usahawan	17	17,17
4	Pelajar / Mahasiswa	6	6,06
5	Lainnya ( pensiunan, tani, buruh, dll )	20	20,20
<b>Jumlah</b>		<b>99</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Data primer, 2014

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan responden pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat beragam. Jumlah responden dengan jenis pekerjaan terbesar adalah PNS/TNI/Polri sebanyak 34 orang ( 34,34%), berikutnya berturut-turut pegawai swasta sebanyak 22 orang ( 22,22 % ), lainnya ( pensiunan, tani, buruh, dll ) sebanyak 20 orang ( 20,20% ), wirausaha / usahawan sebanyak 17 orang ( 17,17% ) dan pelajar / mahasiswa sebanyak 6 orang ( 6,06% ).

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

Pengujian persyaratan analisis merupakan prosedur untuk mengetahui kualitas data primer yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian. Kualitas data yang dimaksud dapat diketahui dari hasil pengujian validitas instrument dan reabilitas alat ukur. Hasil pengujian persyaratan analisis adalah sebagai berikut :

### a. Hasil Pengujian Validitas Instrumen

Fungsi pengujian validitas instrumen penelitian adalah untuk mengetahui validitas setiap item kuisioner penelitian. Pengertian valid adalah bahwa kuisioner efektif dapat digunakan sebagai alat pengumpul data untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian. Efektifitas didasarkan pada asumsi bahwa kuisioner penelitian mudah dimengerti dan mudah dijawab oleh para responden penelitian. Pengukuran validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Kriterianya adalah jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel berarti valid, dan sebaliknya jika  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel berarti tidak valid. Berdasarkan taraf kepercayaan (*degree of freedom/df*) yang dipilih sebesar 95 persen dan alpha 5 persen dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden untuk pelanggan didapat  $r$  tabel (pada lampiran 7) sebesar 0,195. Untuk mengetahui koefisien korelasi validitas pada setiap item kuisioner penelitian dilakukan penghitungan dengan hasil pengujian koefisien validitas adalah sebagaimana tergambar pada tabel berikut.

Tabel IV.9. Hasil pengujian validitas

<b>Hasil Pengujian Validitas</b>			
<b>No. Item</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>r kritik Product Moment</b>	<b>Hasil Pengujian</b>
1	0,430	0,195	Valid
2	0,282	0,195	Valid
3	0,343	0,195	Valid
4	0,264	0,195	Valid
5	0,319	0,195	Valid
6	0,315	0,195	Valid
7	0,384	0,195	Valid
8	0,360	0,195	Valid
9	0,323	0,195	Valid
10	0,515	0,195	Valid
11	0,278	0,195	Valid
12	0,271	0,195	Valid
13	0,333	0,195	Valid
14	0,406	0,195	Valid
15	0,306	0,195	Valid
16	0,301	0,195	Valid
17	0,280	0,195	Valid
18	0,440	0,195	Valid
19	0,199	0,195	Valid
20	0,287	0,195	Valid

Sumber : Data primer. 2014

Hasil pengujian koefisien korelasi validitas yang tertera pada tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil penghitungan didapatkan koefisien validitas seluruh item kuisioner penelitian yang disampaikan kepada para

pihak yang menjadi sampel penelitian memenuhi kriteria valid, yakni hasil pengukuran koefisien validitas lebih besar dari angka penguji pada r tabel (pada lampiran 7) sebesar 0,195. Hal tersebut bermakna bahwa indikator-indikator penelitian dapat digunakan sebagai pengumpul data yang efektif untuk menggali masalah yang dijadikan obyek penelitian, dan selanjutnya dapat diolah untuk mengukur dimensi-dimensi kajian dan indikator-indikator penelitian untuk masing-masing dimensi kajian.

#### b. Hasil Pengujian Reliabilitas Alat Ukur

Pengujian reliabilitas alat ukur dimaksudkan untuk mengetahui nilai instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari sampel penelitian reliabel atau tidak reliabel. Pengertian reliabel adalah bahwa alat ukur yang digunakan dapat diandalkan, karena dalam situasi yang digunakan dapat diandalkan, karena dalam situasi yang berbeda kuisioner penelitian tidak menimbulkan persepsi yang jauh berbeda.

Pada penelitian ini terdapat 5 (lima) variabel yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Pengujian variabel tersebut dengan kriteria jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  berarti tidak reliabel dan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  berarti reliabel. Berdasarkan taraf kepercayaan (*degree of freedom/df*) yang dipilih 95 persen dan alpha 5 persen dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 99 responden pelanggan didapat r tabel sebesar 0,195. Koefisien korelasi reliabilitas yang diperoleh dari hasil penghitungan statistik dibandingkan dengan tabel harga kritik r *product moment*.

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Alfa Cronbach*, dimana teknik pengujian tersebut digunakan untuk jenis data interval/essay ( Sugiyono, 2007 ). Hasil pengujinya sebagaimana terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel IV. 10. Hasil pengujian reliabilitas

<b>Hasil pengujian Reliabilitas</b>				
<b>No. Item</b>	<b>Instrumen</b>	<b>Koefisien Alfa Cronbach</b>	<b>r kritik Product Moment</b>	<b>Hasil Pengujian</b>
1	Tangible	0,266	0,195	Reliabel
2	Reliability	0,233	0,195	Reliabel
3	Responsiveness	0,243	0,195	Reliabel
4	Assurance	0,232	0,195	Reliabel
5	Emphaty	0,295	0,195	Reliabel

Sumber : Data primer, 2014

Hasil pengujian reabilitas tersebut keseluruhannya bermakna bahwa indikator-indikator penelitian yang dijadikan kuisioner penelitian dan dipergunakan sebagai alat pengumpul data primer ternyata dapat diandalkan untuk mengukur masing-masing dimensi yang dioperasionalkan guna mengungkap masalah-masalah yang dijadikan obyek penelitian. Kriteria keandalan (*reliable*) instrumen pengumpul data primer ini penting sekali karena para pihak yang menjadi sampel penelitian memiliki karakteristik dan daya persepsi yang berbeda. Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen dan reabilitas alat ukur

diketahui bahwa data yang diperoleh dari para responden yang menjadi sampel penelitian dapat dinyatakan *valid* dan *reliable*, selanjutnya data tersebut diolah untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan.

### 3. Analisa Terhadap Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

Langkah awal yang ditempuh adalah mencari model persamaan regresi berganda dari kasus yang diteliti. Dalam hal ini adalah kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat/dependen yang disimbolkan dengan  $Y_1$  terhadap variabel bebas / independen yang terdiri dari **Tangible** ( $X_1$ ), **Reliability** ( $X_2$ ), **Responsiveness** ( $X_3$ ), **Assurance** ( $X_4$ ), dan **Empathy** ( $X_5$ ). Setelah mendapatkan model persamaan regresi sederhana kemudian dilakukan interpretasi terhadap model tersebut yang dilanjutkan dengan pengujian statistik yaitu terdiri dari Uji F, Uji T, dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

Dari hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,00 + 1,29 X_1 + 1,12 X_2 + 0,93 X_3 + 0,91 X_4 + 0,73 X_5$$

Dimana:  $Y$  : Kepuasan Pelanggan PDAM

$X_1$  : Aspek Tangible

$X_2$  : Aspek Reliability

$X_3$  : Aspek Responsiveness

$X_4$  : Aspek Assurance

$X_5$  : Aspek Empathy

Interpretasi dari model regresi yang diperoleh adalah :

1. Pengaruh aspek *Tangible* ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan PDAM ( Y ).

Variable *Tangible* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya nilai koefisiensi regresi  $b_1$  dari variabel  $X_1$  ( *Tangible* ) sebesar 1,29. Hal ini berarti apabila variabel *Tangible* naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 1,29 satuan apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan.

2. Pengaruh aspek *Reliability* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan pelanggan PDAM ( Y ).

Variable *Reliability* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya nilai koefisiensi regresi  $b_2$  dari variabel  $X_2$  ( *Reliability* ) sebesar 1,12. Hal ini berarti apabila variabel *Reliability* naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 1,12 satuan apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan.

3. Pengaruh aspek *Responsiveness* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan PDAM ( Y ).

Variable *Responsiveness* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya nilai koefisiensi regresi  $b_3$  dari variabel  $X_3$  ( *Responsiveness* ) sebesar 0,93. Hal ini berarti apabila variabel *Responsiveness* naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,93 satuan apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan.

4. Pengaruh aspek *Assurance* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan pelanggan PDAM ( Y ).

Variable *Assurance* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya nilai koefisiensi regresi  $b_4$  dari variabel  $X_4$  ( *Assurance* ) sebesar 0,91. Hal ini berarti apabila variabel *Assurance* naik sebesar satu satuan

maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,91 satuan apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan.

### 5. Pengaruh aspek *Emphaty* ( $X_5$ ) terhadap kepuasan pelanggan PDAM ( Y ).

Variable *Emphaty* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya nilai koefisiensi regresi  $b_4$  dari variabel  $X_5$  (*Emphaty*) sebesar 0,73. Hal ini berarti apabila variabel *Emphaty* naik sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,73 satuan apabila variabel bebas lainnya dianggap konstan.

Hasil perhitungan analisis regresi linear berganda tersebut dapat dilakukan Uji statistik terhadap hasil pengolahan data yaitu :

#### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui berapa persen perubahan variabel independen dapat menjelaskan perubahan variabel dependennya. Dari pengujian yang dilakukan, nilai sebesar 0,96 sehingga dapat dikatakan bahwa sebesar 96% variasi variabel dependen (dalam hal ini kepuasan pelanggan PDAM) dapat dijelaskan oleh variabel independen Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sedangkan sisanya sebesar 4 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

#### 2. Uji F

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

Adapun langkah-langkah sebagai berikut :

- $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

$H_0$  : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen (kepuasan).

$H_a$  : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen (kepuasan).

$$F = \frac{R^2 \times (N - m - 1)}{m \times (1 - R^2)}$$

Dimana :  $R$  : Koefisien Determinasi

$N$  : Jumlah responden

$m$  : Jumlah variabel

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai  $F$  sebesar 44,17 dan  $F$  tabel untuk  $N(1) = 5$  dan  $N(2) = 99$  diperoleh nilai sebesar 2,3 ( tabel F lampiran 8 ).

Berdasarkan hasil perhitungan diatas berarti nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$  ( $44,17 > 2,3$  ), dengan tingkat kepercayaan 95 %. Sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti seluruh variabel independen yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ .

### 3. Uji T

Uji T adalah uji secara individual semua koefisien regresi yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing-masing variabel

independent terhadap variabel dependent. Uji signifikansi t hitung lebih besar dari t tabel ( $89,63 > 1,98$ ) dilihat dari nilai maka variable tersebut signifikan.

#### **4.. Analisa kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat**

Analisa kualitas pelayanan digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat apakah sudah memenuhi standar pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat patut untuk dianalisa dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan secara baik maka dapat memberikan kepuasan pelanggan sehingga perusahaan akan dapat meningkatkan keuntungan dan akan terus berkembang. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan aspek yang sangat penting untuk terus dianalisis dan ditingkatkan.

Hasil penelitian akan kualitas pelayanan yang diperoleh di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat didasarkan pada indikator-indikator *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

Untuk menjawab hipotesis kedua yaitu diduga faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat adalah responsiveness ( ketanggapan dalam memberikan pelayanan), maka perlu dilakukan perhitungan kualitas pelayanan. Analisa terhadap kualitas pelayaan dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu

indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator.

Selanjutnya untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah dengan skala interval.

Rumus yang dipakai adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{\Sigma K}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas yang ada

Berdasarkan rumus diatas, maka interval untuk setiap item adalah :

$$I = \frac{396 - 99}{4} = \frac{297}{4} = 74,25$$

Jadi setiap item dalam indikator dapat diukur sebagai tabel berikut :

Tabel IV. 11. Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan

NO	Tingkat Kualitas Pelayanan	Nilai Skala Peringkat
1	Tidak Puas	99 - < 173,25
2	Kurang Puas	173,25 - < 247,5
3	Puas	247,5 - < 321,75
4	Sangat Puas	321,75 - < 395,99

Berikut ini akan disajikan hasil temuan dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap indikator – indikator *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*.

a. ***Tangible ( Tampilan fisik )***

Indikator *Tangible* dalam penelitian ini terdiri dari 4 sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat kenyamanan lingkungan untuk pertanyaan nomor 1, tingkat kejelasan sistem atau cara pembayaran rekening air dalam prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 2, tingkat kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan dalam prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 3 dan tingkat persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan untuk pertanyaan nomor 4.

Tabel. IV. 12. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kebersihan dan fasilitas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
1	1. Tidak nyaman	14	14,14%	14
	2. Kurang nyaman	18	18,18%	36
	3. Nyaman	59	59,60%	177
	4. Sangat nyaman	8	8,08%	32
TOTAL		99	100,00%	259
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,62		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kebersihan dan fasilitas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 59 responden menyatakan nyaman terhadap kebersihan dan kelengkapan fasilitas setara dengan 59,60%. Kemudian berturut – turut kurang nyaman 18 responden setara 18,18%,

tidak nyaman 14 responden setara dengan 14,14% dan sangat nyaman 8 responden setara dengan 8,08%.

Kenyamanan pelanggan terhadap kebersihan dan fasilitas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, disebabkan oleh ruang tunggu pembayaran dilengkapi dengan fasilitas pendingin ruangan ( AC ) dan ruangan yang cukup bersih.

Tabel. IV. 13. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kejelasan sistem / cara pembayaran di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
2	1. Tidak Mudah	2	2,02%	2
	2. Kurang Mudah	11	11,11%	22
	3. Mudah	36	36,36%	108
	4. Sangat Mudah	50	50,51%	200
TOTAL		99	100,00%	332
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		3,35		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kejelasan sistem / cara pembayaran di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 50 responden menyatakan sangat mudah setara dengan 50,51%. Kemudian berturut-turut mudah 36 responden setara 36,36%, kurang mudah 11 responden setara dengan 11,11% dan sangat tidak mudah 2 responden setara dengan 2,02%.

Tanggapan dari pelanggan tentang kejelasan sistem / cara pembayaran di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan sangat mudah, hal tersebut disebabkan oleh pembayaran rekening air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat telah online

sehingga dapat dilakukan pembayaran di manapun dan memudahkan pelanggan.

Tabel. IV. 14. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
3	1. Tidak Mudah	7	7,07%	7
	2. Kurang Mudah	16	16,16%	32
	3. Mudah	70	70,71%	210
	4. Sangat Mudah	6	6,06%	24
TOTAL		99	100,00%	273
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,76		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 70 responden menyatakan mudah setara dengan 70,71%. Kemudian berturut – turut kurang mudah 16 responden setara 16,16%, tidak mudah 7 responden setara dengan 7,07% dan sangat mudah 6 responden setara dengan 6,06%.

Tanggapan pelanggan terhadap kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan mudah, hal tersebut dikarenakan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat telah menerapkan *call center* sehingga pelanggan dapat melakukan pengecekan informasi tagihan air dan pengaduan secara *real time*.

Tabel. IV. 15. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
4	1. Tidak Mudah	3	3,03%	3
	2. Kurang Mudah	7	7,07%	14
	3. Mudah	83	83,84%	249
	4. Sangat Mudah	6	6,06%	24
TOTAL		99	100,00%	290
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,93		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat. 83 responden menyatakan mudah setara dengan 83,84%. Kemudian berturut – turut kurang mudah 7 responden setara 7,07 %, sangat mudah 6 responden setara dengan 6,06 % dan tidak mudah 3 responden setara dengan 3,03%.

Tanggapan responden tentang persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan sebagian besar menyatakan mudah hal tersebut dikarenakan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat dalam pendaftaran menjadi pelanggan PDAM menerapkan persyaratan yang mudah dan tidak berbelit – belit.

Berdasarkan data hasil penelitian diatas dilakukan tabulasi data maka diperoleh hasil rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel. IV. 16. Tabel tingkat kualitas variabel Tangible PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

No. Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot rata- rata unsur
1	Kebersihan dan fasilitas pendukung	2,62	259
2	Kejelasan sistem / cara pembayaran rekening air	3,35	332
3	Kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan	2,76	273
4	Persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan	2,93	290
Rata - Rata		2,91	288,50

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Data tabel tersebut di atas, baik dari masing-masing komponen maupun secara keseluruhan, menunjukkan nilai unsur pelayanan dan bobot rata-rata unsur yang tertinggi adalah pertanyaan nomor dua tentang kemudahan sistem atau cara pembayaran rekening air yaitu sebesar 2,91 dan 288,50. Kemudian berturut – turut mengenai kemudahan persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan sebesar 2,93 dan 290, mengenai kemudahan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan sebesar 2,76 dan 273, lalu penilaian terendah mengenai kebersihan dan fasilitas pendukung di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 2,62 dan 259.

#### b. *Reliability ( Kehandalan )*

Indikator *Reliability* dalam penelitian ini terdiri dari 4 sub indikator untuk pertanyaan untuk pertanyaan yaitu tingkat kepastian biaya dan tarif untuk pertanyaan nomor 1, tingkat kualitas mutu air dalam prosedur

pelayanan untuk pertanyaan nomor 2, tingkat kelancaran aliran air untuk pertanyaan nomor 3 dan tingkat pencatatan / keakuratan pembacaan meter untuk pertanyaan nomor 4.

Tabel. IV. 17. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kepastian biaya dan tarif di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
1	1. Sangat tidak pasti	11	11,11%	11
	2. Tidak Pasti	31	31,31%	62
	3. Pasti	44	44,44%	132
	4. Sangat Pasti	13	13,13%	52
TOTAL		99	100,00%	257
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,60		

Sumber : hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang biaya dan tarif di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 44 responden menyatakan pasti setara dengan 44,44 %. Kemudian berturut – turut tidak pasti 31 responden setara 31,31%, sangat pasti 13 responden setara dengan 13,13% dan sangat tidak pasti 11 responden setara dengan 11,11 %.

Tanggapan responden tentang kepastian biaya dan tarif di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan pasti, hal tersebut dikarenakan tarif yang berlaku di PDAM sesuai Peraturan Bupati dengan perhitungan pemakaian air pelanggan secara komputerisasi sehingga meminimalkan kesalahan hitung.

Tabel. IV. 18. Tabel tingkat kualitas pelayanan pertanyaan tentang kualitas mutu air PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
2	1. Sangat tidak baik	20	20,20%	20
	2. Tidak baik	59	59,60%	118
	3. Baik	16	16,16%	48
	4. Sangat Baik	4	4,04%	16
TOTAL		99	100,00%	202
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,04		

Sumber : hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kualitas mutu air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 59 responden menyatakan tidak baik setara dengan 59,60 %. Kemudian berturut – turut baik 16 responden setara 16,16%, sangat tidak baik 20 responden setara dengan 20,20 % dan sangat tidak baik 4 responden setara dengan 4,04 %.

Tanggapan responden tentang kualitas mutu air PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak baik, hal tersebut bisa terjadi dikarenakan kualitas mutu air yang diterima pelanggan kurang bersih yang diakibatkan oleh kotornya pipa jaringan ataupun pengolahan air yang tidak sempurna.

Tabel. IV. 19. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kelancaran aliran air PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
3	1. Sangat tidak lancar	15	15,15%	15
	2. Tidak lancar	73	73,74%	146
	3. Lancar	8	8,08%	24
	4. Sangat lancar	3	3,03%	12
TOTAL		99	100,00%	197
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		1,99		

Sumber : hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kelancaran aliran air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 73 responden menyatakan tidak lancar setara dengan 73,74 %. Kemudian berturut – turut sangat tidak lancar 15 responden setara 15,15 %, lancar 8 responden setara dengan 8,08% dan sangat lancar 3 responden setara dengan 3,03 %.

Tanggapan responden tentang kelancaran aliran air PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak lancar, hal tersebut dikarenakan aliran air masih belum 24 jam karena keterbatasan air bersih sehingga aliran air dibagi bergiliran per wilayah pelayanan.

Tabel. IV. 20. Tabel tingkat kalitas pelayanan tentang pencatatan / keakuratan pembacaan meter di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
4	1. Sangat tidak akurat	18	18,18%	18
	2. Tidak akurat	26	26,26%	52
	3. Akurat	52	52,53%	156
	4. Sangat akurat	3	3,03%	12
TOTAL		99	100,00%	238
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,40		

Sumber : hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang pencatatan / keakuratan pembacaan meter di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 52 responden menyatakan akurat setara dengan 52,53 %. Kemudian berturut – turut tidak akurat 26 responden setara 26,26 %, sangat tidak akurat 18 responden setara dengan 18,18% dan sangat akurat 3 responden setara dengan 3,03 %.

Tanggapan responden tentang pencatatan / keakuratan pembacaan meter di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan akurat, hal tersebut dikarenakan pembacaan meter air pelanggan menggunakan sistem foto yang terprogram dengan sistem pembayaran yang telah *online*.

Berdasarkan data hasil penelitian diatas dilakukan tabulasi data maka diperoleh hasil rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel. IV. 21. Tabel tingkat kualitas variabel *Reliability* PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

No. Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot rata-rata unsur
1	Kepastian biaya dan tarif	2,60	257
2	Kualitas mutu air	2,04	202
3	Kelancaran aliran air di pelanggan	1,99	197
4	Pencatatan / keakuratan pembacaan water meter	2,40	238
Rata - Rata		2,26	223,50

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Data tabel IV.21 di atas, baik dari masing-masing komponen maupun secara keseluruhan, menunjukkan nilai unsur pelayanan dan bobot rata-rata unsur yang tertinggi adalah pertanyaan nomor satu tentang

kepastian biaya dan tarif yaitu sebesar 2,60 dan 257. Kemudian berturut – turut mengenai keakuratan pembacaan water meter sebesar 2,40 dan 238, mengenai kualitas mutu air sebesar 2,04 dan 202, lalu penilaian terendah mengenai kelancaran aliran air di pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 1,99 dan 197.

c. *Responsiveness* (tanggap)

Indikator *Responsiveness* dalam penelitian ini terdiri dari 4 sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat tanggung jawab petugas untuk pertanyaan nomor 1, tingkat kedisiplinan petugas untuk pertanyaan nomor 2, tingkat kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan untuk pertanyaan nomor 3 dan tingkat kecepatan petugas dalam melakukan tindakan terhadap keluhan untuk pertanyaan nomor 4.

Tabel. IV. 22. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang tanggung jawab petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
1	1. Sangat tidak bertanggung jawab	6	6,06%	6
	2. Tidak bertanggung jawab	68	68,69%	136
	3. Bertanggung jawab	19	19,19%	57
	4. Sangat bertanggung jawab	6	6,06%	24
TOTAL		99	100,00%	223
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,25		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang tanggung jawab petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 68 responden menyatakan tidak bertanggung jawab setara dengan 68,69 %. Kemudian berturut – turut

bertanggung jawab 19 responden setara 19,19 %, sangat tidak bertanggung jawab dan sangat bertanggung jawab memperoleh nilai sama yaitu masing-masing 6 responden setara dengan 6,06 %.

Tanggapan responden tentang tanggung jawab petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak bertanggung jawab, hal tersebut bisa diakibatkan oleh penyelesaian keluhan pelanggan yang kurang terhadap pelanggan.

Tabel. IV. 23. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kedisiplinan petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
2	1. Sangat tidak disiplin	21	21,21%	21
	2. Tidak disiplin	64	64,65%	128
	3. Disiplin	11	11,11%	33
	4. Sangat disiplin	3	3,03%	12
TOTAL		99	100,00%	194
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		1,96		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kedisiplinan petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 64 responden menyatakan tidak disiplin setara dengan 64,65 %. Kemudian berturut – turut sangat tidak disiplin 21 responden setara 21,21 %, disiplin 11 responden setara dengan 11,11% dan sangat disiplin 3 responden setara dengan 3,03 %.

Tanggapan responden tentang kedisiplinan petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak disiplin, hal tersebut bisa diakibatkan karena keberadaan petugas yang tidak sesuai

dengan jam kerja disaat ada pelanggan yang datang untuk melakukan pembayaran atau pengaduan.

Tabel. IV. 24. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kemampuan petugas dalam melayanani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
3	1. Sangat tidak mampu	16	16,16%	16
	2. Tidak mampu	64	64,65%	128
	3. Mampu	15	15,15%	45
	4. Sangat mampu	4	4,04%	16
TOTAL		99	100,00%	205
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,07		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kemampuan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 64 responden menyatakan tidak mampu setara dengan 64,65 %. Kemudian berturut-turut sangat tidak mampu 16 responden setara 16,16 %, mampu 15 responden setara dengan 15,15% dan sangat mampu 4 responden setara dengan 4,04 %.

Tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak mampu, hal tersebut bisa disebabkan oleh penyelesaian keluhan pelanggan yang tidak tuntas dan jawaban petugas atas pertanyaan pelanggan yang kurang memuaskan pelanggan.

Tabel. IV. 25. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kecepatan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
4	1. Sangat lamban	9	9,09%	9
	2. Tidak cepat	14	14,14%	28
	3. Cepat	69	69,70%	207
	4. Sangat cepat	7	7,07%	28
TOTAL		99	100,00%	272
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,75		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kecepatan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 69 responden menyatakan cepat setara dengan 69,70 %. Kemudian berturut – turut tidak cepat 14 responden setara 14,14 %, sangat lamban 9 responden setara dengan 9,09 % dan sangat cepat 7 responden setara dengan 7,07 %.

Tanggapan responden tentang kecepatan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan cepat, hal tersebut bisa disebakan oleh sistem pengaduan yang online sehingga petugas bisa langsung menindaklanjuti keluhan tersebut.

Berdasarkan data hasil penelitian diatas dilakukan tabulasi data maka diperoleh hasil rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel. IV. 26. Tabel tingkat kualitas pelayanan variabel *Responsiveness* PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

No. Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot rata- rata unsur
1	Tanggung jawab petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan	2,25	223
2	Kedisiplinan petugas dalam melayani	1,96	194
3	Kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan	2,07	205
4	Kecepatan petugas dalam melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan	2,75	272
Rata - Rata		2,26	223,50

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Data tabel IV.26 di atas, baik dari masing-masing komponen maupun secara keseluruhan, menunjukkan nilai unsur pelayanan dan bobot rata-rata unsur yang tertinggi adalah pertanyaan nomor empat tentang kecepatan petugas dalam melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan yaitu sebesar 2,75 dan 223,50. Kemudian berturut – turut mengenai tanggung jawab petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan sebesar 2,25 dan 223, mengenai kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan sebesar 2,07 dan 205, lalu penilaian terendah mengenai kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 1,97 dan 194.

#### d. *Assurance* (jaminan pelayanan)

Indikator *Assurance* dalam penelitian ini terdiri dari 4 sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat keadilan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan untuk pertanyaan nomor 1, jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air untuk pertanyaan nomor 2, tingkat

kepastian jadwal pelayanan untuk pertanyaan nomor 3 dan tingkat jaminan ketepatan waktu aliran air untuk pertanyaan nomor 4.

Tabel. IV. 27. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang keadilan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
1	1. Sangat tidak adil	18	18,18%	18
	2. Tidak adil	55	55,56%	110
	3. Adil	20	20,20%	60
	4. Sangat adil	6	6,06%	24
TOTAL		99	100,00%	212
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,14		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang keadilan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 55 responden menyatakan tidak adil setara dengan 55,56 %. Kemudian berturut – turut adil 20 responden setara 20,20 %, sangat tidak adil 18 responden setara dengan 18,18 % dan sangat adil 6 responden setara dengan 6,06 %.

Tanggapan responden tentang keadilan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak adil, hal tersebut bisa disebabkan oleh penanganan pelanggan yang tidak sesuai dengan urutan nomor pengaduan atau pendaftaran.

Tabel. IV. 28. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang jaminan kehigienisan pengolahan air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
2	1. Sangat tidak higienis	15	15,15%	15
	2. Tidak higienis	22	22,22%	44
	3. Higienis	54	54,55%	162
	4. Sangat higienis	8	8,08%	32
	TOTAL	99	100,00%	253
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,56		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang jaminan kehigienisan pengolahan air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 54 responden menyatakan higienis setara dengan 54,55 %. Kemudian berturut – turut tidak higienis 22 responden setara 22,22 %, sangat tidak higienis 15 responden setara dengan 15,15 % dan sangat higienis 8 responden setara dengan 8,08 %.

Tanggapan responden tentang jaminan kehigienisan pengolahan air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan higienis, hal tersebut bisa diakibatkan oleh air yang diterima oleh pelanggan kualitas mutu airnya bersih karena rutin dilakukan analisa laboratorium untuk mengetahui kualitas air produksi.

Tabel. IV. 29. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
3	1. Sangat tidak pasti	30	30,30%	30
	2. Tidak Pasti	54	54,55%	108
	3. Pasti	12	12,12%	36
	4. Sangat Pasti	3	3,03%	12
	TOTAL	99	100,00%	186
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		1,88		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kepastian jadwal pelayanan dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 54 responden menyatakan tidak pasti setara dengan 54,55 %. Kemudian berturut – turut sangat tidak pasti 30 responden setara 30,30 %, pasti 12 responden setara dengan 12,12 % dan sangat pasti 3 responden setara dengan 3,03 %.

Tanggapan responden tentang kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak pasti, hal tersebut bisa diakibatkan karena keberadaan petugas yang tidak ada ditempat di saat jam kerja.

Tabel. IV. 30. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang jaminan waktu aliran air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
4	1. Sangat tidak tepat	12	12,12%	12
	2. Tidak tepat	67	67,68%	134
	3. Tepat	15	15,15%	45
	4. Sangat tepat	5	5,05%	20
<b>TOTAL</b>		<b>99</b>	<b>100,00%</b>	<b>211</b>
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,13		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang jaminan waktu aliran air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 67 responden menyatakan tidak tepat setara dengan 67,68 %. Kemudian berturut – turut tepat 15 responden setara 15,15 %, sangat tidak tepat 12 responden setara dengan 12,12 % dan sangat tepat 5 responden setara dengan 5,05 %.

Tanggapan responden tentang jaminan waktu aliran air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak pasti, hal

tersebut bisa diakibatkan karena aliran air yang masih bergiliran per wilayah dan belum 24 jam yang dikarenakan keterbatasan stok air bersih dan seringnya pemadaman listrik oleh PLN sehingga dapat mengganggu waktu aliran.

Berdasarkan data hasil penelitian diatas dilakukan tabulasi data maka diperoleh hasil rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel. IV. 31. Tabel tingkat kualitas pelayanan variabel *Assurance* PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

No. Pertanyaan	Pertanyaan	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot rata-rata unsur
1	Keadilan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan	2,14	212
2	Jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air	2,56	253
3	Kepastian jadwal pelayananan (waktu/jam buka & tutup)	1,88	186
4	Jaminan ketepatan waktu aliran air	2,13	211
Rata - Rata		2,18	215,50

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Data tabel IV.31 di atas, baik dari masing-masing komponen maupun secara keseluruhan, menunjukkan nilai unsur pelayanan dan bobot rata-rata unsur yang tertinggi adalah pertanyaan nomor dua tentang jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air yaitu sebesar 2,56 dan 253. Kemudian berturut – turut mengenai keadilan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan sebesar 2,14 dan 212, mengenai jaminan ketepatan waktu aliran air sebesar 2,13 dan 211, lalu penilaian terendah mengenai kepastian jadwal pelayanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 1,88 dan 186.

e. *Emphaty* (perhatian terhadap pelanggan)

Indikator *Emphaty* dalam penelitian ini terdiri dari 4 sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat kesopanan dan keramahan petugas untuk pertanyaan nomor 1, perhatian PDAM secara personal kepada pelanggan untuk pertanyaan nomor 2, tingkat kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan untuk pertanyaan nomor 3 dan tingkat kemudahan menyampaikan keluhan/laporan untuk pertanyaan nomor 4.

Tabel. IV. 32. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kesopanan dan keramahan petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
1	1. Sangat tidak sopan	13	13,13%	13
	2. Tidak sopan	60	60,61%	120
	3. sopan	19	19,19%	57
	4. Sangat sopan	7	7,07%	28
TOTAL		99	100,00%	218
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,20		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang keadilan petugas dalam melayani di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 60 responden menyatakan tidak setara dengan 60,61 %. Kemudian berturut – turut sopan 19 responden setara 19,19 %, sangat tidak sopan 13 responden setara dengan 13,13 % dan sangat sopan 7 responden setara dengan 7,07 %

Tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahan petugas di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan

tidak sopan, hal tersebut bisa disebabkan oleh kurang ramahnya pelayanan petugas terhadap pelanggan PDAM.

Tabel. IV. 33. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang perhatian petugas kepada pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
2	1. Sangat tidak perhatian	16	16,16%	16
	2. Tidak perhatian	69	69,70%	138
	3. Perhatian	10	10,10%	30
	4. Sangat perhatian	4	4,04%	16
TOTAL		99	100,00%	200
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,02		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang perhatian petugas kepada pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 69 responden menyatakan tidak perhatian setara dengan 69,70 %. Kemudian berturut-turut sangat tidak perhatian 16 responden setara 16,16 %, perhatian 10 responden setara dengan 10,10 % dan sangat perhatian 4 responden setara dengan 4,04 %.

Tanggapan responden tentang perhatian petugas kepada pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak perhatian, hal tersebut bisa disebakan oleh kurangnya komunikasi yang baik antara petugas PDAM dengan pelanggan PDAM.

Tabel. IV. 34. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kemudahan informasi layanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
3	1. Sangat tidak mudah	15	15,15%	15
	2. Tidak mudah	56	56,57%	112
	3. Mudah	17	17,17%	51
	4. Sangat mudah	11	11,11%	44
TOTAL		99	100,00%	222
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,24		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kemudahan informasi layanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 56 responden menyatakan tidak mudah setara dengan 56,57 %. Kemudian berturut-turut mudah 17 responden setara 17,17 %, sangat tidak mudah 15 responden setara dengan 15,15 % dan sangat mudah 11 responden setara dengan 11,11 %.

Tanggapan responden tentang kemudahan informasi layanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagianbesar menyatakan tidak mudah, hal tersebut bisa disebabkan oleh promosi atau penyampaian program – program PDAM ke pelanggan yang kurang sehingga pelanggan tidak memperoleh informasi yang lengkap.

Tabel. IV. 35. Tabel tingkat kualitas pelayanan tentang kemudahan menyampaikan keluhan/laporan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

NO	Jawaban	Jumlah Responden	Persentase	Bobot rata-rata unsur
4	1. Sangat tidak mudah	22	22,22%	22
	2. Tidak mudah	49	49,49%	98
	3. Mudah	22	22,22%	66
	4. Sangat mudah	6	6,06%	24
TOTAL		99	100,00%	210
Nilai rata-rata Unsur Pelayanan		2,12		

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Mengenai kualitas pelayanan tentang kemudahan menyampaikan keluhan / laporan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, 49 responden menyatakan tidak mudah setara dengan 49,49 %. Kemudian berturut – turut sangat tidak mudah 22 responden setara 22,22 %, mudah 22 responden setara dengan 22,22 % dan sangat mudah 6 responden setara dengan 6,06 %.

Tanggapan responden tentang kemudahan menyampaikan keluhan/laporan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagian besar menyatakan tidak mudah hal tersebut bisa diakibatkan oleh seringnya gangguan listrik PLN sehingga layanan server untuk pengaduan keluhan / laporan pelanggan mengalami gangguan.

Berdasarkan data hasil penelitian diatas dilakukan tabulasi data maka diperoleh hasil rekapitulasi sebagai berikut.

Tabel. IV. 36. Tabel tingkat kualitas pelayanan variabel *Emphaty* PDAM

Kabupaten Kotawaringin Barat

No. <b>Pertanyaan</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Bobot rata- rata unsur</b>
1	Kesopanan dan keramahan petugas	2,20	218
2	Perhatian PDAM secara personal kepada pelanggan	2,02	200
3	Kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan	2,24	222
4	Kemudahan menyampaikan keluhan/laporan	2,12	210
<b>Rata - Rata</b>		<b>2,15</b>	<b>212,50</b>

Sumber : Hasil penelitian, 2014

Data tabel IV. 36 di atas, baik dari masing-masing komponen maupun secara keseluruhan, menunjukkan nilai unsur pelayanan dan bobot rata-rata unsur yang tertinggi adalah pertanyaan nomor tiga tentang kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan yaitu sebesar 2,24 dan 222. Kemudian berturut – turut mengenai kesopanan dan keramahan petugas sebesar 2,20 dan 218, mengenai kemudahan menyampaikan keluhan / laporan sebesar 2,12 dan 210, lalu penilaian terendah mengenai perhatian PDAM secara personal kepada pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 2,02 dan 200.

Hasil rekapitulasi tersebut pelanggan menyatakan kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat memperoleh penilaian tertinggi hal ini dikarenakan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat menggunakan program sms *center* yang dapat digunakan untuk mengetahui jumlah pembayaran dan layanan pengaduan pelanggan .

### C. Pembahasan

Dari hasil temuan penelitian diatas maka dapat dibahas sebagai berikut :

#### 1. Kualitas Pelayanan faktor *Tangible* ( tampilan fisik )

Faktor *Tangible* menganalisis mengenai penampilan fisik pelayanan (fasilitas fisik, peralatan), karyawan dan komunikasi akan memberi warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan / teknologi yang digunakan akan dapat berpengaruh pada pandangan pelanggan akan kesiapan perusahaan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil pada tabel IV.16 mengenai kebersihan dan fasilitas pendukung, kejelasan sistem / cara pembayaran rekening air, kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan serta persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan diperoleh nilai tertinggi yaitu mengenai kejelasan sistem/cara pembayaran rekening air. Hal tersebut disebabkan dalam pembayaran air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat telah dilakukan secara online sehingga dapat dilakukan pembayaran di outlet – outlet yang tersebar di Kabupaten kotawaringin Barat.

Sedangkan Nilai rata-rata unsur pelayanan 2,91 dan bobot rata-rata unsur 288,50. Dari hasil nilai bobot rata-rata unsur yaitu 288,50 dimasukkan dalam skala tingkat kepuasan pelanggan termasuk kedalam kategori puas dengan skala 247,5 - < 321,75.

Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml dan Bitner (2004) yang menyatakan *tangible* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk

jasa yang ditawarkan. Serta sesuai dengan pendapat Kotler (2002) yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas. Dalam hal ini pelanggan memerlukan kemudahan dalam hal pembayaran rekening air dan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat telah memenuhi harapan pelanggan tersebut.

## 2. Kualitas Pelayanan faktor *Reliability* ( kehandalan )

Kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kualitas dan kecepatan pelayanan) merupakan suatu hal yang penting dalam pelayanan. Berdasarkan tabel IV.1. mengenai kualitas pelayanan yaitu kepastian biaya dan tarif, kualitas mutu air, kelancaran aliran air ke pelanggan, pecatatan / keakuratan pembacaan water meter diperoleh nilai tertinggi yaitu kepastian biaya dan tarif. Hal tersebut dikarenakan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat telah menerapkan sistem program komputerisasi yang terintegrasi mulai dari pembacaan meter sampai dengan pembayaran dan pembukuan.

Sedangkan nilai rata-rata unsur pelayanan 2,26 dan bobot rata-rata unsur 223,50. Dari hasil nilai bobot rata-rata unsur yaitu 233,50 dimasukkan dalam skala tingkat kepuasan pelanggan termasuk kedalam kategori kurang puas dengan skala 173,25 - < 247,5.

Sebagian besar pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat menyatakan kurang puas mengenai kualitas mutu air dan

kelancaran air yang disebabkan kualitas air yang terkadang kurang baik dan aliran yang tidak tepat jadwal. Sesuai dengan pendapat Zeithaml dan Bitner (2004) yang menyatakan *Reliability* merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Serta menurut Zeithaml dalam Tjiptono (2002) bahwa harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Sehingga diperlukan penanganan keluhan pelanggan tersebut yang menurut Fandy Tjiptono, Chandra Shekaran, et al, (1997) meliputi kecepatan dalam menangani keluhan :

- Memberi respon atas keluhan.
- Memberi keputusan yang cepat dan tepat.
- Memberi keputusan yang adil

### 3. Kualitas Pelayanan faktor *Responsiveness* ( tanggap )

Kepedulian untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik adalah bagian dari pelayanan. Tingkat kedulian ini akan dilihat dari sejauh mana pihak perusahaan dapat membantu pelanggan. Kemudahan bagi konsumen untuk komunikasi dengan perusahaan meliputi : Kesediaan menyampaikan kritik, saran, komentar, pertanyaan maupun keluhan.

Berdasarkan tabel IV.26. mengenai tingkat tanggung jawab petugas, tingkat kedisiplinan petugas, tingkat kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan dan tingkat

kecepatan petugas dalam melakukan tindakan terhadap keluhan, diperoleh nilai tertinggi yaitu kepatan petugas dalam melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut dikarenakan sistem pengaduan pelanggan menggunakan sistem terpusat ( sms center ) dan adanya piket petugas pada malam hari untuk menangani pengaduan dan keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sehingga penanganan keluhan bisa lebih cepat.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat Shemwell, Yavas and Bilgin (1998) yang menyatakan Kepuasan responsif (responsiveness) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas kemampuan membantu pelanggan dan memberikan layanan jasa dengan cepat.

Nilai rata-rata unsur pelayanan faktor responsiveness ( daya tanggap ) adalah 2,26 dan bobot rata-rata unsur 223,50. Dari hasil nilai bobot rata-rata unsur yaitu 233,50 dimasukkan dalam skala tingkat kepuasan pelanggan termasuk kedalam kategori kurang puas dengan skala 173,25 - < 247,5.

Sebagian besar pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat menyatakan kurang puas mengenai tanggung jawab petugas, tingkat kedisiplinan petugas, tingkat kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2002) yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau

kesan terhadap kinerja. Mengacu pada teori tersebut bahwasannya unsur pelayanan faktor responsiveness ( daya tanggap ) mempunyai kualitas pelayanan yang dibawah harapan pelanggan sehingga hal tersebut mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan.

#### 4. Kualitas Pelayanan faktor *Assurance* ( jaminan pelayanan )

Pengetahuan dan sikap ( keramahan, kesopanan, bersahabat) dari pegawai dan kemampuan mereka dalam menanam kepercayaan sangat diperlukan dalam pelayanan.

Berdasarkan tabel IV.31. mengenai tingkat keadilan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan, jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air, tingkat kepastian jadwal pelayanan dan tingkat jaminan ketepatan waktu aliran air. diperoleh nilai tertinggi yaitu jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air. Hal tersebut dikarenakan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat rutin melakukan analisa laboratorium mengenai kualitas air.

Nilai rata-rata unsur pelayanan faktor *Assurance* ( jaminan pelayanan ) adalah 2,18 dan bobot rata-rata unsur 215,50. Dari hasil nilai bobot rata-rata unsur yaitu 215,50 dimasukkan dalam skala tingkat kepuasan pelanggan termasuk kedalam kategori kurang puas dengan skala 173,25 - < 247,5.

Sebagian besar pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat menyatakan kurang puas mengenai keadilan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan, tingkat kepastian jadwal pelayanan dan tingkat jaminan ketepatan waktu aliran air

Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Shemwell, Yavas and Bilgin (1998) yang menyatakan kepuasan keyakinan (*assurance*) yaitu kesesuaian antara harapan dan penerimaan atas pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

##### 5. Kualitas Pelayanan faktor *Emphaty* (perhatian terhadap pelanggan)

Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya secara individu adalah sangat didambakan oleh pelanggan. Empati terhadap pelanggan yang *complaint* meliputi :

- Tanggap terhadap permasalahan pelanggan.
- Memberikan waktu untuk mendengar keluhan.
- Memberlakukan pelanggan dengan baik

Berdasarkan tabel IV.36 mengenai tingkat kesopanan dan keramahan petugas, perhatian PDAM secara personal kepada pelanggan, tingkat kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan dan tingkat kemudahan menyampaikan keluhan / laporan.

Nilai rata-rata unsur pelayanan faktor *Emphaty* ( perhatian terhadap pelanggan ) adalah 2,15 dan bobot rata-rata unsur 212,50.

Dari hasil nilai bobot rata-rata unsur yaitu 212,50 dimasukkan dalam skala tingkat kepuasan pelanggan termasuk kedalam kategori kurang puas dengan skala 173,25 - < 247,5.

Sebagian besar pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat menyatakan kurang puas atas kualitas pelayan faktor

*emphaty*. Ketidakpuasan tersebut disebabkan oleh adanya ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kenyataan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Kotler (2002) yang menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecawa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atas syarat untuk peduli, memberikan perhatian bagi pelanggan.

### C.1. Uji Hipotesis

Dari hasil analisa data yang telah diperoleh, maka dapat dilakukan uji terhadap hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014.

Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM dapat diketahui dengan cara analisa perhitungan regresi linear berganda. Dimana terdapat hasil pengolahan data dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 7,00 + 1,29 X_1 + 1,12 X_2 + 0,93 X_3 + 0,91 X_4 + 0,73 X_5$$

Yang kemudian dilakukan uji statistik terhadap hasil olah data tersebut berupa :

- a. Uji Koefisien Determinasi (  $R^2$  ) dengan hasil 0,96 sehingga dapat dikatakan bahwa sebesar 96% variasi variabel dependen (dalam hal ini kepuasan pelanggan PDAM) dapat dijelaskan oleh variabel independen Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan

Empathy. Sedangkan sisanya sebesar 4 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

- b. Uji F meghasilkan nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel (  $44,17 > 2,3$  ), dengan tingkat kepercayaan 95 %. Sehingga keputusan yang diambil adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti seluruh variabel independen yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama signifikan mempengaruhi variabel dependent kepuasan pelanggan pada tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$ .
- c. Uji t, dengan hasil niiai t hitung lebih besar dari t tabel ( $89,63 > 1,98$  ) dilihat dari nilai maka variable tersebut signifikan.

Dari hasil tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis pertama yaitu diduga pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014 telah sesuai.

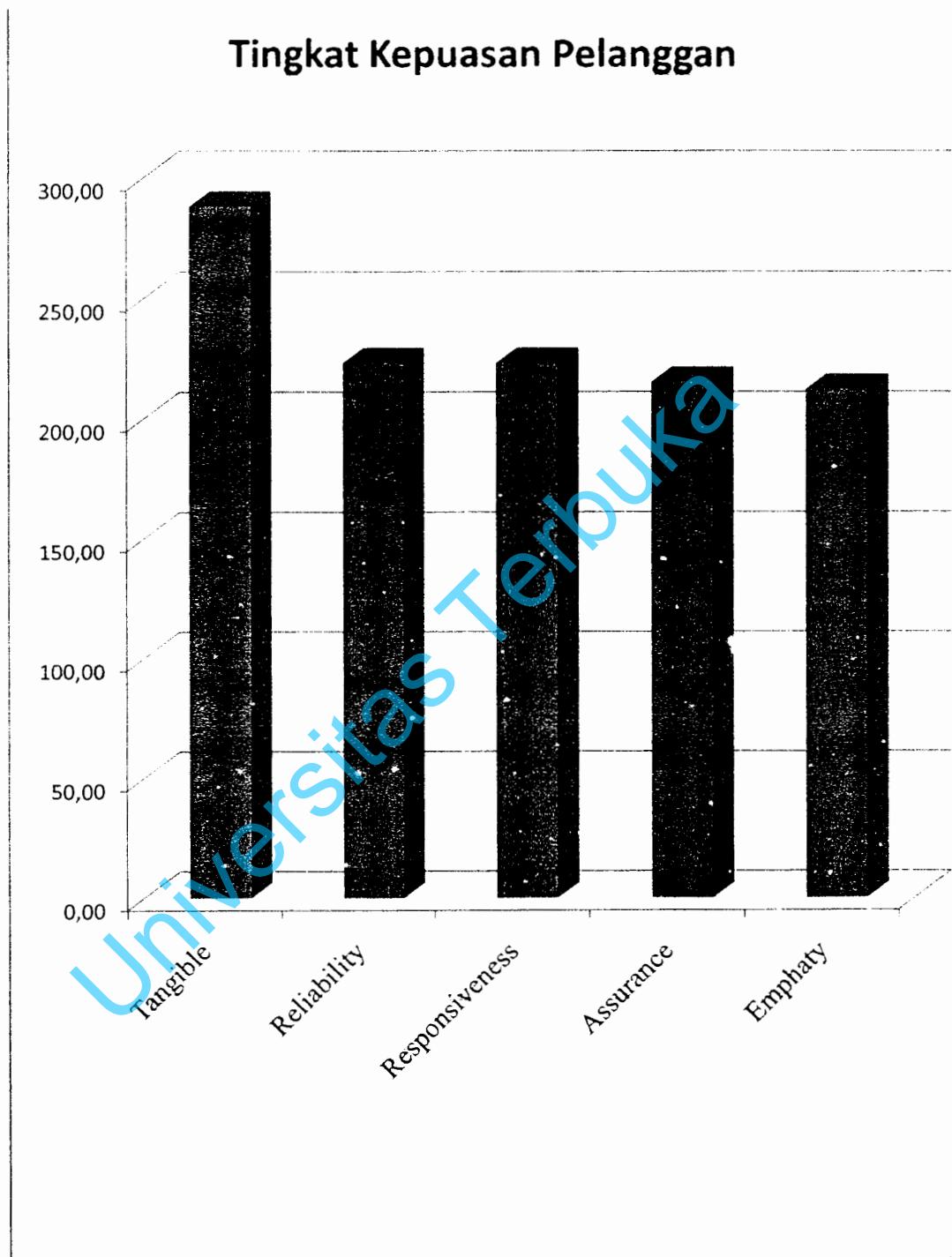
Hal tersebut sesuai dengan teori menurut Zeithaml dkk, bahwa keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh *provider* tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara “kepuasan konsumen” dengan “kualitas pelayanan “.

2. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat adalah responsiveness ( ketanggapan dalam memberikan pelayanan) pada tahun 2014.

Untuk menjawab hipotesis kedua tersebut, maka perlu dilakukan perhitungan kualitas pelayanan. Analisa terhadap kualitas pelayanan dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator.

Hasil rekapitulasi dari jawaban pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat, dapat dilihat pada tabel berikut :

Grafik. IV. 1. Grafik tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat



Sumber : Hasil penelitian , 2014

Tabel. IV. 37. Tabel tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat

Variabel dan No. Pertanyaan	Rata-rata Unsur Pelayanan	Tingkat Kualitas Pelayanan	Bobot rata - rata	Tingkat Kepuasan Pelanggan
<b>Tangible</b>	<b>2,91</b>	<b>Baik</b>	<b>288,50</b>	<b>Puas</b>
1	2,62		259	
2	3,35		332	
3	2,76		273	
4	2,93		290	
<b>Reliability</b>	<b>2,26</b>	<b>Kurang Baik</b>	<b>223,50</b>	<b>Kurang Puas</b>
5	2,60		257	
6	2,04		202	
7	1,99		197	
8	2,40		238	
<b>Responsiveness</b>	<b>2,26</b>	<b>Kurang Baik</b>	<b>223,50</b>	<b>Kurang Puas</b>
9	2,25		223	
10	1,96		194	
11	2,07		205	
12	2,75		272	
<b>Assurance</b>	<b>2,18</b>	<b>Kurang Baik</b>	<b>215,50</b>	<b>Kurang Puas</b>
13	2,14		212	
14	2,56		253	
15	1,88		186	
16	2,13		211	
<b>Empathy</b>	<b>2,15</b>	<b>Kurang Baik</b>	<b>212,50</b>	<b>Kurang Puas</b>
17	2,20		218	
18	2,02		200	
19	2,24		222	
20	2,12		210	

Sumber : Hasil Penelitian, 2014

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara umum berdasarkan tabel di atas dari kelima kelompok yang telah dianalisis yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Dimana dari 99 responden menyatakan bahwa pada kelompok *Tangible* kualitas

pelayanan sudah baik sehingga pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan untuk variabel *Reliability*; *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* pelanggan menyatakan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat kurang baik dan pelanggan menyatakan kurang puas terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat. Sehingga perlu perhatian lebih dan upaya-upaya pembenahan guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik sehingga memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang lebih baik lagi.

Sehingga hipotesis kedua yaitu diduga faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014 adalah responsiveness ( ketanggapan dalam memberikan pelayanan ) dinyatakan tidak berlaku. Dikarenakan berdasarkan hasil penelitian faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2014 adalah faktor *Tangible* ( tampilan fisik ) yang meliputi kejelasan sistem atau cara pembayaran rekening air dalam prosedur pelayanan , kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan dalam prosedur pelayanan dan tingkat persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap hasil survei yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat pada tahun 2014. Hal tersebut terlihat pada hasil analisa pada uji F dan uji t dari model persamaan regresi kepuasan pelanggan yang menunjukkan bahwa seluruh variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada taraf kepercayaan 95% dengan nilai  $R = 0,96$ .
2. Faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten kotawaringin Barat pada tahun 2014 adalah *Tangible* ( tampilan fisik ) berupa kenyamanan lingkungan, kejelasan sistem atau cara pembayaran rekening air, kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan, persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan dengan tingkat kualitas pelayanan baik dengan nilai rata – rata unsur pelayanan 2,91 dan 288,50. Sedangkan faktor kualitas pelayanan yang kurang baik dan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan kurang puas adalah *Reliability* ( kehandalan ), *Responsiveness* ( daya tanggap ), *Assurance* ( jaminan pelayanan ), dan *Empathy* ( perhatian pada pelanggan ).

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disarankan beberapa hal berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain :

1. PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai penjual jasa seharusnya lebih fokus untuk memperbaiki faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan khususnya faktor *Reliability* ( kehandalan ) mengenai kualitas mutu air dan kelancaran aliran air, *Responsiveness* ( daya tanggap ) mengenai tanggung jawab petugas, kedisiplinan petugas dan kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan. *Assurance* ( jaminan pelayanan ) mengenai pelayanan pengaduan dan penanganan keluhan, jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air, tingkat kepastian jadwal pelayanan dan tingkat jaminan ketepatan waktu aliran air, serta *Empathy* ( perhatian pada pelanggan ) mengenai kesopanan dan keramahan petugas, perhatian PDAM secara personal kepada pelanggan, tingkat kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan serta tingkat kemudahan menyampaikan keluhan / laporan.
2. PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat secara berkala melakukan survei kepuasan pelanggan serta monitoring / evaluasi sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Arifman Gulo, 2009, Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Tesis Magister Universitas Indonesia, Jakarta

Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Cokorda Gde Dharma Putra. 2011, Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana, Tesis Magister, Unversitas Udayana, Bali.

Denhardt JV and Denhardt RB, 2003, *The New Public Service: Serving , not Steering*. Armonk. Etc.: ME Sharpe.

<http://firminusminus.blogspot.com/2013/04/definisi-pelayanan-publik.html>

Jaspar Farida M,E, 2005. Manajemen Jasa, cetakan pertama, Jakarta : Ghalia Indonesia

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : Kep/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.

Larasati, Endang. 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang

Nurul Prasetyani, 2009, Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak, Tesis Magister Universitas Diponegoro, Semarang.

Payne, Adrian (2000), *The Essense of Service Marketing : Pemasaran Jasa*. Yogyakarta, Andi

Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 05 Tahun 1992 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Kotawaringin Barat.

Prof. DR. Sugiyono, 2007, *Statistik Untuk Penelitian* cetakan ke sepuluh, Alfabeta, Bandung

Rangkuti, Fredy, 2003. *Measuring Satisfaction, Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisa Kasus PLN-JP. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*

Robbins, Stephen P., 1996, *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.

Setiasih, Wati. 2006. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Klien di Rumah Sakit Husada Jakarta*. Tesis Magister. Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Indonesia. Depok.

Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan* : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.

Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Utomo, Warsito, 1997. Dalam *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*.

## **LAMPIRAN 1**

### **KUISIONER UNTUK PELANGGAN**

#### **PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

#### **KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

Sehubungan dengan penelitian yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**, dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka, maka kami sangat membutuhkan data maupun informasi yang relevan.

Guna pengumpulan data dan informasi tersebut, maka kami sangat mengharapkan bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu mengisi kuisioner atau daftar pertanyaan berikut ini secara benar dan obyektif sesuai dengan yang Bapak/Ibu ketahui.

Kuisioner ini hanya untuk kepentingan penyusunan penelitian, dan tidak memiliki pengaruh apapun terhadap kapasitas Bapak/Ibu sebagai pelanggan PDAM, selain itu kami menjamin sepenuhnya kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu.

Atas segala bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu kami ucapan terima kasih.

Pangkalan Bun, Maret 2014

Peneliti,

Agus Andy Setiawan

**LAMPIRAN 2**

**KUESIONER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

**PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)**

**KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

No. Responden : .....

Umur : ..... Tahun

Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan

Pendidikan Terakhir : 1. SD 4. D.1, D.2, D.3

2. SLTP 5. S.1

3. SLTA 6. S.2 Keatas

Pekerjaan Utama : 1. PNS / TNI / POLRI

2. Pegawai Swasta

3. Wiraswasta / Usahawan

4. Pelajar / Mahasiswa

5. Lainnya ( Pensiunan, tani, buruh, dll )

**II. Pendapat Responden tentang Tingkat Kualitas Pelayanan pada**

**Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kotawaringin Barat**

NO	PERTANYAAN	TINGKAT KUALITAS PELAYANAN
A	<b>TANGIBLE ( PELAYANAN BERUPA FISIK )</b>	
	KENYAMANAN LINGKUNGAN	
1	Bagaimana pendapat saudara tentang kebersihan dan fasilitas pendukung di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak nyaman 2. Tidak nyaman 3. Nyaman 4. Sangat Nyaman
	PELAYANAN	
2	Bagaimana kejelasan sistem / cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak mudah 2. Tidak mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan prosedur pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak jelas 2. Tidak Jelas 3. Jelas 4. Sangat Jelas
4	Bagaimana pendapat saudara tentang persyaratan pendaftaran dan pengaduan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak mudah 2. Tidak mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
B	<b>RELIABILITY ( KEHANDALAN DAN DAPAT DIPERCAYA )</b>	
	KEPASTIAN BIAYA PELAYANAN	
5	Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian biaya dan tarif di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak pasti 2. Tidak Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti
	KUALITAS DAN KUANTITAS	
6	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas mutu air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. Baik 4. Sangat Baik
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kelancaran aliran air PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak lancar 2. Tidak lancar 3. Lancar 4. Sangat lancar
8	Bagaimana pendapat saudara tentang pencatatan / keakuratan pembacaan meter oleh petugas PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak akurat 2. Tidak akurat 3. Akurat 4. Sangat akurat

<b>C RESPONSIVENESS ( BERSIKAP TANGGAP )</b>		
<b>PETUGAS PELAYANAN</b>		
9	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak bertanggung jawab 2. Tidak bertanggung jawab 3. Bertanggung jawab 4. Sangat bertanggung jawab
10	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam melayani pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak disiplin 2. Tidak disiplin 3. Disiplin 4. Sangat disiplin
11	Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak mampu 2. Tidak mampu 3. Mampu 4. Sangat mampu
<b>KECEPATAN PELAYANAN</b>		
12	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan petugas dalam melakukan tindakan terhadap keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat lamban 2. Tidak cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat
<b>D ASSURANCE ( JAMINAN PELAYANAN )</b>		
<b>KEADILAN PELAYANAN</b>		
13	Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan dalam melayani pengaduan dan penanganan keluhan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak adil 2. Tidak adil 3. Adil 4. Sangat adil
14	Bagaimana pendapat saudara tentang jaminan kehigienisan fasilitas instalasi pengolahan air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak higienis 2. Tidak higienis 3. Higienis 4. Sangat higienis
<b>KEPASTIAN JADWAL PELAYANAN</b>		
15	Bagaimana pendapat saudara tentang kepastian jadwal pelayananan (waktu/jam buka & tutup) di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak pasti 2. Tidak Pasti 3. Pasti 4. Sangat Pasti
16	Bagaimana pendapat saudara tentang jaminan ketepatan waktu aliran air di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak tepat 2. Tidak tepat 3. Tepat 4. Sangat tepat
<b>E EMPHATY ( PERHATIAN TERHADAP PELANGGAN )</b>		
<b>PERHATIAN PELAYANAN</b>		

17	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak sopan 2. Tidak sopan 3. sopan 4. Sangat sopan
18	Bagaimana pendapat saudara tentang perhatian PDAM secara personal kepada pelanggan PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak perhatian 2. Tidak perhatian 3. Perhatian 4. Sangat perhatian
19	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan memperoleh informasi produk dan layanan di PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak mudah 2. Tidak mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah
20	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM Kabupaten Kotawaringin Barat ?	1. Sangat tidak mudah 2. Tidak mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah

**LAMPIRAN 3.** Rekapitulasi skor angket terhadap pelanggan PDAM Kabupaten  
kotawaringin Barat

No. Res	PERTANYAAN																					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	1	2	1	41	
2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	43	
3	2	4	2	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	2	3	2	44	
4	1	3	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	32	
5	3	4	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	46	
6	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	1	3	3	1	1	3	3	2	2	2	44	
7	1	3	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3	38	
8	2	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	4	1	3	3	2	1	2	2	2	43	
9	4	4	3	4	4	2	2	3	2	4	2	3	3	3	1	1	2	2	4	3	56	
10	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	39	
11	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	2	3	1	3	1	3	3	1	1	3	43	
12	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3	1	3	1	2	2	3	2	2	2	43	
13	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	1	3	1	48	
14	3	2	1	4	1	2	2	3	2	2	1	4	1	1	1	2	1	2	2	2	39	
15	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	4	4	1	3	2	45	
16	3	3	3	3	3	4	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	4	50	
17	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	2	1	1	2	4	2	2	1	47	
18	1	4	3	2	3	2	1	1	2	2	1	1	3	1	2	2	2	1	4	4	42	
19	3	4	3	2	1	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	4	1	41	
20	1	4	3	3	1	3	3	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	45	
21	2	2	4	3	3	2	2	3	3	1	4	3	2	1	2	1	3	1	4	1	47	
22	1	4	3	4	1	1	1	2	2	2	1	3	4	2	1	2	2	4	2	2	44	
23	3	2	3	1	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	41	
24	1	3	2	2	4	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	1	2	2	2	37	
25	3	4	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	43	
26	2	4	3	3	3	3	2	2	4	1	2	1	3	3	2	1	3	1	2	1	46	
27	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	2	2	2	2	45	
28	3	3	3	3	3	2	1	3	4	4	3	3	2	3	2	2	2	4	4	2	56	
29	2	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	45	
30	2	3	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	41	
31	2	4	3	1	2	1	2	2	2	3	1	3	1	4	2	2	2	3	1	1	42	
32	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	43	
33	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	1	48	
34	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	54	
35	4	4	3	2	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	49	
36	4	4	3	3	3	1	1	3	2	2	2	1	3	3	2	3	4	2	2	1	49	
37	1	4	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	49	
38	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	2	48	
39	1	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	1	4	2	3	4	2	2	2	45	
40	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	52	
41	3	4	4	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	2	2	2	2	44	
42	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	3	46	
43	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	1	3	4	3	2	2	4	2	2	2	50	
44	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	41	
45	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	4	1	2	4	1	1	46	
46	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	4	3	1	2	2	2	2	2	2	2	46	
47	3	3	3	2	3	1	1	3	1	2	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	43	
48	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	43	
49	3	3	3	3	2	2	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2	1	2	2	2	50	
50	3	4	4	3	4	2	4	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	55	
51	1	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	3	50	
52	3	4	3	3	3	2	3	1	4	4	2	3	3	2	2	3	2	4	1	4	56	
53	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	4	1	2	2	2	2	2	43	
54	4	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	49	
55	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	3	49	
56	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	55	

No. Res	PERTANYAAN																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
57	1	1	3	4	3	1	2	1	2	4	1	3	2	3	1	2	2	4	4	4	48
58	1	4	1	3	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	39
59	3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	1	2	1	3	52
60	3	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	40
61	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	2	53
62	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	2	4	2	1	2	2	2	4	2	44
63	3	4	2	3	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	1	51
64	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	49
65	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	47
66	2	4	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	2	58
67	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	3	3	57
68	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	49
69	3	4	3	3	3	4	2	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	4	52
70	3	2	3	3	4	2	2	3	4	2	1	1	2	3	2	4	4	2	2	2	51
71	3	4	2	3	2	2	1	4	2	3	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	52
72	3	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	3	45
73	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	47
74	4	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	53
75	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	3	2	2	2	3	3	3	50
76	3	4	2	1	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	1	48
77	3	4	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	40
78	3	4	3	4	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	54
79	3	4	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	43
80	4	4	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	50
81	3	4	3	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	54
82	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	2	50
83	3	4	2	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	47
84	1	4	3	3	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	43
85	3	3	3	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	44
86	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	49
87	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	4	2	3	1	2	2	3	3	3	49
88	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	2	4	2	37
89	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	47
90	3	4	3	3	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	3	1	2	2	1	1	41
91	2	4	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	2	4	2	1	47
92	3	4	3	3	2	1	2	1	3	1	2	3	1	3	2	1	1	2	2	2	42
93	3	3	1	3	4	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	46
94	2	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	52
95	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	48
96	3	4	3	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	3	4	1	1	1	1	46
97	2	4	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	45
98	3	4	4	3	1	1	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	2	2	4	2	49
99	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	2	2	42
TOTAL	259	332	273	288	254	201	197	238	208	196	207	252	212	255	186	211	211	200	222	210	4.612

**LAMPIRAN 4.** Skor Hasil Uji Reliabel

1	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9
2	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9
3	2	4	2	3	11	121	4	16	4	9
4	1	3	2	3	9	81	1	9	4	9
5	3	4	2	2	11	121	9	16	4	4
6	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
7	1	3	1	3	8	64	1	9	1	9
8	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9
9	4	4	3	4	15	225	16	16	9	16
10	3	2	1	2	8	64	9	4	1	4
11	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
12	1	3	3	3	10	100	1	9	9	9
13	4	4	3	3	14	196	16	16	9	9
14	3	2	1	4	10	100	9	4	1	16
15	2	2	3	3	10	100	4	4	9	9
16	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
17	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
18	1	4	3	2	10	100	1	16	9	4
19	3	3	4	3	13	169	9	9	16	9
20	1	4	3	3	11	121	1	16	9	9
21	2	2	4	3	11	121	4	4	16	9
22	1	4	3	4	12	144	1	16	9	16
23	3	2	3	1	9	81	9	4	9	1
24	1	3	2	2	8	64	1	9	4	4
25	3	4	1	3	11	121	9	16	1	9
26	2	4	3	3	12	144	4	16	9	9
27	3	3	3	4	13	169	9	9	9	16
28	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
29	2	4	2	3	11	121	4	16	4	9
30	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9
31	2	4	3	1	10	100	4	16	9	1
32	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
33	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9
34	4	3	3	3	13	169	16	9	9	9
35	4	4	3	2	13	169	16	16	9	4
36	4	4	3	3	14	196	16	16	9	9
37	1	4	3	3	11	121	1	16	9	9
38	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4
39	1	2	3	3	9	81	1	4	9	9
40	3	4	3	3	13	169	9	16	9	9
41	3	4	4	3	14	196	9	16	16	9
42	2	3	3	2	10	100	4	9	9	4
43	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9
44	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
45	3	4	3	3	13	169	9	16	9	9
46	3	3	1	3	10	100	9	9	1	9
47	3	3	3	2	11	121	9	9	9	4
48	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9
49	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9
50	3	4	4	3	14	196	9	16	16	9
51	1	3	3	3	10	100	1	9	9	9
52	3	4	3	3	13	169	9	16	9	9
53	3	1	2	3	9	81	9	1	4	9
54	4	4	2	3	13	169	16	16	4	9
55	3	4	3	3	13	169	9	16	9	9
56	3	4	3	3	13	169	9	16	9	9

57	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9	
58	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9	
59	2	4	2	3	11	121	4	16	4	9	
60	1	3	2	3	9	81	1	9	4	9	
61	3	4	2	2	11	121	9	16	4	4	
62	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9	
63	1	3	1	3	8	64	1	9	1	9	
64	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
65	4	4	3	4	15	225	16	16	9	16	
66	3	2	1	2	8	64	9	4	1	4	
67	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9	
68	1	3	3	3	10	100	1	9	9	9	
69	4	4	3	3	14	196	16	16	9	9	
70	3	2	1	4	10	100	9	4	1	16	
71	2	2	3	3	10	100	4	4	9	9	
72	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9	
73	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9	
74	1	4	3	2	10	100	1	16	9	4	
75	3	3	4	3	13	169	9	9	16	9	
76	1	4	3	3	11	121	1	16	9	9	
77	2	2	4	3	11	121	4	4	16	9	
78	1	4	3	4	12	144	1	16	9	16	
79	3	2	3	1	9	81	9	4	9	1	
80	1	3	2	2	8	64	1	9	4	4	
81	3	4	1	3	11	121	9	16	1	9	
82	2	4	3	3	12	144	4	16	9	9	
83	3	3	3	4	13	169	9	9	9	16	
84	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9	
85	2	4	2	3	11	121	4	16	4	9	
86	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
87	2	4	3	1	10	100	4	16	9	1	
88	3	3	3	3	12	144	9	9	9	9	
89	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9	
90	4	3	3	3	13	169	16	9	9	9	
91	4	4	3	2	13	169	16	16	9	4	
92	4	4	3	3	14	196	16	16	9	9	
93	1	4	3	3	11	121	1	16	9	9	
94	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4	
95	1	2	3	3	9	81	1	4	9	9	
96	3	4	3	3	13	169	9	16	9	9	
97	3	4	4	3	14	196	9	16	16	9	
98	2	3	3	2	10	100	4	9	9	4	
99	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
Total	259	332	273	288	1.152	13.658	745	1.170	797	872	3.584
JKs	67.081	110.224	74.529	82.944	334.778						

k	=	Banyaknya item instrumen	=	4
n	=	Jumlah responden	=	99
$\Sigma S_i^2$	=	Jumlah varians item	=	2,04
$\Sigma St^2$	=	Jumlah varians total	=	2,55
rhitung	=	Koef. Alfa Cronbach	=	0,266

RELIABILITY (KESALAHAN DAN DAPAT DIPERGANTIKAN)								VALIDITY (KONSEP YANG DILAMUKAN)				PENGARUH (KONSEP YANG DILAMUKAN)			
1	2	3	1	3	9	81	4	9	1	9					
2	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4					
3	1	2	3	3	9	81	1	4	9	9					
4	2	1	1	2	6	36	4	1	1	1					
5	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4					
6	2	1	1	3	7	49	4	1	1	1					
7	3	2	2	1	8	64	9	4	4	1					
8	2	1	1	2	6	36	4	1	1	1					
9	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9					
10	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4					
11	3	1	3	1	8	64	9	1	9	1					
12	1	2	2	3	8	64	1	4	4	4					
13	3	3	2	2	10	100	9	9	4	4					
14	1	2	2	3	8	64	1	4	4	4					
15	1	2	1	1	5	25	1	4	1	1					
16	3	4	2	2	11	121	9	16	4	4					
17	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9					
18	3	2	1	1	7	49	9	4	1	1					
19	2	1	2	3	8	64	4	1	4	9					
20	1	3	3	2	9	81	1	9	9	4					
21	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
22	1	1	1	2	5	25	1	1	1	4					
23	1	2	2	3	8	64	1	4	4	9					
24	4	1	1	1	7	49	16	1	1	1					
25	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9					
26	3	3	2	2	10	100	9	9	4	4					
27	1	2	2	3	8	64	1	4	4	9					
28	3	2	1	3	9	81	9	4	1	9					
29	2	3	2	1	8	64	4	9	4	1					
30	3	2	1	3	9	81	9	4	1	9					
31	2	1	2	2	7	49	4	1	4	4					
32	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
33	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4					
34	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9					
35	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
36	3	1	1	3	8	64	9	1	1	9					
37	2	3	2	1	8	64	4	9	4	1					
38	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9					
39	3	1	2	2	8	64	9	1	4	4					
40	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
41	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4					
42	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
43	3	1	2	3	9	81	9	1	4	9					
44	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
45	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4					
46	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9					
47	3	3	1	1	8	64	9	9	1	1					
48	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4					
49	2	2	2	3	9	81	4	4	4	4					
50	4	2	4	2	12	144	16	4	16	4					
51	3	3	2	4	12	144	9	9	4	16					
52	3	2	3	1	9	81	9	4	9	1					
53	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4					
54	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4					
55	3	2	2	1	8	64	9	4	4	1					
56	2	3	4	3	12	144	4	9	16	9					

No.	RELATIONSHIP BETWEEN STANDAR DAPAT DIPERCECAH							STANDAR DAPAT DIPERCECAH			Total	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
57	3	1	2	1	7	49	9	1	4	1		
58	3	1	2	1	7	49	9	1	4	1		
59	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9		
60	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4		
61	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
62	3	1	2	1	7	49	9	1	4	1		
63	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4		
64	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9		
65	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
66	3	4	3	4	14	196	9	16	9	16		
67	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4		
68	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
69	3	4	2	3	12	144	9	16	4	9		
70	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9		
71	2	2	1	4	9	81	4	4	1	16		
72	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
73	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
74	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9		
75	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4		
76	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9		
77	3	3	1	1	8	64	9	9	1	1		
78	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
79	2	3	2	1	8	64	4	9	4	1		
80	3	2	3	3	11	121	9	4	9	9		
81	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4		
82	3	1	2	3	9	81	9	1	4	9		
83	1	2	2	3	8	64	1	4	4	9		
84	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
85	3	1	2	1	7	49	9	1	4	1		
86	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9		
87	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
88	2	1	1	2	6	36	4	1	1	4		
89	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
90	1	3	2	3	9	81	1	9	4	9		
91	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4		
92	2	1	2	1	6	36	4	1	4	1		
93	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9		
94	2	3	4	3	12	144	4	9	16	9		
95	4	2	2	3	11	121	16	4	4	9		
96	2	1	2	3	8	64	4	1	4	9		
97	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
98	1	1	2	3	7	49	1	1	4	9		
99	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1		
Total	254	201	197	238	890	8.270	724	457	427	638	2.246	
JKs	64.516	40.401	38.809	56.644	200.370							

k = Banyaknya item instrumen	= 4
n = Jumlah responden	= 99
$\Sigma S_{12}$ = Jumlah varians item	= 2,24
$\Sigma S_{t2}$ = Jumlah varians total	= 2,72
r hitung = Koef. Alfa Cronbach	= 0,233

NO.	BESIKAT TANGGAL								JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	2	3	2	1	8	64	4	9	4
2	2	2	3	2	9	81	4	4	9
3	1	2	2	3	8	64	1	4	4
4	2	1	2	3	8	64	4	1	4
5	1	2	3	2	8	64	1	4	9
6	2	2	1	3	8	64	4	4	1
7	2	1	2	1	6	36	4	1	4
8	1	2	3	4	10	100	1	4	9
9	2	4	2	3	11	121	4	16	4
10	2	2	1	2	7	49	4	4	1
11	1	1	2	3	7	49	1	1	4
12	2	2	3	1	8	64	4	4	9
13	3	1	2	3	9	81	9	1	4
14	2	2	1	4	9	81	4	4	1
15	2	2	3	3	10	100	4	4	9
16	2	1	2	2	7	49	4	1	4
17	4	2	2	3	11	121	16	4	4
18	2	2	1	1	6	36	4	4	1
19	1	1	2	1	5	25	1	1	4
20	2	2	2	4	10	100	4	4	16
21	3	1	4	3	11	121	9	1	16
22	2	2	2	1	7	49	4	4	1
23	2	2	2	3	9	81	4	4	9
24	1	1	1	4	7	49	1	1	16
25	2	2	2	1	7	49	4	4	1
26	4	1	2	1	8	64	16	1	4
27	2	2	2	3	9	81	4	4	9
28	4	4	3	3	14	196	16	16	9
29	2	2	2	3	9	81	4	4	9
30	2	2	2	1	7	49	4	4	1
31	2	3	1	3	9	81	4	9	1
32	1	2	2	3	8	64	1	4	9
33	2	2	2	2	8	64	4	4	4
34	2	3	2	3	10	100	4	9	4
35	1	1	3	3	8	64	1	1	9
36	2	2	2	1	7	49	4	4	1
37	2	3	2	3	10	100	4	9	9
38	2	2	4	3	11	121	4	4	16
39	2	2	2	2	8	64	4	4	4
40	3	3	2	3	11	121	9	9	4
41	2	2	3	1	8	64	4	9	1
42	2	2	2	3	9	81	4	4	9
43	3	2	1	3	9	81	9	4	1
44	2	1	2	2	7	49	4	1	4
45	2	2	2	1	7	49	4	4	1
46	2	2	4	3	11	121	4	4	16
47	3	1	2	3	9	81	9	1	4
48	2	2	1	1	6	36	4	1	1
49	4	2	2	3	11	121	16	4	9
50	2	2	4	4	12	144	4	4	16
51	2	2	2	3	9	81	4	4	9
52	4	4	2	3	13	169	16	16	4
53	2	2	2	1	7	49	4	4	1
54	2	2	3	3	10	100	4	4	9
55	2	2	2	3	9	81	4	4	9
56	4	2	2	3	11	121	16	4	9

ANALISIS KAPASITAS INSTRUMEN												
57	2	4	1	3	10	100	4	16	1	9		
58	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4		
59	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
60	2	1	1	3	7	49	4	1	1	9		
61	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
62	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4		
63	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9		
64	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
65	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9		
66	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
67	2	3	3	4	12	144	4	9	9	16		
68	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
69	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
70	4	2	1	1	8	64	16	4	1	1		
71	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9		
72	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
73	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4		
74	2	2	3	3	10	100	4	4	9	9		
75	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9		
76	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
77	1	1	2	2	6	36	1	1	4	4		
78	2	2	4	3	11	121	4	4	16	9		
79	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
80	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1		
81	1	3	3	3	10	100	1	9	9	9		
82	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
83	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4		
84	3	1	3	3	10	100	9	1	9	9		
85	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
86	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
87	2	3	1	4	10	100	4	9	1	16		
88	1	1	1	3	6	36	1	1	1	9		
89	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1		
90	2	1	3	1	7	49	4	1	9	1		
91	1	2	2	3	8	64	1	4	4	9		
92	3	1	2	3	9	81	9	1	4	9		
93	2	2	1	2	7	49	4	4	1	4		
94	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
95	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1		
96	3	1	2	3	9	81	9	1	4	9		
97	1	1	1	2	5	25	1	1	1	4		
98	2	1	3	3	7	49	4	1	1	9		
99	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9		
Total	208	196	207	252	863	7.799	488	436	483	718	2.125	
JKs	43.264	38.416	42.849	63.504	188.033							
k	=	Banyaknya item instrumen	=	4								
n	=	Jumlah responden	=	99								
$\Sigma Si^2$	=	Jumlah varians item	=	2,28								
$\Sigma St^2$	=	Jumlah varians total	=	2,79								
r hitung	=	Koef. Alfa Cronbach	=	0,243								

JUMLAH PENGEMBALIAN PELAYANAN											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	2	1	2	8	64	9	4	1	4	
2	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
3	1	1	1	3	6	36	1	1	1	1	9
4	1	2	1	1	5	25	1	4	1	1	1
5	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
6	3	1	1	3	8	64	9	1	1	1	9
7	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
8	1	3	3	2	9	81	1	9	9	9	4
9	3	3	1	1	8	64	9	9	1	1	
10	2	1	3	2	8	64	4	1	9	4	
11	1	3	1	3	8	64	1	9	1	1	9
12	3	1	2	2	8	64	9	1	4	4	
13	2	3	2	1	8	64	4	9	4	1	
14	1	1	1	2	5	25	1	1	1	1	4
15	2	2	2	4	10	100	4	4	4	4	16
16	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4	
17	2	1	1	2	6	36	4	1	1	1	4
18	3	1	2	2	8	64	9	1	4	4	
19	1	2	1	1	5	25	1	4	1	1	
20	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
21	2	1	2	1	6	36	4	1	4	1	
22	3	4	2	1	10	100	9	16	4	1	
23	1	3	1	2	7	49	1	9	1	4	
24	4	1	1	2	8	64	16	1	1	4	
25	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1	
26	3	3	2	1	9	81	9	9	4	1	
27	1	3	1	2	7	49	1	9	1	4	
28	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
29	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
30	2	2	1	1	6	36	4	4	1	1	
31	1	4	2	2	9	81	1	16	4	4	
32	2	1	1	2	6	36	4	1	1	4	
33	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9	
34	2	3	3	2	10	100	4	9	9	4	
35	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
36	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9	
37	2	3	2	1	9	81	4	9	4	4	
38	2	3	3	2	10	100	4	9	9	4	
39	1	4	2	3	10	100	1	16	4	9	
40	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
41	1	3	1	2	7	49	1	9	1	4	
42	1	2	2	1	6	36	1	4	4	1	
43	4	3	2	2	11	121	16	9	4	4	
44	2	2	4	2	10	100	4	4	16	4	
45	2	3	1	4	10	100	4	9	1	16	
46	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
47	2	3	1	3	9	81	4	9	1	9	
48	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
49	3	4	2	2	11	121	9	16	4	4	
50	2	2	3	2	9	81	4	4	9	4	
51	2	4	2	2	10	100	4	16	4	4	
52	3	2	2	3	10	100	9	4	4	9	
53	2	4	1	2	9	81	4	16	1	4	
54	2	3	3	2	10	100	4	9	9	4	
55	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4	
56	3	3	1	3	10	100	9	9	1	9	

NO.	KONSEP KONSEP PADA KONSEP						KONSEP KONSEP PADA KONSEP				%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
57	2	3	1	2	8	64	4	9	1	4	
58	2	1	2	2	7	49	4	1	4	4	
59	3	2	2	4	11	121	9	4	4	16	
60	2	1	1	2	6	36	4	1	1	4	
61	2	3	4	3	12	144	4	9	16	9	
62	4	2	1	2	9	81	16	4	1	4	
63	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
64	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
65	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
66	4	3	3	3	13	169	16	9	9	9	
67	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
68	3	3	1	2	9	81	9	9	1	4	
69	2	3	1	2	8	64	4	9	1	4	
70	2	3	2	4	11	121	4	9	4	16	
71	2	4	2	2	10	100	4	16	4	4	
72	3	2	1	2	8	64	9	4	1	4	
73	2	3	1	2	8	64	4	9	1	4	
74	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9	
75	1	3	2	2	8	64	1	9	4	4	
76	2	3	4	2	11	121	4	9	16	4	
77	2	1	2	2	7	49	4	1	4	4	
78	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9	
79	2	2	1	2	7	49	4	4	1	4	
80	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
81	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9	
82	4	3	3	2	12	144	16	9	9	4	
83	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
84	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
85	3	3	1	2	9	81	9	9	1	4	
86	2	3	2	3	10	100	4	9	4	9	
87	2	3	1	2	8	64	4	9	1	4	
88	1	3	2	1	7	49	1	9	4	1	
89	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
90	1	3	1	2	7	49	1	9	1	4	
91	2	4	2	2	10	100	4	16	4	4	
92	1	3	2	1	7	49	1	9	4	1	
93	2	3	3	2	10	100	4	9	9	4	
94	3	3	2	2	10	100	9	9	4	4	
95	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
96	2	3	3	4	12	144	4	9	9	16	
97	2	3	2	2	9	81	4	9	4	4	
98	3	3	3	2	11	121	9	9	9	4	
99	2	1	2	2	7	49	4	1	4	4	
Total	212	255	186	211	864	7.814	514	725	402	495	2.136
JKs	44.944	65.025	34.596	44.521	189.086						

KARYA PENERBITAN TERHADAP PEMERINTAH										JUMLAH			
NO.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	2	1	2	1	6	36	4	1	4	1	4	1	
2	1	2	2	3	8	64	1	4	4	9			
3	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4			
4	1	1	1	1	4	16	1	1	1	1			
5	2	2	3	3	10	100	4	4	9	9			
6	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4			
7	2	1	2	3	8	64	4	1	4	9			
8	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4			
9	2	2	4	3	11	121	4	4	16	9			
10	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
11	3	1	1	3	8	64	9	1	1	9			
12	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4			
13	2	1	3	1	7	49	4	1	9	1			
14	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4			
15	4	1	3	2	10	100	16	1	9	4			
16	2	2	2	4	10	100	4	4	4	16			
17	4	2	2	1	9	81	16	4	4	1			
18	2	1	4	4	11	121	4	1	16	16			
19	1	4	4	1	10	100	1	16	16	1			
20	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
21	3	1	4	1	9	81	9	1	16	1			
22	2	2	4	2	10	100	4	4	16	4			
23	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
24	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4			
25	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1			
26	3	1	2	1	7	49	9	1	4	1			
27	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
28	2	4	4	2	12	144	4	16	16	4			
29	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
30	1	2	2	3	8	64	1	4	4	9			
31	2	3	1	1	7	49	4	9	1	1			
32	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4			
33	3	2	2	1	8	64	9	4	4	1			
34	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9			
35	2	2	3	2	9	81	4	4	9	4			
36	4	2	2	1	9	81	16	4	4	1			
37	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9			
38	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
39	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4			
40	2	3	3	1	9	81	4	9	9	1			
41	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
42	3	2	3	3	11	121	9	4	9	9			
43	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4			
44	2	1	1	1	5	25	4	1	1	1			
45	1	2	4	1	8	64	1	4	16	1			
46	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
47	3	1	1	1	6	36	9	1	1	1			
48	2	2	1	3	8	64	4	4	1	9			
49	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4			
50	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
51	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9			
52	2	4	1	4	11	121	4	16	1	16			
53	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4			
54	3	2	1	2	8	64	9	4	1	4			
55	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9			
56	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4			

NO RESPONDE	EMPHATY (PERFEKTUAN DENGAN SAMA MANGGAM)										JKs
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
57	2	4	4	4	14	196	4	16	16	16	
58	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
59	1	2	1	3	7	49	1	4	1	9	
60	2	1	1	1	5	25	4	1	1	1	
61	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4	
62	2	2	4	2	10	100	4	4	16	4	
63	2	3	3	1	9	81	4	9	9	1	
64	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
65	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
66	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4	
67	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
68	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
69	2	2	2	4	10	100	4	4	4	16	
70	4	2	2	2	10	100	16	4	4	4	
71	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
72	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9	
73	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
74	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4	
75	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
76	2	2	2	1	7	49	4	4	4	1	
77	2	1	2	1	6	36	4	1	4	1	
78	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4	
79	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
80	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9	
81	3	3	2	3	11	121	9	9	4	9	
82	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
83	2	2	3	2	9	81	4	4	9	4	
84	1	1	1	1	4	16	1	1	1	1	
85	2	2	1	2	7	49	4	4	1	4	
86	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
87	2	3	3	3	11	121	4	9	9	9	
88	1	2	4	2	9	81	1	4	16	4	
89	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9	
90	2	1	1	1	5	25	4	1	1	1	
91	4	2	1	2	9	81	16	4	1	4	
92	1	2	2	2	7	49	1	4	4	4	
93	2	2	2	2	8	64	4	4	4	4	
94	2	2	2	3	9	81	4	4	4	9	
95	3	2	3	2	10	100	9	4	9	4	
96	1	1	1	1	4	16	1	1	1	1	
97	2	2	2	4	10	100	4	4	4	16	
98	2	2	4	2	10	100	4	4	16	4	
99	3	2	2	2	9	81	9	4	4	4	
Total	211	200	222	210	843	7.489	513	446	568	512	2.039
JKs	44.521	40.000	49.284	44.100	177.905						

k = Banyaknya item instrumen = 4  
 n = Jumlah responden = 99  
 $\Sigma Si^2$  = Jumlah varians item = 2,44  
 $\Sigma St^2$  = Jumlah varians total = 3,14  
 r hitung = Koef. Alfa Cronbach = 0,295

## LAMPIRAN 5. Olah Data Persamaan Regresi Berganda

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X12	X22	X32	X42	X52	X62	X1Y	X2Y	X3Y	X4Y	X5Y	X1X2	X1X3	X1X4	X1X5	X2X3	X2X4	X2X5	X3X4	X3X5	X4X5
1	10	9	8	8	6	41	100	81	64	64	36	1.681	410	369	328	328	246	90	80	80	60	72	72	54	64	48	48	
2	10	8	9	8	8	43	100	64	81	64	64	1.849	430	344	387	344	344	80	90	80	80	72	64	64	72	72	64	
3	11	9	8	6	10	44	121	81	64	36	100	1.936	484	396	352	264	440	99	88	66	110	72	54	90	48	80	64	
4	9	6	8	5	4	32	81	36	64	25	16	1.024	288	192	256	160	128	54	72	45	36	48	30	24	40	32	20	
5	11	9	8	8	10	46	121	81	64	64	100	2.116	506	414	368	460	99	88	88	88	110	72	72	90	64	80	80	
6	12	7	8	8	9	44	144	49	64	64	81	1.936	528	308	352	396	84	96	96	108	56	63	64	72	72	72		
7	8	8	6	8	8	38	64	64	36	64	64	1.444	304	304	228	304	304	64	48	64	64	48	48	48	48	48	64	
8	11	6	10	9	7	43	121	36	100	81	49	1.849	473	258	430	387	301	66	110	99	77	60	54	42	90	70	63	
9	15	11	11	8	11	56	225	121	121	64	121	3.136	840	616	616	448	616	165	165	120	165	121	88	121	88	121	88	
10	8	8	7	8	9	39	64	64	49	64	64	1.521	312	312	273	312	312	64	56	64	64	56	56	56	56	56	64	
11	12	8	7	8	8	43	144	64	49	64	64	1.849	516	344	301	344	344	96	84	96	96	64	64	56	56	56	56	
12	10	8	8	8	9	43	100	64	64	64	81	1.849	430	344	344	387	80	80	80	90	64	64	72	64	72	72		
13	14	10	9	8	7	48	196	100	81	64	49	2.304	672	480	432	384	336	140	126	112	98	90	80	70	72	63	56	
14	10	8	9	5	7	39	100	64	81	25	49	1.521	390	312	351	195	273	80	90	50	70	72	40	56	45	63	35	
15	10	5	10	10	10	45	100	25	100	100	100	2.025	450	225	450	450	450	50	100	100	100	50	50	50	100	100	100	
16	12	11	7	10	10	50	144	121	49	100	100	2.500	600	550	350	500	500	132	84	120	120	77	110	110	70	70	100	
17	12	9	11	6	9	47	144	81	121	36	81	2.209	564	423	517	282	423	108	132	72	108	99	54	81	66	99	54	
18	10	7	6	8	11	42	100	49	36	64	121	1.764	420	294	252	336	462	70	60	80	110	42	56	77	48	66	88	
19	13	8	5	5	10	41	169	64	25	25	100	1.681	533	328	205	410	404	65	65	130	40	40	80	25	50	50		
20	11	9	10	7	8	45	121	81	100	49	64	2.025	495	405	450	315	360	99	110	77	88	90	63	72	70	80	56	
21	11	10	11	6	9	47	121	100	121	36	81	2.209	517	470	517	282	423	110	121	66	99	110	60	90	66	99	54	
22	12	5	7	10	10	44	144	25	49	100	100	1.936	528	220	308	440	440	60	84	120	120	35	50	50	70	70	100	
23	9	8	9	7	8	41	81	64	81	49	64	1.681	369	328	369	287	328	72	81	63	72	72	56	64	63	72	56	
24	8	7	7	8	7	37	64	49	49	64	49	1.369	296	259	259	296	259	56	56	64	56	49	56	49	56	49	56	
25	11	11	7	7	7	43	121	121	49	49	49	1.849	473	473	301	301	121	77	77	77	77	77	77	49	49	49	49	
26	12	10	8	9	7	46	144	100	64	81	49	2.116	552	460	368	414	322	120	96	108	84	80	90	70	72	56	63	
27	13	8	9	7	8	45	169	64	81	49	64	2.025	585	360	405	315	360	104	117	91	104	72	56	64	63	72	56	
28	12	9	14	9	12	56	144	81	196	81	144	3.136	672	504	504	672	108	168	108	144	126	81	108	126	168	108		
29	11	8	9	9	8	45	121	64	81	81	64	2.025	495	360	405	405	360	88	99	99	88	72	72	64	81	72	72	
30	11	9	7	6	8	41	121	81	49	36	64	1.681	451	369	287	246	328	99	77	66	88	63	54	72	42	56	48	
31	10	7	9	9	7	42	100	49	81	81	49	1.764	420	294	378	378	294	70	90	90	70	63	63	49	81	63	63	
32	12	10	8	6	7	43	144	100	64	36	49	1.849	516	430	344	258	301	120	96	72	84	80	60	70	48	56	42	
33	11	10	8	11	6	48	121	100	64	121	64	2.304	528	480	384	528	384	110	88	121	88	80	110	80	88	64	88	
34	13	10	10	10	11	54	169	100	100	121	64	2.916	702	540	540	594	130	130	130	143	100	100	110	100	110	110		
35	13	10	8	9	9	49	169	100	64	81	81	2.401	637	490	392	441	441	130	104	117	80	90	90	72	72	81		
36	14	8	7	11	9	49	196	64	49	121	81	2.401	686	392	343	539	441	112	98	154	126	56	88	72	77	63	99	
37	11	8	10	9	11	49	121	64	100	81	121	2.401	539	392	490	441	539	88	110	99	121	80	72	88	90	110	99	
38	10	9	11	10	8	48	100	81	121	100	64	2.304	480	432	528	480	384	90	110	100	80	99	90	72	110	88	80	
39	9	8	8	10	10	45	81	64	64	100	100	2.025	405	360	360	450	450	72	90	90	64	80	80	80	80	80	100	
40	13	10	11	9	9	52	169	100	121	81	81	2.704	676	520	572	468	468	130	143	117	117	110	90	90	99	99	81	
41	14	7	8	7	8	44	196	49	64	49	64	1.936	616	308	352	308	352	98	112	98	112	56	49	56	56	64	56	
42	10	10	9	6	11	46	100	100	81	36	121	2.116	460	460	414	276	506	100	90	60	110	50	60	110	54	99		
43	11	9	9	11	10	50	121	81	81	121	100	2.500	650	450	450	550	500	99	99	121	110	81	99	90	99	90	110	
44	12	10	7	10	5	44	144	100	49	100	25	1.936	528	440	308	440	220	120	84	120	60	70	100	50	70	35	50	
45	13	8	7	10	8	46	169	64	49	100	64	2.116	598	368	322	460	368	104	91	130	104	56	80	64	70	56	80	
46	10	10	11	7	8	46	100	100	121	49	64	2.116	460	460	506	322	368	100	110	70	80	77	88	56				
47	11	8	9	6	5	43	121	64	81	81	36	1.849	473	344	387	387	258	88	99	66	72	72	48	81	54	54		
48	11	9	6	9	8	43	121	81	36	81	64	1.849	473	387	258	387	344	99	66	99	88	54	81	72	54	48	72	
49	12	9	11	11	7	50	144	81	121	121	49	2.500	600	450	550	550	350	108	132	132	84	99	99	63	121	77	77	
50	14	12	12	9	8	55	196	144	144	81	64	3.025	770	664	660	495	440	168	168	126	112	144	108	96	108	96	72	
51	10	12	9	10	9	50	100	144	81																			

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X1X2	X2X3	X1X3	X1X4	X1X5	X2X4	X2X5	X3X4	X3X5	X4X5	X1X2X3	X1X2X4	X1X2X5	X1X3X4	X1X3X5	X1X4X5					
57	9	7	10	8	14	48	81	49	100	64	196	2.304	432	336	480	384	672	63	90	72	126	70	56	98	80	140
58	9	7	8	7	8	39	91	49	64	49	64	1.521	351	273	312	273	312	63	72	63	72	56	49	56	56	64
59	13	11	10	11	7	52	169	121	100	121	49	2.704	676	572	520	364	143	130	143	91	110	121	77	110	70	70
60	13	9	7	6	5	40	169	81	49	36	25	1.600	520	360	280	240	200	117	91	78	65	63	54	45	42	35
61	13	10	9	12	9	53	169	100	81	144	81	2.809	689	530	477	636	477	130	117	156	117	90	120	90	108	81
62	11	7	7	9	10	44	121	49	49	81	100	1.936	484	308	308	396	440	77	77	99	110	49	63	70	63	70
63	12	10	11	9	9	51	144	100	121	81	81	2.601	612	510	561	459	459	120	132	108	108	110	90	90	99	99
64	13	11	9	9	7	49	169	121	81	81	49	2.401	637	539	441	441	343	143	117	91	99	99	77	81	63	63
65	12	9	10	9	7	47	144	81	100	81	49	2.209	564	423	470	423	329	108	120	108	84	90	81	63	90	70
66	12	14	9	13	10	58	144	196	81	169	100	3.364	696	812	522	754	580	168	108	156	120	126	182	140	117	90
67	15	10	12	9	11	57	225	100	144	81	121	3.249	855	570	684	513	627	150	180	135	165	120	90	110	108	132
68	13	10	9	9	8	49	169	100	81	81	64	2.401	637	490	441	441	392	130	117	104	90	90	80	81	72	
69	13	12	9	8	10	52	169	144	81	64	100	2.704	676	624	468	416	520	156	117	104	130	108	96	120	72	90
70	11	11	8	11	10	51	121	121	64	121	100	2.601	561	561	408	561	510	121	88	121	110	88	121	110	88	80
71	12	9	10	10	11	52	144	81	100	100	121	2.704	624	468	520	520	572	108	120	120	132	90	90	99	100	110
72	9	10	9	8	9	45	81	100	81	64	81	2.025	405	450	405	360	405	90	81	72	81	90	80	90	72	81
73	13	10	8	8	8	47	169	100	64	64	64	2.209	611	470	376	376	376	130	104	104	104	80	80	80	64	64
74	14	10	10	10	9	53	196	100	100	100	81	2.809	742	530	530	477	140	140	140	126	100	100	90	100	90	
75	12	9	10	8	11	50	144	81	100	64	121	2.500	600	450	500	400	550	108	120	96	132	90	72	99	80	110
76	10	11	9	11	7	48	100	121	81	121	49	2.304	480	528	432	528	336	110	90	110	70	99	121	77	99	63
77	13	8	6	7	6	40	169	64	36	49	36	1.600	520	320	240	280	240	104	78	91	78	48	56	48	42	36
78	14	9	11	11	9	54	196	81	121	121	81	2.916	756	486	594	594	486	126	154	154	126	99	99	81	121	99
79	12	8	9	7	7	43	144	64	81	49	49	1.849	516	344	387	301	301	96	108	84	84	72	56	56	63	63
80	14	11	7	9	9	50	196	121	49	81	81	2.500	700	550	350	450	450	154	98	126	126	77	99	99	63	63
81	13	10	10	10	11	54	169	100	100	100	121	2.916	702	540	540	594	130	130	143	100	100	110	100	110	110	
82	12	9	9	12	8	50	144	81	81	144	64	2.500	600	450	450	600	400	108	108	144	96	81	108	72	108	72
83	13	8	8	9	9	47	169	64	64	81	81	2.209	611	376	376	423	423	104	104	117	117	64	72	72	72	72
84	11	9	10	9	4	43	121	81	100	81	16	1.849	473	387	430	387	172	99	110	99	44	90	81	36	90	40
85	12	7	9	9	7	44	144	49	81	49	19	1.936	528	308	396	396	308	84	108	108	84	63	49	81	63	63
86	12	11	9	10	7	49	144	121	81	100	49	2.401	588	539	441	490	343	132	108	120	84	99	110	77	90	63
87	11	9	10	8	11	49	121	81	100	64	121	2.401	539	441	490	392	539	99	110	88	121	90	72	99	80	110
88	9	6	7	9	37	81	36	36	49	81	1369	333	222	222	259	333	54	54	63	81	36	42	54	42	54	
89	12	10	7	9	9	47	144	100	49	81	2209	564	470	329	423	423	120	84	108	108	70	90	90	63	63	
90	13	9	7	7	5	41	169	81	49	49	25	1.681	533	369	287	287	205	117	91	91	65	63	63	45	49	35
91	12	8	8	10	9	47	144	64	64	100	81	2.209	564	376	376	470	423	96	96	120	108	64	80	72	80	72
92	13	6	9	7	7	42	169	36	81	49	49	1.764	546	252	378	294	294	78	117	91	91	54	42	42	63	63
93	10	11	7	10	8	46	100	121	49	100	64	2.116	460	506	322	460	368	110	70	100	80	77	110	88	70	56
94	12	12	9	10	9	52	144	144	81	100	81	2.704	624	624	468	520	468	144	108	120	108	120	108	90	81	
95	12	11	7	8	10	48	144	121	49	64	100	2.304	576	528	336	384	480	132	84	96	120	77	88	110	56	70
96	13	8	9	12	4	46	169	64	81	144	16	2.116	598	558	414	552	184	104	117	156	52	72	96	32	108	36
97	12	9	5	9	10	45	144	81	25	81	100	2.025	540	405	225	405	450	108	60	108	120	45	81	90	45	50
98	14	7	7	11	10	49	196	49	49	121	100	2.401	686	343	343	539	490	98	98	154	140	49	77	70	77	70
99	10	7	9	7	9	42	100	49	81	49	81	1.764	420	294	378	294	378	73	90	70	90	63	49	63	63	81
<b><math>\Sigma</math></b>	1152	890	863	864	843	4612	13658	8270	7799	7814	7483	217264	54133	41958	40705	40750	39718	10431	10100	10119	9825	7815	7841	7601	7582	7409

- Rumus Persamaan Regresi :
- 1  $\Sigma X_1 Y = b_1 \Sigma X_1^2 + b_2 \Sigma X_1 \Sigma X_2 + b_3 \Sigma X_1 \Sigma X_3 + b_4 \Sigma X_1 \Sigma X_4 + b_5 \Sigma X_1 \Sigma X_5$
  - 2  $\Sigma X_2 Y = b_1 \Sigma X_1 \Sigma X_2 + b_2 \Sigma X_2^2 + b_3 \Sigma X_2 \Sigma X_3 + b_4 \Sigma X_2 \Sigma X_4 + b_5 \Sigma X_2 \Sigma X_5$
  - 3  $\Sigma X_3 Y = b_1 \Sigma X_1 \Sigma X_3 + b_2 \Sigma X_2 \Sigma X_3 + b_3 \Sigma X_3^2 + b_4 \Sigma X_3 \Sigma X_4 + b_5 \Sigma X_3 \Sigma X_5$
  - 4  $\Sigma X_4 Y = b_1 \Sigma X_1 \Sigma X_4 + b_2 \Sigma X_2 \Sigma X_4 + b_3 \Sigma X_3 \Sigma X_4 + b_4 \Sigma X_4 \Sigma X_5 + b_5 \Sigma X_4 \Sigma X_2$
  - 5  $\Sigma X_5 Y = b_1 \Sigma X_1 \Sigma X_5 + b_2 \Sigma X_2 \Sigma X_5 + b_3 \Sigma X_3 \Sigma X_5 + b_4 \Sigma X_4 \Sigma X_5 + b_5 \Sigma X_5 \Sigma X_2$

Dengan metode skor deviasi diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{array}{lclclcl} \boxed{\Sigma X_1^2} & = & 13.658 & - & \frac{(1152)^2}{99} & = & 252,91 \\ \boxed{\Sigma X_2^2} & = & 8.270 & - & \frac{(890)^2}{99} & = & 268,99 \\ \boxed{\Sigma X_3^2} & = & 7.799 & - & \frac{(863)^2}{99} & = & 276,08 \\ \boxed{\Sigma X_4^2} & = & 7.814 & - & \frac{(864)^2}{99} & = & 273,64 \\ \boxed{\Sigma X_5^2} & = & 7.489 & - & \frac{(843)^2}{99} & = & 310,73 \\ \boxed{\Sigma Y^2} & = & 217.264 & - & \frac{(4621)^2}{99} & = & 2.410 \\ \boxed{\Sigma X_1 X_2} & = & 10.431 & - & \frac{1.152 \times 890}{99} & = & 74,64 \\ \boxed{\Sigma X_1 X_3} & = & 10.100 & - & \frac{1.152 \times 863}{99} & = & 57,82 \\ \boxed{\Sigma X_1 X_4} & = & 10.119 & - & \frac{1.152 \times 864}{99} & = & 65,18 \\ \boxed{\Sigma X_1 X_5} & = & 9.825 & - & \frac{1.152 \times 843}{99} & = & 15,55 \\ \boxed{\Sigma X_1 Y} & = & 54.133 & - & \frac{1152 \times 4.612}{99} & = & 466,09 \\ \boxed{\Sigma X_2 Y} & = & 41.958 & - & \frac{890 \times 4.612}{99} & = & 496,59 \\ \boxed{\Sigma X_3 Y} & = & 40.705 & - & \frac{863 \times 4.612}{99} & = & 501,40 \\ \boxed{\Sigma X_4 Y} & = & 40.750 & - & \frac{864 \times 4.612}{99} & = & 499,82 \\ \boxed{\Sigma X_5 Y} & = & 39.718 & - & \frac{843 \times 4.612}{99} & = & 446,12 \\ \\ \boxed{\Sigma X_2 X_3} & = & 7.815 & - & \frac{890 \times 863}{99} & = & 56,72 \\ \boxed{\Sigma X_2 X_4} & = & 7.841 & - & \frac{890 \times 864}{99} & = & 73,73 \end{array}$$

			890   x   864			
			99			
<b><math>\Sigma X_2 X_5</math></b>	=	7.601	-	<u>890   x   843</u>	=	22,52
				99		
<b><math>\Sigma X_3 X_4</math></b>	=	7.582	-	<u>863 x   864</u>	=	50,36
				99		
<b><math>\Sigma X_3 X_5</math></b>	=	7.409	-	<u>863 x   843</u>	=	60,42
				99		
<b><math>\Sigma X_4 X_5</math></b>	=	7.394	-	<u>864 x   843</u>	=	36,91
				99		
R	=	<u><math>b_1 \Sigma X_1 Y + b_2 \Sigma X_2 Y + b_3 \Sigma X_3 Y + b_4 \Sigma X_4 Y + b_5 \Sigma X_5 Y</math></u>				
				$\Sigma Y^2$		
R	=	<u>602,57</u>	+	<u>461,99</u>	+	<u>466,47</u>
						<u>2.410</u>
R	=	0,96				

**UJI F**

$$F = \frac{R^2 (N-m-1)}{m(1-R^2)} = \frac{0,91887}{20} \times \frac{78}{0,08113} = \frac{71,6718}{1,62261} = 44,1707$$

F hit &gt; F tab

44,17 &gt; 2,3

**UJI t**

$$t = \frac{r \sqrt{n-5}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{3,71255}{0,04142} = 89,625$$

t hit &gt; t tab

89,625 &gt; 1,98

## **LAMPIRAN 6.** Tabel Nilai F

V <sub>1</sub> = dk penyebut	V <sub>1</sub> = dk pembilang																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
36	411	305	242	232	248	208	225	207	215	210	216	210	189	97	13	12	24	17	16	15
	733	535	438	395	359	359	335	278	354	254	246	274	271	243	231	228	227	217	212	195
38	413	325	285	234	232	235	232	226	229	214	182	205	205	184	242	231	228	227	217	195
	735	537	439	397	359	359	337	278	356	256	248	276	271	244	232	230	228	227	217	195
40	414	323	284	235	231	234	232	227	230	212	207	224	221	209	243	232	229	228	217	195
	736	538	440	398	359	359	338	278	357	257	249	277	272	245	233	231	229	228	217	195
42	417	322	283	236	230	233	232	228	231	213	208	225	222	210	244	233	230	229	217	195
	738	535	439	398	359	359	338	278	358	258	250	278	273	246	234	232	230	229	217	195
44	416	321	282	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	245	234	231	229	217	195
	739	536	440	399	359	359	339	278	359	259	251	279	274	247	235	233	231	229	217	195
46	419	320	281	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	246	235	233	229	217	195
	740	537	441	400	359	359	340	278	360	259	251	279	275	248	236	234	232	229	217	195
48	422	319	280	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	247	236	234	229	217	195
	741	538	442	401	359	359	341	278	361	259	251	279	276	249	237	235	233	229	217	195
50	424	318	279	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	248	237	235	229	217	195
	742	539	443	402	359	359	342	278	362	259	251	279	277	250	238	236	234	229	217	195
52	426	317	278	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	249	238	236	229	217	195
	743	540	444	403	359	359	343	278	363	259	251	279	278	251	239	237	235	229	217	195
54	428	316	277	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	250	239	237	229	217	195
	744	541	445	404	359	359	344	278	364	259	251	279	279	252	240	238	236	229	217	195
56	430	315	276	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	251	240	238	229	217	195
	745	542	446	405	359	359	345	278	365	259	251	279	280	253	241	239	237	229	217	195
58	432	314	275	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	252	241	239	229	217	195
	746	543	447	406	359	359	346	278	366	259	251	279	281	254	242	240	238	229	217	195
60	434	313	274	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	253	242	239	229	217	195
	747	544	448	407	359	359	347	278	367	259	251	279	282	255	243	241	239	229	217	195
62	436	312	273	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	254	243	240	229	217	195
	748	545	449	408	359	359	348	278	368	259	251	279	283	256	244	242	240	229	217	195
64	438	311	272	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	255	244	241	229	217	195
	749	546	450	409	359	359	349	278	369	259	251	279	284	257	245	243	240	229	217	195
66	440	310	271	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	256	245	242	229	217	195
	750	547	451	410	359	359	350	278	370	259	251	279	285	258	246	244	241	229	217	195
68	442	309	270	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	257	246	243	229	217	195
	751	548	452	411	359	359	351	278	371	259	251	279	286	259	247	245	242	229	217	195
70	444	308	269	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	258	247	244	229	217	195
	752	549	453	412	359	359	352	278	372	259	251	279	287	260	248	246	243	229	217	195
72	446	307	268	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	259	248	245	229	217	195
	753	550	454	413	359	359	353	278	373	259	251	279	288	261	250	248	245	229	217	195
74	448	306	267	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	260	249	246	229	217	195
	754	551	455	414	359	359	354	278	374	259	251	279	289	262	252	250	247	229	217	195
76	450	305	266	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	261	250	247	229	217	195
	755	552	456	415	359	359	355	278	375	259	251	279	290	263	253	251	248	229	217	195
78	452	304	265	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	262	251	248	229	217	195
	756	553	457	416	359	359	356	278	376	259	251	279	291	264	254	252	249	229	217	195
80	454	303	264	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	263	252	249	229	217	195
	757	554	458	417	359	359	357	278	377	259	251	279	292	265	255	253	250	229	217	195
82	456	302	263	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	264	253	250	229	217	195
	758	555	459	418	359	359	358	278	378	259	251	279	293	266	256	254	251	229	217	195
84	458	301	262	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	265	254	251	229	217	195
	759	556	460	419	359	359	359	278	379	259	251	279	294	267	257	255	252	229	217	195
86	460	300	261	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	266	255	252	229	217	195
	760	557	461	420	359	359	360	278	380	259	251	279	295	268	258	256	253	229	217	195
88	462	299	260	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	267	256	253	229	217	195
	761	558	462	421	359	359	361	278	381	259	251	279	296	269	259	257	254	229	217	195
90	464	298	259	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	268	257	254	229	217	195
	762	559	463	422	359	359	362	278	382	259	251	279	297	271	260	258	255	229	217	195
92	466	297	258	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	269	258	255	229	217	195
	763	560	464	423	359	359	363	278	383	259	251	279	298	273	261	259	256	229	217	195
94	468	296	257	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	270	259	256	229	217	195
	764	561	465	424	359	359	364	278	384	259	251	279	299	276	263	259	256	229	217	195
96	470	295	256	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	271	258	255	229	217	195
	765	562	466	425	359	359	365	278	385	259	251	279	300	278	264	259	256	229	217	195
98	472	294	255	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	272	257	254	229	217	195
	766	563	467	426	359	359	366	278	386	259	251	279	301	279	265	259	256	229	217	195
100	474	293	254	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	273	256	253	229	217	195
	767	564	468	427	359	359	367	278	387	259	251	279	302	280	266	259	256	229	217	195
102	476	292	253	236	230	232	231	228	230	213	209	226	223	211	274	255	252	229	217	195
	768	565	469	428	359	359	368	278	388	259	251	279	303	281	267	259	256	229	217	195
104	478	291	252	236	230	232	231	228</td												

T <sub>1</sub> = 0 periods	V <sub>1</sub> = 20 - percentage																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1500	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204
	834	467	280	134	314	180	108	632	342	194	114	74	47	30	19	11	6	4	2	1
200	344	295	280	231	221	209	201	194	188	182	179	175	169	164	157	152	146	140	135	130
	834	466	378	137	302	200	264	251	245	232	224	216	207	199	182	173	163	159	152	143

**LAMPIRAN 7.** Tabel Product Moment

**TABEL III**  
**NILAI-NILAI r PRODUCT MOMENT**

N	Tarat Signif		N	Tarat Signif		N	Tarat Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,407	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	26	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,578	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,354			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

**LAMPIRAN 8.** Nilai Distribusi t

**TABEL II**  
**NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t**

$\alpha$ untuk uji dua sifak (two tail test)						
	0,50	0,20	0,10	0,05	0,02	0,01
dk	0,25	0,10	0,005	0,025	0,01	0,005
1	1,000	3,078	6,314	12,706	31,821	63,657
2	0,816	1,886	2,920	4,303	6,965	9,925
3	0,765	1,638	2,353	3,182	4,541	5,841
4	0,741	1,533	2,132	2,776	3,747	4,604
5	0,727	1,486	2,015	2,571	3,365	4,032
6	0,718	1,440	1,943	2,447	3,143	3,707
7	0,711	1,415	1,895	2,365	2,998	3,499
8	0,706	1,397	1,860	2,306	2,896	3,355
9	0,703	1,383	1,833	2,262	2,821	3,250
10	0,700	1,372	1,812	2,228	2,764	3,165
11	0,697	1,363	1,796	2,201	2,718	3,106
12	0,695	1,356	1,782	2,178	2,681	3,055
13	0,692	1,350	1,771	2,160	2,650	3,012
14	0,691	1,345	1,761	2,145	2,624	2,977
15	0,690	1,341	1,753	2,132	2,623	2,947
16	0,689	1,337	1,746	2,120	2,583	2,921
17	0,688	1,333	1,740	2,110	2,567	2,898
18	0,688	1,330	1,742	2,101	2,552	2,878
19	0,687	1,328	1,729	2,093	2,539	2,861
20	0,687	1,325	1,725	2,086	2,528	2,845
21	0,686	1,323	1,721	2,080	2,518	2,831
22	0,686	1,321	1,717	2,074	2,508	2,819
23	0,685	1,319	1,714	2,069	2,500	2,807
24	0,685	1,318	1,711	2,064	2,492	2,797
25	0,684	1,316	1,708	2,060	2,485	2,787
26	0,684	1,315	1,706	2,056	2,479	2,779
27	0,684	1,314	1,703	2,052	2,473	2,771
28	0,683	1,313	1,701	2,048	2,467	2,763
29	0,683	1,311	1,699	2,045	2,462	2,756
30	0,683	1,310	1,697	2,042	2,457	2,750
40	0,681	1,303	1,684	2,021	2,423	2,704
60	0,679	1,296	1,671	2,000	2,390	2,660
120	0,677	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617
$\infty$	0,674	1,282	1,645	1,960	2,326	2,576

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN NASIONAL  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418  
Telp. 021.7415050, Fax. 021.7415588

**BIODATA**

Nama : **AGUS ANDY SETIAWAN**  
NIM : **018787703**  
Tempat dan Tanggal Lahir : Jakarta, 08 Agustus 1981  
Regestrasи Pertama : 2012.2  
Riwayat Pendidikan :

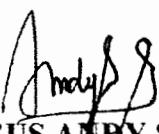
- SD Santa Maria Magetan Tahun 1987 - 1993
- SMPN 3 magetan Tahun 1993 – 1996
- SMAN 63 Jakarta Tahun 1996 - 1999
- Institut Teknologi Indonesia Tahun 1999 - 2004

  
Riwayat Pekerjaan :

- PT. Sinar Mas Tahun 2004 - 2008
- PDAM Tahun 2011 - selesai

  
Alamat Rumah : Bumi Palapa Indah JL. Pasir Panjang Kec. Arsel Pangkalan Bun.  
No. Telp/Hp. : 085348609600  
E-mail : [agus.andy@yahoo.com](mailto:agus.andy@yahoo.com)

Palangka Raya, Agustus 2014

  
**AGUS ANDY SETIAWAN**  
**NIM. 018787703**