BY NC ND

14/41252.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM ALOR



UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Magister Manajemen

Disusun Oleh :

ELISABET ALLUNG

NIM. 014640352

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2008

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF THE QUALITY SERVICE WITH CONSUMER SATISFIED ON PDAM ALOR

Elisabet Allung

Universitas Terbuka

elisabetallung@yahoo.co.id

Key Word : Service Quality and Satisfied Consumen.

For the human life development that to preasure for public service has more be growt too.
The people did not tend to give needed life but furthermore to need aware for a quality service for give to consumer satisfied.
PDAM Alor will be effort to give service for needed water treatment that away for application often has problem with community using water and specially from consumen.
The last survey will say that is difficult to take cleaning water this is a problem in Alor that was not to regulation from Alor Goverment in this case is institution of PDAM.
On one side demand of community will the water treatment is will be more but the other side the quality service to giving for consumen did not compare with demand of community. This survei has to do get know effect for the service quality was consumen satisfied.

The subyek survei is PDAM Alor , the survei of sample is the consumen of PDAM Alor with number 97 person. The technical survei in this sampling is use proposive sampling and aksidental sampling.

The type of survei is casual survei that is survei to aim for experiment variable with extrogen to endogen variable. From the model of survei to do is with hope there are experiment to relation with variable that all to do one implication this hipotesis there for posetive implication and significant with service of satisfied consumen.

Methot of getting sample is use a personally adminsitrasi question this methot to do with giving question form (questioner) to any person.
After indicate was limited time to filled question form, than the question form will be back to surveyor for to do the primer data in this survey getting sample to do with use close angket. Result of processing data as be considere interval.
The question in the close angket to do by use scala 1 – 10 has to get interval considere data.

Lattice instrument to do use for indicate service quality and satisfied consumen. cenist of two variable naimly quality service and satisfied consumen.

Technical analysis data for use has to know stage of consumen satisfied with consumen PDAM Alor to considere descriptif statistic.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Therefore hipotesis experiment to do is regresi analysis , validasi test, reliability test, and normalitas test with use software SPSS v 15.

From the hipotesis tes to get t value count 10.017 and table value 2.626 or t value count > t table and signifikan degree 0,000 below far 0.05 that shown service quality. Will effect posetive and signifikan for consumen satisfied.

The result survey shown indicate determination koefisien (R Square) 51.4 % its mean 51.4 satisfied consumen to get of quality satisfied and than the rest. Will be effect by the other any cause in out quality service.

Resume from this survey has prove the servis quality was impact for consumen satisfied .The service quality will be able from reliability , responsiveness, assurance emphaty and tangible.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER

(TAPM)

JUDUL TAPM	: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM ALOR**
NAMA	: **ELISABET ALLUNG**
NIM	: **014640352**
PROGRAM STUDI	: **MAGISTER MANAJEMEN**

Pembimbing I,

Dr.JOHANIS.W.KIUK,MM
NIDN. 0824016301

Pembimbing II,

DURRI ANDRIANI,Ph.D
NIP. 131 569 965

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen

Drs.C.SUPARTOMO, Msi
NIP. 110 026 368

Direktur Program Pascasarjana

Prof.Dr.H.UDIN S WINATAPUTRA,MA
NIP. 130 367 151

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

NAMA	: **ELISABET ALLUNG**
NIM	: **014640352**
PROGRAM STUDI	: **MAGISTER MANAJEMEN**
JUDUL TAPM	: **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM ALOR**

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

Hari/Tanggal	: Selasa, 9 September 2008
Waktu	: 8.30 – 10.30 Wita.

Dan dinyatakan LULUS

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji Nama	: Drs.C.SUPARTOMO, M.Si	.....
Penguji Ahli Nama	: Dr. MAHYUS E .S,MM.MSE	.....
Pembimbing I Nama	: Dr.JOHANIS.W.KIUK,MM	.....
Pembimbing II Nama	: DURRI ANDRIANI, Ph.D	.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan karunianya maka penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini dengan judul ANALIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM ALOR.

Penulisan TAPM ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh derajat kesarjanaan srata 2 di bidang Manajemen Program Magister Manajement Universitas Terbuka Jakarta. Disamping itu juga dimaksud untuk dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan bagi pemerintah daerah kabupaten Alor.

Dalam penulisan TAPM ini penulis banyak mendapat kesulitan akan tetapi berkat kemauan dan ketekunan penulis serta bimbingan dan masukan dari kedua dosen pembimbing akhirnya penulisan TAPM ini dapat diselesaikan. Untuk itu penulis patut mengucapkan terima kasih kepada Bpk Dr. JOHANIS W.KIUK,MM selaku pembimbing I dan Ibu DURRI ANDRIANI, Ph.D selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dan kerelaan hati yang tulus telah bersedia memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis hingga selesainya penulisan TAPM ini.

Selain itu penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof.Dr.UDIN S.WINATAPUTRA,MA Selaku Direktur Universitas Terbuka Jakarta.
2. Bapak Drs. C.Supartomo,M.Si selaku Ketua Bidang Ilmu Ekonomi dan Manajemen Universitas Terbuka Jakarta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

3. Bapak Dr. Mahyus E.S,M.Si.MSE selaku Penguji Ahli yang telah banyak memberikan masukan demi kesempurnaan TAPM ini.
4. Bapak Ir. Ansgerius Takalapeta selaku Bupati Alor yang telah memberikan kesempatan yang berharga bagi penulis untuk mengikuti pendidikan pada Universitas Terbuka Jakarta.
5. Bapak dan Ibu Tutor pada program studi Magister Manajemen Universitas Terbuka Jakarta yang telah banyak memberikan banyak pengetahuan yang sangat berharga bagi penulis sesuai dengan ilmu dan kepakarannya masing-masing.
6. Bapak Drs. J.K. Lapenangga selaku Direktur PDAM Alor yang telah membantu penulis dalam menberikan data- data yang berhubungan dengan penulisan TAPM ini.
7. Almamaterku tercinta yang telah memberikan cakrawala pengetahuan yang luas bagi penulis
8. Rekan-rekan sesama mahasiswa Program magister Manajemen Universitas Terbuka – UPBJJ Kupang yang berjumlah 8 orang yang selalu kompak dan penuh rasa kekeluargaan yang tinggi.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulisan TAPM ini, baik secara moril maupun spritual.

Penulis menyadari bahwa materi TAPM ini masih belum sempurna, oleh karena keterbatasan-keterbatasan yang ada pada penulis baik dalam penulisan kata-kata dan kalimat maupun dalam pengolahan dan menganalisis data, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran serta pendapat yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan TAPM ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

Akhirnya sekali lagi Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kekuatan jasmani dan rohani serta ketabahan dalam menghadapi segala rintangan dan tantangan sejak awal perkuliahan sampai dengan selesai penulisan TAPM ini.

Kalabahi, 9 September 2008

Penulis

(ELISABET ALLUNG)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini dengan penuh rasa hormat dan sayangku kepada Suamiku tercinta SENIOR N.PANDUWAL dan ketiga buah hatiku

YEFTA PANDUWAL, REYNALDO PANDUWAL , CLAUDIA MEYLANI PANDUWAL serta keluarga besar PANDUWAL dan ALLUNG yang telah banyak memberikan semangat dan senantiasa mendampingiku selama ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

MOTTO

TUHAN ITU BAIK;

IA ADALAH TEMPAT PENGUNGSIAN PADA

WAKTU KESUSAHAN;

IA MENGENAL ORANG-ORANG YANG

BERLINDUNG KEPADANYA.

(NAHUM 1 : 7)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i

Lembar Persetujuan .....

Lembar Pengesahan .....

Kata Pengantar..... iii

Daftar Isi viii

Daftar Bagan x

Daftar Gambar xi

Daftar Tabel xii

Daftar Lampiran xiii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 5

C. Pertanyaan Penelitian 5

D. Tujuan Penelitian 5

E. Kegunaan Penelitian 5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori 7

1. Kualitas Pelayanan 7

2. Kepuasan Pelanggan 16

B. Hipotesis 23

C. Kerangka Berpikir 24

D. Definisi Operasional 25

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian 27

B. Populasi dan Sampel 27

1. Populasi 27

2. Sampel 27

C. Instrumen Penelitian 28

D. Prosedur Pengumpulan Data 35

E. Metode Analisis Data

1. Model Regresi 37

2. Uji Normalitas 38

BAB IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Responden 39
Penelitian

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan 41
PDAM Alor terhadap Kepuasan
Pelanggan

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN 47

B. SARAN 48

DAFTAR PUSTAKA 50

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 17

Bagan 2.2 25

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 42

Gambar 4.2 42

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 3

Tabel 1.2 3

Tabel 3.1 30

Tabel 3.2 32

Tabel 3.3 33

Tabel 3.4 34

Tabel 3.5 35

Tabel 4.1 39

Tabel 4.2 40

Tabel 4.3 40

Tabel 4.4 41

Tabel 4.5 41

Tabel 4.6 42

Tabel 4.7 43

Tabel 4.8 45

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner TAPM

Lampiran 2 : Hasil Analisis Regresi Menggunakan Program SPSS v 15

Lampiran 3 : Hasil Analisis Korelasi Menggunakan Program SPSS v 15

Lampiran 4 : Hasil Analisis frekuensi Menggunakan Program SPSS v 15

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berkembangnya kehidupan manusia maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat pula. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan tetapi lebih dari itu menuntut dipenuhinya kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pelayanan yang secara umum diinginkan pelanggan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan jujur. Akan tetapi pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu yang diharapkan dengan mutu yang didapatkan sehingga dukungan dan kepercayaan masyarakat/pelanggan belum maksimal.

PDAM Alor adalah perpanjangan tangan Pemerintah Pusat di daerah yang mempunyai tugas membantu Pemerintah Daerah Alor di bidang penyediaan jasa pelayanan air bersih kepada masyarakat. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok di Alor yang sulit dipenuhi mengingat kondisi geografis Alor .

Dalam melaksanakan tugas PDAM Alor sebagai penyedia jasa pelayanan air bersih kepada masyarakat, PDAM juga menjalankan fungsi ekonomi untuk meningkatkan pendapatan daerah melalui peningkatan penyediaan air bersih sehingga masyarakat puas dan mendapat distribusi air minum dengan merata.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

Hal ini sesuai dengan visi PDAM Alor sebagai "Perusahaan di bidang air minum yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan" Berikut ini tiga misi PDAM Alor .

1. Meningkatkan dan mengembangkan potensi sumber daya yang tersedia saat ini serta memanfaatkan potensi sumber air yang belum dimanfaatkan.
2. Memenuhi kebutuhan pelayanan air minum kepada pelanggan dan masyarakat baik dari aspek kontinuitas maupun kualitasnya
3. Mengembangkan fungsi managemen perusahaan agar dapat berkembang dengan layak

(PDAM,Alor).

Upaya untuk menjalankan misi untuk mencapai visi ini tidak mudah. Salah satu kendala yang harus dihadapi PDAM Alor adalah tingginya laju pertambahan penduduk yang mendorong peningkatan kegiatan masyarakat. Selama sepuluh tahun terakhir, tingkat pertumbuhan penduduk di Alor menunjukkan kecenderungan meningkat, dari 124.360 jiwa di tahun 1998 menjadi 177.009 di tahun 2006 dengan rata-rata kenaikan 29.7% (Alor Dalam Angka BPS Alor, 2007).

Seiring dengan lajunya pertambahan penduduk maka pelanggan PDAM Alor dari tahun ke tahun juga menunjukkan pertambahan (lihat Tabel 1.1). Hal ini berdampak pada tuntutan peningkatan pelayanan dari PDAM untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, khususnya kebutuhan air bersih. Sampai saat ini PDAM baru mampu melayani 3.048 pelanggan dari total 5.700 pelanggan, dengan luas wilayah pelayanan jaringan 2.500 Ha dari keseluruhan wilayah pelayanan PDAM sebesar 9.960 Ha (PDAM Alor, 2007).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan PDAM Alor tahun 2002 - 2006

No	Jumlah Pelanggan	Pelanggan	
		Aktif	Tidak Aktif
1	2002	2.575	106
2	2003	2.669	132
3	2004	2.714	81
4	2005	2.974	81
5	2006	3.048	301

Sumber : PDAM Alor, 2007

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan sebagai akibat dari pertumbuhan jumlah penduduk, PDAM Alor telah mengupayakan pemanfaatan beberapa potensi sumber air untuk meningkatkan sumber air bersih (rincian lihat Tabel 1.2).

Tabel 1.2. Sumber Air Baku PDAM Alor

Tahun	Air Baku Utama (Ltr/detik)	Kapasitas Produksi (Ltr/detik)	Debit yang dihasilkan (Ltr/detik)	Tingkat Kebocoran (Ltr/detik)	Cakupan Pelayanan PDAM (%)
2002	56	41	31	20.19	42.49
2003	56	46	36	23.07	44.04
2004	56	46	36	21.18	44.79
2005	56	46	36	21.72	44.20
2006	56	46	36	35.00	44.66

Sumber: PDAM Alor, 2006.

Data pada Tabel 1.2 memeperlihatkan bahwa pada tahun 2006, cakupan pelayanan PDAM baru mencapai 44,66% , masih jauh dari target pelayanan minimal sebesar 80% dari keseluruhan wilayah pelayanan. Pemanfaatan sumber air baku yang ditunjang oleh teknologi yang sesuai diharapkan secara bertahap dapat meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Alor melalui perluasan jaringan wilayah dan penambahan sambungan baru.

Di luar upaya mengoptimalkan pemanfatan sumber air, PDAM Alor juga telah mengupayakan memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan air

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bersih meskipun namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat pada umumnya dan pelanggan khususnya.(Komunikasi pribadi dengan Pelanggan PDAM Alor, 26 Januari 2008). Beberapa penelitian terdahulu menemukan bahwa keluhan masyarakat dan pelanggan berkaitan dengan semakin sulitnya mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang belum sepenuhnya dapat diatasi oleh Pemerintah Daerah, dalam hal ini PDAM Alor. Di satu pihak, permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat tetapi di pihak lain kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan tuntutan masyarakat tersebut.

Keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Alor ini sama dengan keluhan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar (Ni Nyoman Yuliarmi & Putu Riyasa, 2003). Dalam penelitiannya, mereka menemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari kontinuitas air, kecepatan penanganan keluhan, dan penanganan keluhan yang efektif. Penanganan yang optimal terhadap tiga aspek ini memberi peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas.

Menurut Tjiptono (1997) paling tidak ada empat aspek untuk menangani keluhan sebagai berikut.

1. Empati terhadap pelanggan
2. Kecepatan dalam menangani keluhan
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan
4. Kemudahan bagi pelanggan dalam menghubungi perusahaan

Sementara itu Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, dikenal sebagai SERVQUAL, yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

diperlukan untuk memenuhi tuntutan pelayanan, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) .

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, dirumuskan masalah sebagai berikut.

- Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan?

C. Pertanyaan Penelitian

Sehubungan dengan permasalahan penelitian maka yang menjadi pertanyaan penelitian adalah :

- Seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM Alor terhadap kepuasan pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang akan diteliti maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan .

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Secara teoritis hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam pengembangan teori khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Alor.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

b. Secara praktis penelitian ini bermanfaat atau berguna untuk memberikan informasi atau gambaran yang lebih riil, khususnya tentang kondisi pelayanan PDAM Alor dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan sehingga dapat menemukan faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan oleh Pemerintah dan pihak terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik secara optimal.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

a. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berbeda, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Leovelock (1988) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kerugian tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Lebih jauh, Parasuraman (1985) menyatakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kotler (1994) menambahkan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

Sementara itu, Gotlieb, dkk (1994) mendefinisikan kualitas yang dirasakan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Hal ini sejalan dengan Oliver (1993) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dihasilkan dari perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Definisi yang lebih lengkap dikemukakan oleh Goeth & Davis (dalam Tjiptono, 2005) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Lukman (1999) memperkenalkan definisi kualitas yang lebih bervariasi, dari yang kontroversional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk seperti (1) performans (*performance*), (2) keandalan (*reliability*), (3) mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan (4) estetika (*esthetics*). Oleh karena itu kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji ke pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan karena kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dikatakan selanjutnya bahwa dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada giliranya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas pelayanan.

Menurut Gaspersz (dalam Lukman, 1999), pada dasarnya sistim kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik sebagai berikut:

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. Berorientasi pada pelanggan yang berarti produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.
2. Adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus menerus.
3. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tangung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendetekdi kerusakan saja.
5. Adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

Lebih jauh, Lukman (1999) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang tidak jelas namun dapat menimbulkan kepuasan konsumen serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Disamping itu, dikatakan juga bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Hal yang sama terjadi juga di pemerintahan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada Pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu tuntutan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terhadap pelayanan umum melahirkan suatu pertanyaan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan umum.

Lukman (1999) mengutip delapan unsur dari agenda perilaku pelayanan prima sektor publik Sespanas LAN sebagai berikut.

1. Pemerintah yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan public
4. Peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi

Kedelapan variabel tersebut mengisyaratkan betapa pentingnya kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini sehingga tidak diabaikan lagi bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan globalisasi.

Sementera itu, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) menemukan lima dimensi kualitas pelayanan, yang dikenal dengan SERVQUAL, sebagai berikut :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. *Tangible* (bukti langsung) meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *Assurance* (jaminan) yang terdiri dari empat hal.
   - *Competency*, mencakup kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan
   - *Courtesy*, mencakup kesopanan, rasa hormat, perhatian dan keramahan pelayanan
   - *Credibility*, mencakup kepercayaan dan kejujuran dari si pemberi jasa
   - *Security*, mencakup kebebasan dari bahaya, risiko atau keraguraguan.
5. *Emphaty* (empati) yang terdiri dari tiga hal.
   - *Accessibility*, mencakup kemudahan mendekati dan menghubungi
   - *Communication skills*, mencakup pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dpaat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan
   - *Understanding the customer*, mencakup perlunya usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya.

Sementara itu, Kennedy & Young (1989) menyatakan lima dimensi jasa staf pendukung sebagai berikut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1. *Availability of support*, derajat pelanggan dapat menghubungi penghasil jasa
2. *Responsiveness of support*, derajat pemberi jasa bereaksi secara tepat terhadap kebutuhan pelanggan
3. *Timeliness of support*, derajat penyelesaian pekerjaan dalam kerangka waktu yang dinyatakan pelanggan dan/atau dalam kerangka waktu yang disepakati
4. *Completeness of support*, derajat penyelesaian keseluruhan pekerjaan
5. *Pleasantness of support*, derajat pemberi jasa berperilaku secara profesional sewaktu bekerja.

Garvin (1988 dalam Vavra 1997) mengemukakan beberapa dimensi mengenai kualitas barang sebagai berikut..

1. *Performance*, kepuasan atau karakteristik utama beroperasinya produk
2. *Features*, karakteristik sekunder yang melengkapi fungsi dasar produk
3. *Reliability*, kemungkinan produk gagal atau tidak berfungsi selama satu periode tertentu
4. *Conformance*, seberapa dekat kesesuaian antara disain dan operasi produk sebagaimana spesifikasi yang ditetapkan sebelumnya atau harapan pengguna
5. *Durability*, jumlah manfaat yang diperoleh oleh produk sebelum produk itu secara fisik memburuk atau menjadi tak terpakai

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. *Serviceability*, kecepatan, keramahan, kompetensi dan kemudahan direparasi
7. *Aesthetics*, unsur penilaian subjektif pribadi mengenai bagaimana suatu produk terlihat
8. *Reputation*, citra dan reputasi umum perusahaan.

Kualitas pelayanan memiliki/mencakup beberapa dimensi. Stamatis (1996) mengemukakan enam dimensi kualitas pelayanan pada industri jasa sebagai berikut.

1. Fungsi (*function*): kinerja primer yang dituntut dari suatu jenis
2. Fitur (*features*): kinerja yang diharapkan
3. kesesuaian (*comformance*): kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan
4. Keandalan (*reliability*): kepercayaan terhadap jasa dalam kaitan waktu
5. Kemampuan pelayanan (*service ability*): kemampuan melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan
6. Estetika (*aesthetics*): pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.

Gronnoos (Edvarsson, dkk,1999) mengemukakan tiga tipe kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu berhubungan dengan hasil, proses, dan kesan.

Ketiga kriteria tersebut masih dapat dijabarkan dalam enam unsur berikut ini.

1. Profesionalisme dan keterampilan . Pelanggan menyadari bahwa penyedia jasa, karyawan, sistim operasional dan sumber daya fisik

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara professional. Kriteria ini berhubungan dengan hasil.

2. Sikap dan perilaku

   Pelanggan merasa bahwa karyawan perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah secara spontan dans enang hati. Kriteria ini berhubungan dengan proses.

3. Mudah diakses dan fleksibel

   Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistim operasionalnya dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat melakukan akses dengan mudah . selain itu dirancang agar dapat lebih fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan. Kriteria ini berhubungan dengan proses.

4. Keadaan dan sifat dapat dipercaya

   Pelanggan bias mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa beserta karyawan dan sistimnya. Kriteria ini berhubungan dengan proses.

5. Menemukan kembali

   Pelanggan menyadari bahwa bila ada kesalahan, sesuatu yang tidak diharapkan , maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari pemecahan yang tepat.

6. Reputasi dan dapat dipercaya

   Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sementara itu, kualitas pelayanan perlu diukur karena tiga alasan (Brysland & Curry, 2001) berikut ini.

1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

Sementara itu, Lehniten (1982) membagi dimensi kualitas pelayanan menjadi tiga (kualitas interaktif yang berkenaan dengan kontak personal, kualitas fiskal yang berkenaan dengan fasilitas fisik yang mendukung kualitas layanan, dan kualitas korporat yang melibatkan image perusahaan). Gronroos (1984) membagi dimensi layanan menjadi dua (kualitas teknik yang mengacu pada apa yang pelanggan dapatkan dan kualitas fungsional yang mengacu pada bagaimana mereka menerima jasa pelayanan). Selanjutnya, Hedvall & Peltschik (1989) membagi dimensi kualitas layanan menjadi dua: (1) kemauan dan kemampuan untuk melayani dan (2) akses fisik dan psikologis.

Diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, SERVQUAL merupakan metode yang paling banyak digunakan (Wisniewski, 2001). Sebagai akibat frekuensi penggunaannya yang tinggi, SERVQUAL dipandang memenuhi syarat validitas secara statistic (Brysland & Curry, 2001)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari pendapat para ahli terkemuka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksudkan dengan kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diukur berdasarkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan PDAM yang berkaitan dengan keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan bukti Langsung

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah istilah yang menggambarkan tingkat kepuasan yang dialami pelanggan ketika mengkonsumsi/menggunakan produk/jasa yang dikeluarkan oleh produsen. (Irawan,2004) Barkelay & Saylor (1994) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atau sering disebut juga dengan *total customer satifaction* merupakan fokus dari proses *customer driven project managemen.* (CDPM) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Sementara itu, Kotler (dalam Tjiptono, 1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya.

Pemahaman terhadap harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan input untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya bila pelanggan tidak puas maka *supplier* akan ditinggalkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kepuasan pelanggan terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh supplier sesuai dengan harapan pelanggan.

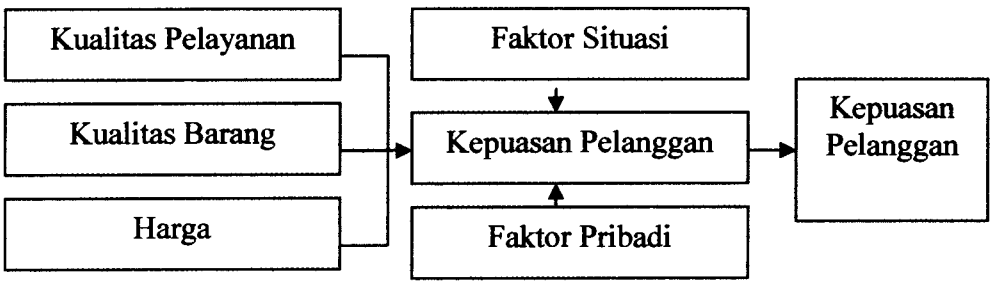
Telah menjadi suatu kepercayaan umum, khususnya di dunia bisnis bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini karena dengan memuaskan konsumen, organisasi dapat meningkatkan tingkat keuntungannya dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas (Barsky, 1992).

Dua definisi kepuasan pelanggan yang dianggap cukup mewakili dikutip di bawah ini.

> *"The extend to which product' perceived performance matches a buyer's expectation. If the product performance fall short of expectation, the buyer is dissatisfied. If performance matches or exceed expectation, the buyer is satisfied"* (Kotler, 1996 : 10)

Sementara itu, Zeithaml & Bitner (1996) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga serta faktor situasi dan personal dari konsumen (lihat Bagan 2.1).

UNIVERSITAS TERBUKA



Sumber : Zeithaml dan Bitner (1996)

Bagan 2. 1. Model hubungan antara kualitas jasa dan kepuasan konsumen

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktek di dunia bisnis karena manfaat yang dapat ditimbulkannya bagi perusahaan. Konsumen yang terpuaskan cenderung akan menjadi loyal (Anderson dkk, 1994; Fornell dkk,1996).

Konsumen yang puas akan barang dan jasa yang dikonsumsinya akan mempunyai kecenderungan untuk membeli ulang dari produsen yang sama. Keinginan untuk membeli ulang sebagai akibat dari kepuasan ini adalah untuk mengulang pengalaman yang baik dan menghindari pengalaman yang buruk (Solomon, 1996). Lebih jauh, Gremler & Brown (1997) mengemukakan bahwa efek kepuasan konsumen terhadap perilaku adalah konsumen yang puas cenderung untuk mempertimbangkan penyedia jasa yang mampu memuaskan sebagai pertimbangan pertama jika ingin membeli produk atau jasa yang sama. Sementara itu, Schnaars (dalam Tjiptono, 2000) mengemukakan bahwa terdapat empat kemungkinan hubungan antara kepuasan dan loyalitas pelanggan yaitu : *failures, forced loyalty, defectors*, dan *successes*.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, kepuasan pelanggan akan menjadi sesuatu yang kompleks. Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan (Spreng, Mackenzie, & Olshvskhy, 1996). Dalam

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

paradigma diskonfirmasi, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai evaluasi purnabeli, dimana persepsi terhadap kinerja jasa yang dipilih memenuhi harapan pelanggan (Oliver, 1997).

Sheth & Parvatiyar (2002) menggunakan kognitif konsistensi teori yang mengkaitkan kekerapan perilaku positif pelanggan dalam pasar relasional yang disebabkan oleh pengalaman pelanggan merasakan kepuasan. Kepuasan pelanggan telah diteliti secara ekstensif dan ditemukan bahwa peningkatan kepuasan akan mengarah pada peningkatan perilaku pembelian ulang (Yi, 1990 dalam Gruen 1995).

Kepuasan tidak akan pernah berhenti pada satu titik tetapi bergerak dinamis mengikuti tingkat kualitas produk dan layanannya dengan harapan-harapan yang berkembang di benak konsumen. Harapan pembeli dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasehat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya.

Crosby & Stephens (1990) mengemukan konsep dari kepuasan konsumen secara keseluruhan terhadap jasa (*service*) yang terdiri dari tiga hal penting, yaitu kepuasan terhadap : (1) *contact person*; (2) *the core service*, dan (3) *the organization*. Sementara itu Kotler(2000) serta Zeithaml, Berry & Parasuraman (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

Fournir & Mick (1999) menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut.

1. Kepuasan pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Kepuasan pelanggan seringkali memiliki dimensi social yang kuat
3. Makna (*value*) dan emosi adalah komponen integral dari kepuasan
4. Proses kepuasan tergantung pada konteks maksudnya pelanggan dapat menggunakan kata 'tergantung' dalam menjawab meliputi berbagai paradigma, model, dan mode
5. Kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan dan kualitas hidup itu sendiri

Kepuasan pelanggan, menurut Irawan (2004), ditentukan oleh lima hal, yaitu (1) kualitas produk, (2) jasa pelayanan, (3) faktor emosional, (4) harga dan biaya, serta (5) kemudahan mendapatkannya. Sementara itu, Kotler (dalam Tjiptono, 1996) memperkenalkan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan: (1) Sistem Keluhan dan Saran, (2) Survey Kepuasan Pelanggan, (3) *Ghost Shooping*, dan (4) *Lost Customer Analysis*.Berikut ini penjelasan dari ke eampat metode tersebut.

1. Sistem Keluhan dan Saran

   Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran,pendapat dan keluhan mereka.

2. Survey Kepuasan Pelanggan

   Kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey baik melalui pos,telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya sebagai berikut.

UNIVERSITAS TERBUKA

a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti sangat tidak puas,tidak puas,netral,puas dan sangat puas.

b. *Problem analysis* dimana pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan

c. *Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelangan terhadap atribut

d. *Importance-performance analysis* artinya daalm teknik ni responden dimintai untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mengerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian beragam produktersebut.

4. *Lost CustomerAnalysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendisain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal relatif dapat dikendalikan perusahaan misalnya karyawan yang kasar, jam karet, atau kesalahan pencatatan transaksi. Sementara itu, faktor eksternal pada umumnya berada di luar kendali perusahaan seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal,dan masalah pribadi pelanggan. Dalam hal terjadi ketidakpuasan ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan (Tjiptono, 1996) sebagai berikut.

1. Pelanggan tidak melakukan apa-apa tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi
2. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak yaitu :

   (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan

   (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan

   (c) manfaat yang diperoleh

   (d) pengetahuan dan pengalaman

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

(e) sikap pelanggan

(f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi

(g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain

Menurut Munir (1998), kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Empat persyaratan pokok agar layanan dapat memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani adalah (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah tamahan (Munir (1998)).

Dari beberapa pendapat pakar tentang kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.

B. HIPOTESIS

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saling mendukung dan berhubungan satu sama lain untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menurut Lukman(1999), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Sementara itu Munir (1998) menyatakan kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Agar layanan dapat

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

memuaskan orang atau kelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok yaitu: tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, waktu penyampaian yang tepat dan keramah tamahan.

Beradasarkan pendapat pakar tersebut, dirumuskan hipotesis kerja Penelitian ini sebagai berikut.

- Diduga ada pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Adapun hipotesis statistiknya adalah sebagai berikut.

Ho: $\beta = 0$ Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Ho: $\beta \neq 0$ Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

C. Kerangka Berpikir

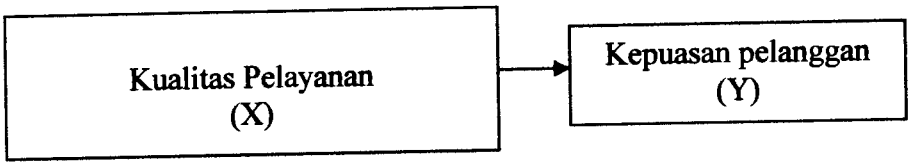
Uma Sekaran (1992) mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan teori-teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya akan dianalisis secara kritis dan sistimatis sehingga menghasilkan sintesa hubungan antar variabel yang diteliti.

Secara umum pelayanan yang diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakukan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan jujur. Akan tetapi, pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu yang diharapkan dengan mutu yang

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dilaksanakan sehingga dukungan dan kepercayaan masyarakat/pelanggan belum optimal.



Bagan 2.2. Kerangka Berpikir tentang Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Alor

D. DEFINISI OPERASIONAL

Kualitas Pelayanan

Ukuran layanan yang dilihat berdasarkan penilaian pelanggan terhadap pelayanan PDAM Alor yang berkaitan dengan keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung

Keandalan

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari kesiapan PDAM Alor dalam melayani selama jam kerja, ketepatan waktu pelayanan, dan kesamaam pelayanan bagi pelanggan

Ketanggapan

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari tanggapan PDAM Alor terhadap masalah yang dihadapi pelanggan dan kecepatan penanganan permohonan sambungan baru

Keyakinan

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari keramahan, pelaksanaan pekerjaan dengan tuntas dan menyeluruh, serta

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penjelasan dan komunikasi yang baik dari petugas PDAM Alor kepada pelanggan

Empati

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari sikap perhatian, keadilan, penampilan baik petugas PDAM Alor dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. , rasa adil dalam melayani pelanggan, petugas selalu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.

Berwujud

Salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari sarana dan prasarana yang disediakan PDAM Alor dalam pelayanan kepada pelanggan

Kepuasan Pelanggan

Tingkat perasaan seseorang setelah ia membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan diukur dari perbandingan antara kinerja keandalan , daya tanggap, jaminan, empati, bukti langsung, dan teknologi yang diberikan dengan harapan pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal, yaitu penenelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dari model penelitian yang telah dikembangkan ini, diharapkan akan menjelaskan hubungan antara variabel sekaligus membuat suatu implikasi yang dapat digunakan untuk peramalan/prediksi. Dalam Penelitian ini, diuji pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM Alor terhadap kepuasan pelanggan.

A. Populasi dan Sampel

B.1. Populasi

Populasi adalah kumpulan individu atau obyek penelitian yang memilki kualitas-kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Cooper & Emori, 1980). Berdasarkan definisi ini, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Alor tahun 2002 – 2006 yang berjumlah 3.048 orang.

B.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristikyang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 1999). Bila populasi besar maka ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus Slovin (dalam Husein, 1999) :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

$$n = \frac{N}{1 + N\,(e)^2}$$

dimana :

n = jumlah sampel

N = populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dalam penelitian ini e = 10%

Berdasarkan rumus tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{3.048}{1 + 3.048(0.1)^2}$$

$$= 97$$

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Nonprobability sampling dimana tiap anggota sampel tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono,1999) sedangkan metode penarikan sampel menggunakan

- Purposive Sampling dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono,1999). Adapun pertimbangan dimaksud adalah responden yang menjadi pelanggan PDAM .
- Aksidental Sampling dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel.

3. Instrumen Penelitian

Mengingat proses pengukuran konsep bukanlah hal yang mudah maka sebaiknya peneliti memanfaatkan instrumen penelitian yang telah

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dikembangkan dan digunakan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Saat ini sudah banyak instrumen mengenai sikap, kinerja, dan personaliti yang dikembangkan oleh para ahli yang dikenal dengan instrument standar. Neumen (2000) menyatakan agar peneliti tidak ragu untuk memanfaatkan instrumen dari penelitilain sepanjang memiliki kualifikasi yang memadai. Meskipun demikian, mengingat kekhasan karakteristik perusahaan dan pelanggan PDAM Alor maka dalam Penelitian ini dikembangkan instrumen untuk menganalisis pengaruh pelayanan PDAM Alor terhadap kepuasan pelanggan (Kisi-kisi instrumen ditampilkan pada Tabel 3.1)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.1. Kisi-kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
1	Kualitas Pelayanan	1. Keandalan	▪ Petugas siap melayani selama jam kerja ▪ Petugas tepat waktu dalam melayani pelanggan ▪ Petugas tidak membedakan pelayanan terhadap pelanggan	Interval
		2. Daya Tanggap	▪ Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan ▪ Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan ▪ Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru	Interval
		3. Keyakinan	▪ Petugas selalu ramah dalam memberikan pelayanan ▪ Petugas selalu melaksanakan tugas secara tuntas ▪ Petugas selalu melaksanakan tugas secara menyeluruh ▪ Petugas memberikan penjelasan dengan baik. ▪ Petugas berkomunikasi dengan baik.	Interval
		4. Empati	▪ Petugas selalu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan ▪ Petugas selalu memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan ▪ Petugas selalu berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan	Interval
		5. Bukti Langsung	▪ Ruang pelayanan memadai dan nyaman ▪ Peralatan pelayanan memadai dan baik ▪ Perlengkapan pelayanan memadai dan baik Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak	Interval

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
2	Kepuasan Pelanggan	1. Keandalan	▪ Kehandalan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Interval
		2. Daya Tanggap	▪ Tanggapan yang diberikan sesuai dengan harapan	Interval
		3. Keyakinan	▪ Jaminan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Interval
		4. Empati	▪ Empati yang diberikan dalam pelayanan sesuai dengan harapan	Interval
		5.Bukti langsung	▪ Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Interval
		6. Teknologi dan Keamanan	▪ Teknologi pelayanan yang diterapkan sesuai dengan harapan	Interval

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Sebelum digunakan dalam proses pengumpulan data, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap instrumen.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali ,2001). Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan dicantumkan pada Tabel 3.2

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	SERV QUAL
X1	Pearson Correlation	1	0,404**	0,461**	0,412**	0,467**	0,712**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	0,404**	1	0,568**	0,323**	0,467**	0,731**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	0,461**	0,568**	1	0,571**	0,514**	0,792**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	0,412**	0,323**	0,571**	1	0,544**	0,709**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,001	0,000		0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	0,467**	0,467**	0,514**	0,544**	1	0,776**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	97	97	97	97	97	97
SERV QUAL	Pearson Correlation	0,712**	0,732**	0,792**	0,709**	0,776**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	97	97	97	97	97	97

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Hasil uji validitas pada Tabel 3.2 menperlihatkan bahwa korelasi yang signifikan antara masing-masing skor butir pertanyaan (X1-X5) terhadap total skor SERVQUAL sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid. Sementara itu hasil uji validitas untuk Kualitas Pelayanan dicantumkan pada Tabel 3.3

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Correlations

		X6	X7	X8	X9	X10	X11	Kepuasan Pelanggan
X6	Pearson Correlation	1,000	0,568**	0,541**	0,562**	0,534**	0,467**	0,762**
	Sig. (2-tailed)		0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X7	Pearson Correlation	0,568**	1,000	0,726**	0,566**	0,546**	0,706**	0,878**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	0,541**	0,726**	1,000	0,447**	0,554**	0,664**	0,839**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X9	Pearson Correlation	0,562**	0,566**	0,447**	1,000	0,350**	0,504**	0,725**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X10	Pearson Correlation	0,534**	0,546**	0,554**	0,350**	1,000	0,431**	0,697**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X11	Pearson Correlation	0,467**	0,706**	0,664**	0,504**	0,431**	1,000	0,819**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	0,762**	0,878**	0,839**	0,725**	0,697**	0,819**	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Pada Tabel 3.3 dapat dilihat adanya korelasi yang signifikan antara masing-masing skor butir pertanyaan (X6 – X11) terhadap total skor Kepuasan Pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing butir pertanyaan adalah valid.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali (2001). Uji reliabilitas yang akan digunakan untuk menguji instrumen Penelitian ini adalah *One shot* atau pengukuran sekali saja. Pada *one shot*, pengukuran hanya sekali untuk kemudian hasilnya dibandingkan dengan

UNIVERSITAS TERBUKA

pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Menurut Ghozali (2001) suatu data dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai croncbach alpha > 0.60 .

Hasil uji reliabilitas untuk Kualitas Pelayanan dicantumkan pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	23,58	26,892	0,550	0,779
X2	24,21	24,915	0,555	0,786
X3	22,95	29,216	0,695	0,746
X4	23,18	29,854	0,574	0,772
X5	23,58	26,663	0,642	0,748

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,803	5

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Nilai Cronbach's alpha sebesar 0,803 jauh di atas 0,60 sebagai batas suatu instrumen dikatakan reliabel. Dengan demikian instrumen Penelitian ini reliabel..

Sementara itu hasil uji reliabilitas untuk Kepuasan Pelanggan dicantumkan pada Tabel 3.5

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.5. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X6	24,97	69,551	0,660	0,860
X7	25,15	61,715	0,807	0,834
X8	25,33	63,286	0,750	0,844
X9	25,13	69,451	0,601	0,869
X10	24,54	74,147	0,592	0,871
X11	25,86	61,500	0,707	0,854

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha 0,877	N of Items 6

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,877 jauh di atas 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas dari Kepuasan Pelanggan tinggi.

C. Prosedur Pengumpulan Data

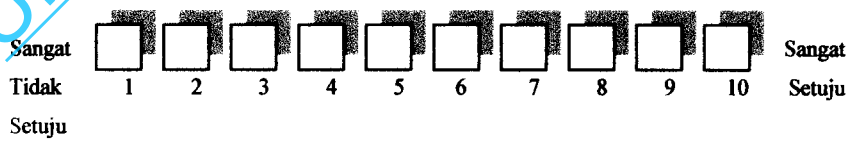
Sekaran (1992) mengemukakan bahwa salah satu metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk menunjukan aktivitas ilmiah yang sistimatis adalah dengan *Personally Administrated Questionnaries*. Metode ini dilakukan dengan jalan memberikan daftar pertanyaan (kuesioner) kepada para responden. Setelah diberi kesempatan dalam jangka waktu tertentu untuk mengisi kuesioner, kuesioner tersebut kemudian ditarik kembali oleh peneliti untuk dijadikan data primer bagi penelitian. Sedangkan Sutrisno (1993) menganggap bahwa yang perlu diperhatikan dalam penerapan metode

UNIVERSITAS TERBUKA

ini adalah bahwa subyek penelitian merupakan orang yang paling tahu tentang dirinya dan pernyataan subyek yang diberikan adalah benar dan dapat dipercaya.

Penelitian ini direncanakan akan melakukan pengumpulan data dengan menggunakan data angket tertutup. Angket digunakan untuk mendapatkan data dimensi-dimensi hubungan kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Semantic Differensial Scale* (Cooper & Emory, 1996). *Semantic Differensial Scale* merupakan metode pengukuran sikap dengan menggunakan skala penilaian secara verbal dua kutub (bipolar) penilaian yang ekstrim, misalnya kuat lemah, baik buruk, tidak setuju-setuju. Data yang dihasilkan dari pengolahan tersebut bersifat interval. Hal tersebut dikuatkan dengan pendapat Nunnally & Bernstein (1978) yang menyatakan bahwa pengukuran yang menghubungkan (*anchors*) dua sisi ekstrim misal (sangat senang-sangat tidak senang) menghasilkan data yang bersifat interval. Pertanyaan-pertanyaan dalam angket tertutup pada penelitian ini dibuat dengan menggunakan skala 1-10 untuk mendapatkan data yang bersifat interval dan diberi skor atau nilai sebagai berikut.

Untuk kategori pertanyaan dengan jawaban sangat tidak setuju/setuju



Penggunaan skala 1-10 berhubungan dengan kebiasaan sehari-hari masyarakat Indonesia yang lebih akrab dengan angka tersebut sehingga lebih mudah dalam memberikan jawaban.

Instrumen Penelitian dapat dilihat pada Lampiran 1.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. METODE ANALISIS DATA

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Alor adalah statistik deskriptif.

1. Model Regresi

Model penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan adalah Regresi Linier Sederhana (Soegiyono , 1999) yaitu :

$$Y = a + b\,x$$

dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X = Kualitas Pelayanan

a = Nilai Y bila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien, regresi yang menunjukan angka peningkatan ataupun penurunan variable dependen yang didasarkan pada variabel independent bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan

Untuk mengetahui tingkat signifikansi, maka pengambilan keputusan dalam pengujian hipotesis di dasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi dengan nilai $\alpha = 5\ \%$ ((Sulaiman,2004) dengan ketentuan sebagai berikut

- Apabila nilai signifikan $\geq \alpha$ maka H_o tidak ditolak artinya tidak ada pengaruh yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- Apabila nilai signifikan $< \alpha$ maka H_o ditolak artinya ada pengaruh yang nyata antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

2. Uji Normalitas

Untuk menguji apakah data normal atau tidak dengan dapat digunakan analisis grafik. Salah satu cara untuk melihat normalitas sebaran data adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dan grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukan pola distribusi normal , maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan / atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukan pola distribusi normal , maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Responden Penelitian

Dari kuesioner yang dikirim ke 150 responden, sebanyak 100(66,6 %) kembali dan sebanyak 97 (97 %) dari yang diterima dapat dianalisis lebih lanjut. Berikut ini data responden penelitian dilihat dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan lama menjadi pelanggan PDAM Alor

Tabel 4.1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Usia (Tahun)	Perempuan		Laki-laki		Total	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
21 – 28	11	11,34	9	9,28	20	20,62
29 – 36	9	9,28	12	12,37	21	21,65
37 – 44	5	5,15	25	25,77	30	30,93
45 – 52	2	2,06	14	14,43	16	16,49
53 – 60	-	-	4	4,12	4	4,12
61 – 68	-	-	3	3,09	3	3,09
69 – 76	-	-	3	3,09	3	3,09
Total	27	27,84	70	72,16	97	100,00

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden terbanyak berusia dalam kisaran 37 –44 tahun (30,93%). Sedangkan yang paling sedikit 3,09 % adalah responden yang berusia dengan kisaran antara 61–76 tahun (3,09%).

Sementara itu, dilihat dari latar belakang pendidikan, mayoritas responden berpendidikan SMA (48,45%) dan sarjana (32,99%). Rincian distribusi responden berdasarkan latar belakang pendidikan dan usia serta latar belakang pendidikan dan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.2 dan Tabel 4.3.

UNIVERSITAS TERBUKA

Tabel 4.2. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Usia

Usia (Tahun)	Latar Belakang Pendidikan									
	SMP		SMA		Sarjana Muda		Sarjana		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
21 – 28	1	1,03	11	11,3	1	1,03	7	7,2	20	20,6
29 – 36	2	2,06	4	4,1	3	3,09	12	12,3	21	21,6
37 – 44	4	4,12	17	17,5	1	1,03	9	9,27	31	31,9
45 – 52	1	1,03	10	9,7	-	-	4	4,12	15	15,5
53 – 60	1	1,03	3	3,09	-	-	-	-	4	4,1
61 – 68	1	1,03	1	1,03	1	1,03	-	-	3	3,1
69 – 76	1	1,03	1	1,03	1	1,03	-	-	3	3,1
Total	11	11,3	47	48,5	7	7,2	32	33	97	100

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Tabel 4.3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Latar Belakang Pendidikan									
	SMP		SMA		Sarjana Muda		Sarjana		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Laki-laki	9	9,28	36	37,1	4	4,12	21	21,6	70	72,1
Perempuan	2	2,06	11	11,3	3	3,09	11	11,3	27	27,8
Total	11	11,34	47	48,4	7	7,21	32	32,9	97	100

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (72,1 %) dan perempuan (27,8 %) dengan rincian untuk laki-laki pendidikan SMA (37,1%) , perempuan pendidikan SMA dan Sarjana sama (11,3%).

Dilihat dari lama menjadi pelanggan PDAM Alor, mayoritas (44,33 %) menjadi langganan antara 4 -7 tahun (rincian lihat Tabel 4.4). PDAM Alor sudah beroperasi sejak tahun 1983. Berdasarkan data yang masuk, dapat dikatakan bahwa peningkatan jumlah pelanggan PDAM bertambah dengan pesat pada tahun – tahun terakhir ini .

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 4.4. Distribusi Responden Berdasarkan Lama menjadi Pelanggan PDAM Alor

Lama Menjadi Pelanggan (Tahun)	Frekuensi	Persentase	Kumulatif Persentase
1 – 3	14	14,43	14,43
4 – 7	43	44,33	58,76
8 – 11	27	27,84	86,60
12 – 15	4	4,12	90,72
16 – 19	4	4,12	94,84
20 – 23	4	4,12	98,96
24 – 27	1	1,03	100,00
Total	97	100,00	

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

B. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PDAM ALOR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Pada bagian ini didiskusikan pengaruh layanan PDAM Alor terhadap kepuasan pelanggan . Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS v 15.

Langkah pertama yang dilakukan dalam pengolahan data adalah menguji normalitas data Penelitian.

Hasil analisis uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 4.5 **.Model Summary(b)**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717(a)	,514	,509	6,783

a Predictors: (Constant), SERVQUAL
b Dependent Variable: CUSTSATIS

UNIVERSITAS TERBUKA

14/41252.pdf

Tabel 4.6 **Casewise Diagnostics(a)**

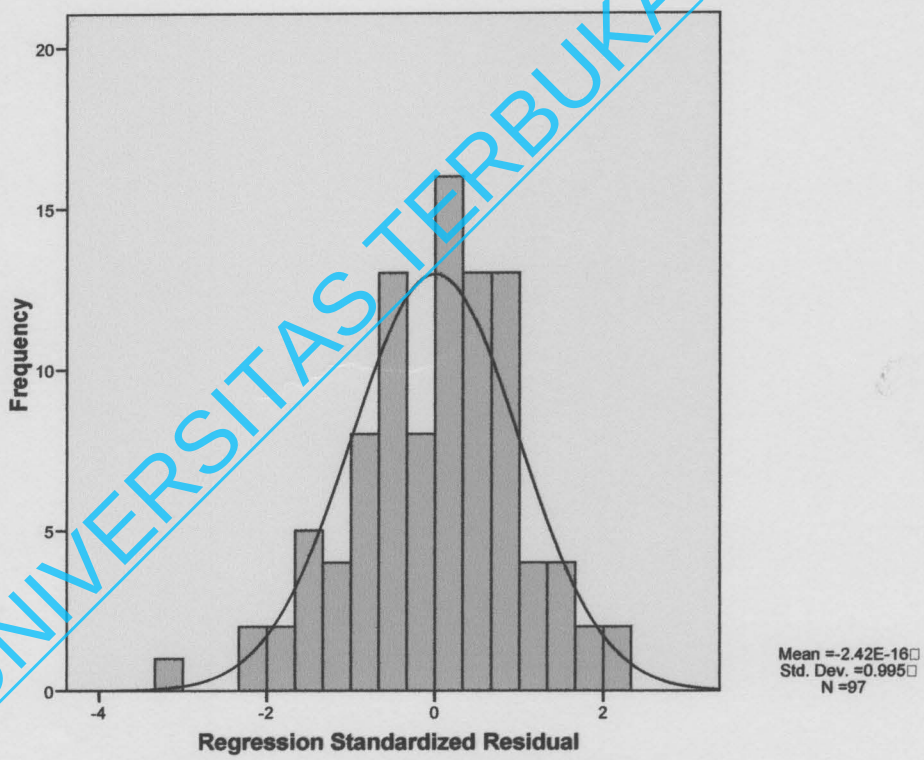
Case Number	Std. Residual	CUSTSATIS	Predicted Value	Residual
34	-3,153	11	32,39	-21,387

a Dependent Variable: CUSTSATIS

Terlihat bahwa nilai yang diprediksi adalah sebesar 32.39 dengan residual sebesar 21.378 dan Standardized Residual -3.153.

Maka semakin kecil Residual atau Standardized Residual akan semakin baik bagi persamaan regresi dalam memprediksi data.

Hasil uji normalitas nampak pada Gambar 4.1

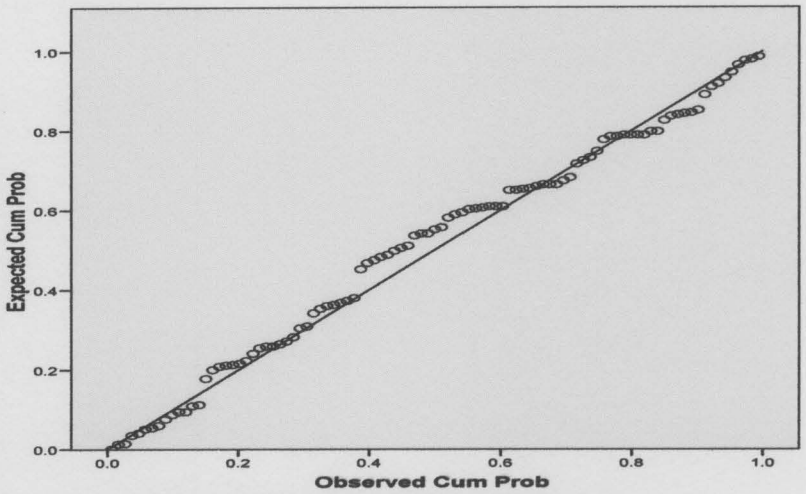


UNIVERSITAS TERBUKA

Gambar 4.1. Grafik Histogram Normalitas.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf



Gambar 4.2. Grafik Normal P.Plot

Hasil pengujian memakai grafik normal P.Plot (Gambar 4.2) menunjukkan bahwa Karena residual berasal dari distribusi normal, maka terlihat nilai-nilai sebaran data terletak di sekitar garis lurus atau titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Kedua gambar tersebut menunjukkan bahwa model regresi ini layak dipakai karena memenuhi persyaratan normalitas.

Data pada Tabel 4.7 yang mencantumkan hasil pengolahan data Penelitian, ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .

Tabel 4.7. Estimasi Model Regresi

Coefficients[a]					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1,367	3,225		-0,424	0,673
SERVQUAL	0,912	0,091	0,717	10,017	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

Hipotesis menduga bahwa ada hubungan langsung yang signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pengukuran nilai berdasarkan Kualitas Pelayanan, dimaksudkan untuk melihat pengaruh dari Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan. Hasil estimasi model regresi menghasilkan persamaan sebagai berikut :

Y = -1,367 + 0,912 SERVQUAL + e

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan dengan uji - t sebesar 10,017 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa lebih kecil dari α = 5 % atau 0,05 maka H_o ditolak yaitu bahwa terdapat hubungan yang berarti antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hubungan ini bernilai positif (0,912) menunjukkan bahwa jika persepsi dari seluruh responden mengenai kualitas pelayanan meningkat akan mengakibatkan peningkatan persepsi responden tentang kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika persepsi dari seluruh responden mengenai kualitas pelayanan menurun akan mengakibatkan penurunan persepsi responden tentang kepuasan pelanggan

Hasil uji hipotesis ini mendukung pendapat peneliti terdahulu seperti Lukman(1999), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan. Dalam pada itu Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan, dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Dimana kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut saling mendukung dan berhubungan satu sama lain untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sementara

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

itu Munir (1998) menyatakan kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan.

Untuk menguji hipotesis yang diajukan maka dilakukan pengamatan terhadap signifikansi masing-masing koefisien regresi yang diperoleh. Signifikansi koefisien regresi tersebut ditunjukkan dalam Tabel 4.8

Tabel 4.8. Analisis Regresi

Variabel	T Value	Signifikansi	R Square
Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	10,017	0,000	0,514

Sumber : dikembangkan untuk TAPM ini

Data pada Tabel 4.8 juga memperlihatkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,514 artinya variasi yang terjadi pada Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 51,4%.

Nilai menunjukkan bahwa variasi persepsi responden mengenai kualitas pelayanan dapat menjelaskan persepsi responden mengenai kepuasan pelanggan sebesar 51.4 %. Berarti 48.6% variasi persepsi responden mengenai kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel lainnya diluar model yang digunakan. Hasil ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan bukan merupakan Variabel utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan demikian Kualitas Pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan tetapi bisa dipengaruhi juga oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hasil uji hipotesis ini mendukung pendapat para ahli terdahulu bahwa seperti kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

harga serta faktor situasi dan personal dari konsumen (Zeithaml & Bitner (1996). Dan menurut Ni Nyoman Yuliarmi & Putu Riyasa (2003) dalam penelitiannya, mereka menemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dari kontinuitas air, kecepatan penanganan keluhan, dan penanganan keluhan yang efektif. Penanganan yang optimal terhadap tiga aspek ini memberi peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan PDAM Alor terhadap kepuasan pelanggan. Berikut ini tiga kesimpulan yang didapat berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan langsung yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan dengan uji - t sebesar 10,017 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 menunjukkan bahwa lebih kecil dari α = 5 % atau 0,05 maka H_o ditolak yaitu bahwa terdapat hubungan yang berarti antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan. Hubungan ini bernilai positif (0,912) menunjukkan bahwa jika persepsi dari seluruh responden mengenai kualitas pelayanan meningkat akan mengakibatkan peningkatan persepsi responden tentang kepuasan pelanggan. Sebaliknya jika persepsi dari seluruh responden mengenai kualitas pelayanan menurun akan mengakibatkan penurunan persepsi responden tentang kepuasan pelanggan
2. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,514 artinya variasi yang terjadi pada Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan sebesar 51,4%. Dengan demikian Kualitas Pelayanan bukan merupakan variabel utama yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan tetapi bisa dipengaruhi juga oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dilihat dari keandalan, daya tanggap , jaminan , empati dan bukti langsung.

5.2. Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan oleh karena itu PDAM harus menata dengan baik kualitas pelayanan dengan memperhatikan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Keandalan seperti petugas siap melayani selama jam kerja , petugas tepat waktu dalam melayani, Petugas tidak membedakan pelayanan terhadap pelanggan
2. Daya tanggap seperti petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan, petugas cepat tanggap atas masalah yang dihadapi pelanggan, perusahaan cepat melayani permohonan sambungan baru .
3. Keyakinan misalnya petugas selalu ramah dalam memberikan pelayanan, petugas selalu melaksanankan tugas secara rutin, petugas selalu melaksanakan tugas secara menyeluruh, petugas harus memberikan penjelasan secara baik dan petugas selalu berkomunikasi dengan baik terhadap semua pelanggan.
4. Empati yaitu selalu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, selalu memberikan rasa adil kepada semua pelanggan dan selalu berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

5. Bukti langsung atau berwujud seperti ruang pelayanan memadai dan nyaman, peralatan pelayanan memadai dan nyaman, prosedur pelayanan sama bagi semua pihak.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Anderson, T.W. 1998. Customer Loyalty and Complex Services. *International Journal of Services Industry Management, 7(2), p. 7-23*

Aritonang, L.R. 2005. *Kepuasan pelanggan.* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Barkelay,Bruce T and James H.Saylor,1994. *Customer Driven Project Management , A New Paradigm in total Quolity Implementation*, Singapore.

Bitner, M.I. 1990. Evaluating service encounters. The effect of physical surrounding and employee responses, *Journal of Marketing,* 54 (*April*)

BPS Alor, 2006 . *Alor Dalam Angka*

Brysland,A.dan Curry,A.2001. Service improvements in public services using SERVQUAL . *Managing Service Quality*, vol.11 no 6 ,pp.389-401

Cooper, R.D dan William .C.Emory, 1996. *Metode Penelitian Bisnis* (terjemahan Ellen Gunawan dan imam Nurmawan), Jakarta : Erlangga.

Crosby,L., Evans K., and Cowles D., 1990. Relationship Quality in Service Selling: an Interpersonal Influence Perspective. *Journal of Marketing* , vol .54, pp. 68-81.

Dharmmesta, B.S., Junaidi dan Shellyana, 2002. Pengaruh Ketidakpuasan konsumen, Karakteristik Kategori Produk , dan Kebutuhan Mencari Variasi terhadap Keputusan perpindahan merek. *Jounal Ekonomi dan Bisnis Indonesia.* Vol.17, no 1

Direktur PDAM Alor, *Kep/03/PDAM/I/2006 tentang Struktur organisasi, Uraian Tugas serta hak, Kewajiban dan Hukum Disiplin bagi Pegawai PDAM Alor,* Kalabahi, 2006

Edvarson, B.T. 1994. *Quality of service*. London: McGraw Hill Book Company.

Engel, J.F, Blacwell, R.D., & Winiard, P.W. 1997. *Perilaku konsumen.* Alih Bahasa Budiyanto F.X. Jilid I, Jakarta: Binapura Aksara.

Fourner, S. & Mick, D.G. 1999, Rediscovering satisfaction, *Journal of Marketing.*

Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. Service quality concept and models. *International Journal of Quality & Reliabilty Management*, 11*(9).*

Ghosh, A. 1992. *Ritel Management*.Dryden

Gotlieb, B.J., Dhurry, G., & Stephen, B.W. .1994. Customer satisfaction and percieved quality : Complementary or divergent contruct, *Journal of Applied Psychology*, 79*(6).*

Gozali, I .2001. Analisis Multivariate dengan program SPSS, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gremler, Dwayne D. and Brown, Stephen .W (1997). *Service Loyalty: Its Nature, Importance And Implications Advancing Service Quality: A Global perspective, edvardsson et.al.,(eds) quis 5, conference processing,* University Of Karistad, Sweden (171-181)

Gronroos,1990. *Service Management and Marketing*. Lexington,MA, Lexington Books.

Irawan, H. 2004. Indonesia customer satisfaction index 2004, *Frontier.*

Husen, U. 1999, *Metodologi penelitian aplikasi dalam pemasaran* . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Imam, G. 2001). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*,. Semarang: BP,Undip.

Kotler, P. 1997. *Manajemen pemasaran, analisis perencanaan, implementasi dan pengendalian* (Terjemahan Ancella Anitawati Hermawan Jilid II Edisi 9. Prehallindo. Jakarta).

Kotler, P. 2000, *Marketing management*, The Millenium Edition , ten edition, USA : Prentice Hall, Inc.

Kuncoro, Sudirman, Sampara Lukman (1999). *Visi dan Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima. Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah* , Cisarua ,Bogor.

Loevelock, CH. 1988. *Managing service: Marketing,operation and human resources*. London: Prentice Hall International, Inc.

Mansoer, F.W. 2004 *Metode penelitian bisnis*, Pusat Penerbitan Jakarta: Univ.Terbuka.

Masrun. 1979. *Reliabilitas dan cara-cara menentukannya.* Jogjakarta: UGM.

Munir. 1998. *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta: Bumi Aksara

Ni Nyoman Yuliarmi. 2003. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Universitas Udayana

Nunnaly, Julfi C. 1978. *Psychometric Theory, Second Edition.* McGraw-Hill, New York.

Oliver, RL. 1993. *A conceptual modal of service quality and service satisfaction: Compatible goal, different concept, advance in service. marketing management, Vol 2*

PDAM Alor. 2006. *Laporan Tahunan*

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L 1985. A conceptual model of service quality and it's implication for future research. *Journal of Marketing*, vol.49(fall) p.41-50

Sekaran, U. 1992. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach,* second edition, John Willey and Sons Inc, Singapore.

Santoso, S & Fandy. 2001. *Riset pemasaran, konsep dan aplikasi dengan SPSS.* Jakarta: Penerbit PT.Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Sheth, Jadgish and Atul Parvatiyar ,2002. Relationship Marketing in Consumer Market : Antecedents and Conequences. *Journal of the academy of marketing science , vol.23, no.4.pp.55-71*

Solomon, M. 1996. *Consumer behavior*. 3rd Edition. McGrawe Hill.

Stamatis, DH. 1996. *Total quality service*: Principle, practice and implentation. St. Lucie Press.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta.

Sulaiman. 2004. *Analisis Regresi Menggunakan SPSS*,Yogyakarta:Andi Offset

Sunardi. 2003. Analisis faktor yang dipertimbangkan nasabah dalam mempersepsikan kualitas layanan bank di Malang . *Journal Ekonomi dan Bisnis. Dian Ekonomi FE-UKSW*., IX*(1)*. Salatiga.

Taylor, A., Steven & Baker, T. 1994. An Assessment Of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in the formation Of Customer's Purchase Intentions. *Journal of Retailing 70(2), halaman 163-178 ISSN 0022-4359.* New York University

Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa.* Bandung: Alfabeta.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tjiptono, F. 2000. *Prinsip-prinsip total quality service*. Yogyakarta: Andi offset

Umar, H. 1999, *Metode Penelitian untuk Pemasaran*, Jakarta : Gramadia Pustaka Utama.

Vavra,Terry.G (1997). *Improving Youor Measurement of Customer Satisfaction . A guide to creating, conducting, analyzing and reporting customer satisfaction measurement programs*. Milwaukee, Wisconsin: ASQ Quality Press.

Wisnalmawati. 2005. Pengaruh persepsi dimensi kualitas layanan terhadap niat pembelian ulang. *Journal Ekonomi dan Bisnis,Nomor* 3,.Jilid 10.

Wisniewski,M.2001."Using SERVQUAL to assess customer satisfaction with public sector services". *Managing Service Quality* , vol 11 no.5, pp.380-388.

Zeithaml, Valerie .A and Bitner , Mary Jo (1996) . *Services Marketing* McGraw – Hill International Editions.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

14/41252.pdf

Lampiran : 1

DAFTAR KUESIONER TAPM

Analisis Pengaruh Kualitas PelayananTerhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Alor

UNIVERSITAS TERBUKA

Oleh

ELISABET ALLUNG

UNIVERSITAS TERBUKA JAKARTA

PROGRAM MAGISTER MANAGEMENT

2008

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Elisabet Allung
Kandidat Magister
Program Magister Manajemen
Universitas Terbuka Jakarta
Phone : (0386)21795- 2222418
Fax : (0386)21795.

Kalabahi, April 2008

Kepada Yth.
Bapak/Ibu /Sdr/i Pelanggan PDAM Alor
di-
Kalabahi.

Dengan Hormat,
Kami Elisabet Allung, Pegawai Negeri Sipil pada Dinas Pertambangan dan Energi Kabupaten Alor, saat ini adalah Kandidat Magister Manajemen pada Universitas Terbuka Jakarta.
Saat ini kami sedang menyusun tesis dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Alor dalam Aspek Pendistribusian Air Minum.
Dalam penelitian tersebut kami menganalisis yaitu Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
Untuk mengkaji secara empiris, kami memerlukan partisipasi bapak/ibu/saudara/i untuk membantu kami mengisi kuesioner yang kami sajikan dalam daftar pertanyaan /pernyataan terlampir.
Seluruh data yang kami peroleh akan diperlakukan secara sangat rahasia dengan tidak akan mencantumkan nama bapak/ibu/saudara/i dalam naskah tesis ini secara langsung.
Kami sangat mengharapkan bapak/ibu/saudara/i sudi meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan ini. Mohon dijawab secara lengkap dan jelas.
Atas partisipasinya sebelumnya kami haturkan limpah terima kasih.
Semoga Tuhan menolong kita sekalian. Amin

UNIVERSITAS TERBUKA

Hormat kami

Elisabet Allung

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

IDENTITAS RESPONDEN

No. Kuesioner : .....

Nama Responden : .....

Usia Responden : .....(tahun)

Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan *)

Lama menjadi pelanggan : .....(tahun)

Tingkat Pendidikan : SMP/SMA/D3/S1/S2*)

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu.

ttd

_____

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pengantar :

Daftar pertanyaan ini terdiri dari 6 pertanyaan utama yang hendaknya diisi dengan lengkap dan mohon jangan dibiarkan tidak terjawab. Keenam pertanyaan tersebut terdiri atas pertanyaan yang bersifat tertutup. Kelengkapan jawaban bapak/ibu/saudara/i akan mempengaruhi hasil analisis yang akan kami lakukan . Atas kesediaan bapak/ibu/saudara/i menjawab secara lengkap, sebelumnya kami ucapkan terima kasih.

Pedoman untuk menjawab :

Dalam menjawab pertanyaan tertutup, cukup dengan membubuhkan tanda "√" ditengah-tengah kotak yang disediakan. Jawaban tersebut dianggap yang paling sesuai dengan pendapat bapak/ibu/saudara/i . Misalnya :

" Pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap PDAM Alor"

Bila bapak/ibu/saudara/i menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak benar dan bapak/ibu/saudara/i **sangat tidak setuju** dengan pernyataan tersebut, maka bubuhkan tanda "√" seperti contoh berikut :

Sangat Tidak Setuju	√									Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Bila bapak/ibu/saudara/i menganggap bahwa pernyataan tersebut agak mendekati kebenaran dan bapak/ibu/saudara/i **agak setuju** dengan pernyataan tersebut, maka bubuhkan tanda "√" seperti contoh berikut

Sangat Tidak Setuju						√				Sangat Setuju
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

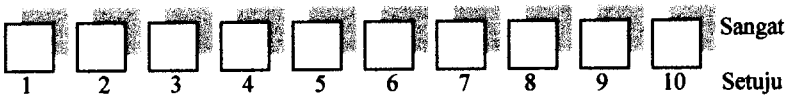
Keterangan : Pengisian jawaban dilakukan hanya pada **satu kotak dari sepuluh kotak** yang disediakan.

UNIVERSITAS TERBUKA

1 Keandalan pelayanan PDAM Alor terhadap pelanggan

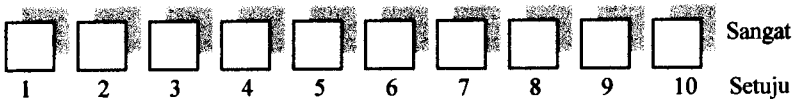
a. **Petugas siap melayani selama jam kerja**

Sangat Tidak Setuju



b. **Petugas tepat Waktu dalam melayani**

Sangat Tidak Setuju



c. **Petugas tidak membedakan pelayanan terhadap pelanggan**

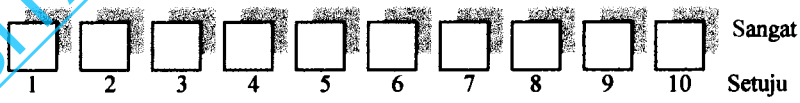
Sangat Tidak Setuju



2 Ketanggapan PDAM terhadap pelanggan

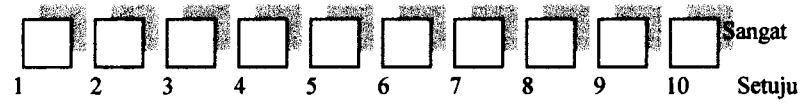
a **Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan**

Sangat Tidak Setuju



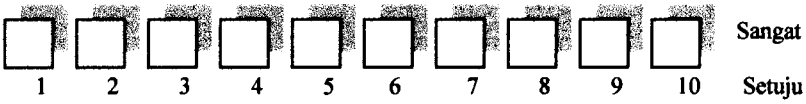
b. **Pugas cepat tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan**

Sangat Tidak Setuju



c. **Petugas cepat melayani Sambungan baru**

Sangat Tidak Setuju



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3 **Pentingnya membuat keyakinan pelanggan terhadap PDAM**

a. **Petugas selalu ramah dalam memberikan pelayanan**	Sangat Tidak Setuju	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	Sangat Setuju
b. **Petugas selalu melaksanakan tugas secara rutin**	Sangat Tidak Setuju	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	Sangat Setuju
c. **Petugas selalu melaksanakan tugas secara menyeluruh**	Sangat Tidak Setuju	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	Sangat Setuju
d. **Petugas memberikan penjelasan secara baik.**	Sangat Tidak Setuju	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	Sangat Setuju
e. **Petugas berkomunikasi dengan baik**	Sangat Tidak Setuju	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	Sangat Setuju

4 **Adanya rasa empati kepada pelanggan PDAM**

a. **Petugas selalu bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan**	Sangat Tidak Setuju	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐ 7	☐ 8	☐ 9	☐ 10	Sangat Setuju

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. **Petugas selalu memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan**

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sangat Setuju

c. **Petugas selalu berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan**

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sangat Setuju

3 Adanya bukti langsung/berwujud yang dilihat pelanggan PDAM

a. **Ruang pelayanan Memadai dan Nyaman**

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sangat Setuju

b. **Peralatan Pelayanan memadai Dan baik**

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sangat Setuju

c. **Perlengkapan Pelayanan memadai Dan baik**

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Sangat Setuju

d. **Prosedur Pelayanan sama Bagi semua pihak**

Sangat Tidak Setuju

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

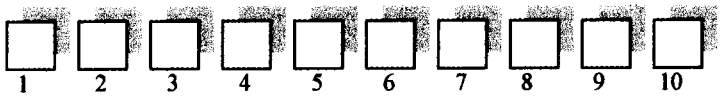
Sangat Setuju

UNIVERSITAS TERBUKA

Bagaimana perasaan Bapak/Ibu setelah membandingkan kenyataan dengan perkiraan/harapan Bapak /Ibu ?

a. **Bukti langsung Pelayanan PDAM Dengan harapan Bapak/Ibu**

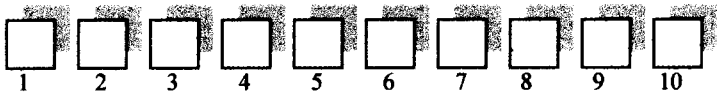
Sangat Tidak Puas



Sangat Puas

b. **Kehandalan Pelayanan PDAM Dengan harapan Bapak/Ibu**

Sangat Tidak Puas



Sangat Puas

c. **Daya tanggap Karyawan PDAM Dengan harapan Bapak/Ibu**

Sangat Tidak Puas



Sangat Puas

d. **Jaminan Pelayanan Karyawan PDAM Dengan harapan Bapak /Ibu**

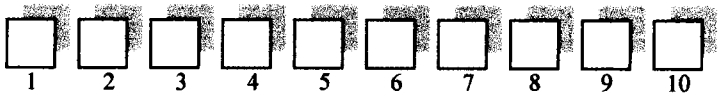
Sangat Tidak Puas



Sangat Puas

e. **Empati Pelayanan Karyawan PDAM Dengan harapan Bapak/ Ibu**

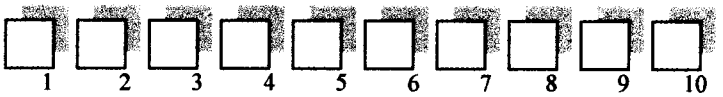
Sangat Tidak Puas



Sangat Puas

f. **Teknologi dan Keamanan pelayan an karyawan PDAM Dengan harapan Bapak /Ibu**

Sangat Tidak Puas



Sangat Puas

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran : 2

Regression

[DataSet1] C:\Program Files\SPSS Evaluation\DATA KOM.sav

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
CUSTSATIS	30,20	9,676	97
SERVQUAL	34,60	7,602	97

Correlations

		CUSTSATIS	SERVQUAL
Pearson Correlation	CUSTSATIS	1,000	,717
	SERVQUAL	,717	1,000
Sig. (1-tailed)	CUSTSATIS	.	,000
	SERVQUAL	,000	.
N	CUSTSATIS	97	97
	SERVQUAL	97	97

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	SERVQUAL (a)	.	Enter

a All requested variables entered.
b Dependent Variable: CUSTSATIS

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,717(a)	,514	,509	6,783

a Predictors: (Constant), SERVQUAL
b Dependent Variable: CUSTSATIS

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4616,656	1	4616,656	100,348	,000(a)
	Residual	4370,622	95	46,007		
	Total	8987,278	96			

a Predictors: (Constant), SERVQUAL
b Dependent Variable: CUSTSATIS

UNIVERSITAS TERBUKA

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	-1,367	3,225		-,424	,673
	SERVQUAL	,912	,091	,717	10,017	,000

a Dependent Variable: CUSTSATIS

Casewise Diagnostics(a)

Case Number	Std. Residual	CUSTSATIS	Predicted Value	Residual
34	-3,153	11	32,39	-21,387

a Dependent Variable: CUSTSATIS

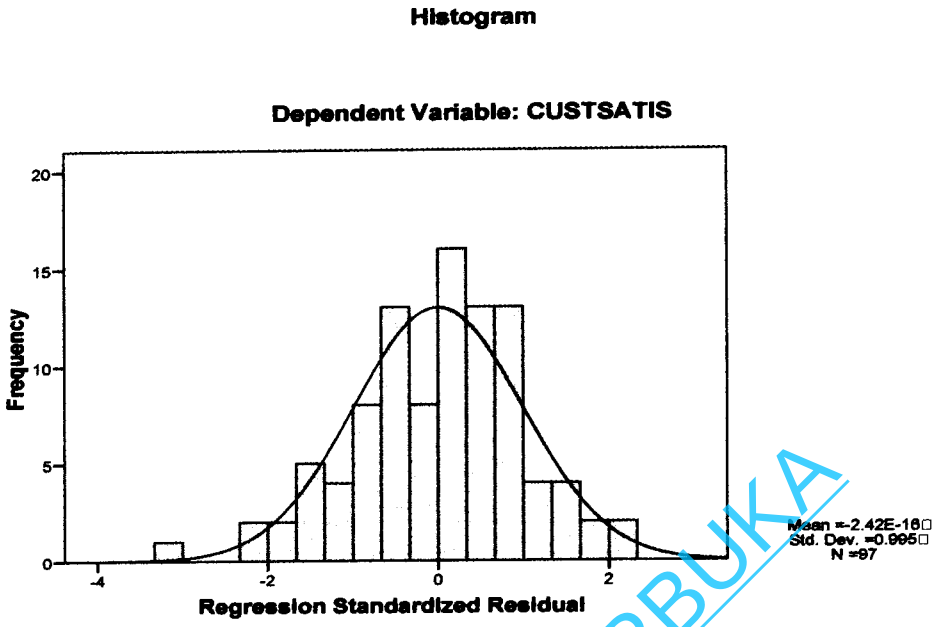
Residuals Statistics(a)

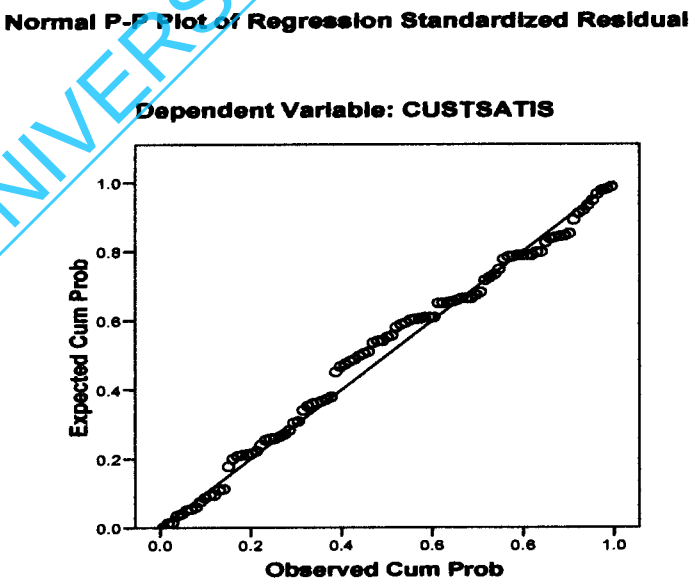
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	11,41	53,37	30,20	6,935	97
Std. Predicted Value	-2,710	3,342	,000	1,000	97
Standard Error of Predicted Value	,690	2,414	,926	,304	97
Adjusted Predicted Value	11,92	52,41	30,18	6,926	97
Residual	-21,387	14,911	,000	6,747	97
Std. Residual	-3,153	2,198	,000	,995	97
Stud. Residual	-3,171	2,216	,001	1,005	97
Deleted Residual	-21,633	15,153	,012	6,890	97
Stud. Deleted Residual	-3,336	2,264	-,001	1,018	97
Mahal. Distance	,003	11,167	,990	1,643	97
Cook's Distance	,000	,088	,011	,017	97
Centered Leverage Value	,000	,116	,010	,017	97

a Dependent Variable: CUSTSATIS

UNIVERSITAS TERBUKA

Charts





UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran : 3

Correlations

[DataSet1] C:\Program Files\SPSS Evaluation\DATA KOM.sav

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	SERVQUAL
X1	Pearson Correlation	1	,404**	,461**	,412**	,467**	,712**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
X2	Pearson Correlation	,404**	1	,568**	,323**	,467**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
X3	Pearson Correlation	,461**	,568**	1	,571**	,514**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
X4	Pearson Correlation	,412**	,323**	,571**	1	,544**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97
X5	Pearson Correlation	,467**	,467**	,514**	,544**	1	,776**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97
SERVQUAL	Pearson Correlation	,712**	,732**	,792**	,709**	,776**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		X6	X7	X8	X9	X10	X11	CUSTSATIS
X6	Pearson Correlation	1	,568**	,541**	,562**	,534**	,467**	,762**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X7	Pearson Correlation	,568**	1	,726**	,566**	,546**	,706**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X8	Pearson Correlation	,541**	,726**	1	,447**	,554**	,664**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X9	Pearson Correlation	,562**	,566**	,447**	1	,350**	,504**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X10	Pearson Correlation	,534**	,546**	,554**	,350**	1	,431**	,697**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
X11	Pearson Correlation	,467**	,706**	,664**	,504**	,431**	1	,819**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	97	97	97	97	97	97	97
CUSTSATIS	Pearson Correlation	,762**	,878**	,839**	,725**	,697**	,819**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	97	97	97	97	97	97	97

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran : 4

Frequencies

[DataSet1] C:\Program Files\SPSS Evaluation\Data 2_1.sav

Statistics

NAMA

N	Valid	97
	Missing	0

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	A.M.J PANDUWAL	1	1,0	1,0	1,0
	ABIA ATMALAI	1	1,0	1,0	2,1
	ADAM M.ADANGBAIN	1	1,0	1,0	3,1
	ADAM MOTUKA	1	1,0	1,0	4,1
	AGUS SANDY	1	1,0	1,0	5,2
	AGUSTINUS DAGANG	1	1,0	1,0	6,2
	AGUSTINUS MAUKO	1	1,0	1,0	7,2
	AKAP P.DAKABESI	1	1,0	1,0	8,2
	ALBERTUS	1	1,0	1,0	9,3
	ALVAN GORANG	1	1,0	1,0	10,3
	ANIK BUDI UTAMININGRUM	1	1,0	1,0	11,3
	ANTON MAKATITA	1	1,0	1,0	12,4
	ANTON PULING	1	1,0	1,0	13,4
	ANTONIUS LOKA	1	1,0	1,0	14,4
	ARTY NURBAITY,SP	1	1,0	1,0	15,5
	ATIVA INDIASTUTI	1	1,0	1,0	16,5
	CARLES MALAIKOSA	1	1,0	1,0	17,5
	CHL. BELY	1	1,0	1,0	18,6
	CORNELIS MILLU	1	1,0	1,0	19,6
	DARIUS RIWU	1	1,0	1,0	20,6
	DEMELIUS LOBANG	1	1,0	1,0	21,6
	DENNY KINANGGI	1	1,0	1,0	22,7
	DOMINGGUS MANIMAU	1	1,0	1,0	23,7
	DORKAS LADANG	1	1,0	1,0	24,7
	EDY WAANG SIR	1	1,0	1,0	25,8
	ERRY DUKABAIN	1	1,0	1,0	26,8
	EVIE	1	1,0	1,0	27,8
	FEBY PANDUWAL	1	1,0	1,0	28,9
	FIORELA F.PALY	1	1,0	1,0	29,9
	GERSON ALLUNG	1	1,0	1,0	30,9
	HERMAN BANDI	1	1,0	1,0	32,0
	HUSEN IBRAHIM	1	1,0	1,0	33,0
	IBRAHIM MAGANG	1	1,0	1,0	34,0
	IMANUEL AUW	1	1,0	1,0	35,1

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

IRWAN ABDULLAH	1	1,0	1,0	36,1
JAHUDA MAGGI	1	1,0	1,0	37,1
JERMIAS ALLUNG	1	1,0	1,0	38,1
JERMIAS WAANG	1	1,0	1,0	39,2
JOAN ESTELITA	1	1,0	1,0	40,2
JOHANA PULING	1	1,0	1,0	41,2
JONI GOLU	1	1,0	1,0	42,3
JULIUS MALIGOMANG	1	1,0	1,0	43,3
JULIUS MORIB	1	1,0	1,0	44,3
L.A.MILLU	1	1,0	1,0	45,4
LAMECH WENI	1	1,0	1,0	46,4
LINDA NUHASINA	1	1,0	1,0	47,4
MARGARITHA	1	1,0	1,0	48,5
MARGIMAN NALLE	1	1,0	1,0	49,5
MARHEN WAANG SIR	1	1,0	1,0	50,5
MARIA DASILVA	1	1,0	1,0	51,5
MARICE MAUKO	1	1,0	1,0	52,6
MARKUS LALANGPULING	1	1,0	1,0	53,6
MARTHEN BLEGUR,SH	1	1,0	1,0	54,6
MARTHINUS ENA	1	1,0	1,0	55,7
MELIANUS BELY	1	1,0	1,0	56,7
MELIANUS JELLA	1	1,0	1,0	57,7
MESAK BLEGUR	1	1,0	1,0	58,8
MESAK DOLU	1	1,0	1,0	59,8
MUHAMMAD KODA	1	1,0	1,0	60,8
MUHAMMAD WAKID ,BE	1	1,0	1,0	61,9
MUS E.THONAK	1	1,0	1,0	62,9
MUSA J.A.MOU, SP	1	1,0	1,0	63,9
NASRULLAH USMAN	1	1,0	1,0	64,9
NIKOLAS DOLI	1	1,0	1,0	66,0
NUHARDI ARBA,SH	1	1,0	1,0	67,0
NURJATMI	1	1,0	1,0	68,0
OKTOFINA ALLUNG	1	1,0	1,0	69,1
P.MALAIKOSA	1	1,0	1,0	70,1
PAULINA	1	1,0	1,0	71,1
PAULUS	1	1,0	1,0	72,2
PAULUS KAWALEKA	1	1,0	1,0	73,2
PELIPUS DAKABESI	1	1,0	1,0	74,2
PERES BANAWENG	1	1,0	1,0	75,3
PRISKA DIANA WALY	1	1,0	1,0	76,3
RAJAB DJOU	1	1,0	1,0	77,3
RINI MATRICE DUKA	1	1,0	1,0	78,4
ROSHATY S.DOPU,SP	1	1,0	1,0	79,4
SELFIUS LOBANG	1	1,0	1,0	80,4
SEMUEL SALLY	1	1,0	1,0	81,4

UNIVERSITAS TERBUKA

SENIOR N.PANDUWAL	1	1,0	1,0	82,5
SHERLY LILY	1	1,0	1,0	83,5
SHIN MISA	1	1,0	1,0	84,5
SILVESTER SIDOK	1	1,0	1,0	85,6
SITI ASA	1	1,0	1,0	86,6
ST. QOMARIYAH HANSUMAR S.HUT	1	1,0	1,0	87,6
STEFANUS GIRI	1	1,0	1,0	88,7
SUPRATMAN SUTIYO	1	1,0	1,0	89,7
THOFILUS ALENG	1	1,0	1,0	90,7
TIANUS E.MANETDE	1	1,0	1,0	91,8
UMI HORIBAH	1	1,0	1,0	92,8
YANSE MALAIKARI	1	1,0	1,0	93,8
YOHANIS TAKA	1	1,0	1,0	94,8
YOSINA LAHAL	1	1,0	1,0	95,9
YULIANA E. BADDU	1	1,0	1,0	96,9
ZADRAK PENI	1	1,0	1,0	97,9
ZAKARIAS LALANG	1	1,0	1,0	99,0
ZEKEOS MOTUKA	1	1,0	1,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Frequencies

[DataSet2] C:\Program Files\SPSS Evaluation\Data 2_1.sav

Statistics

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21	1	1,0	1,0	1,0
	22	1	1,0	1,0	2,1
	23	2	2,1	2,1	4,1
	24	4	4,1	4,1	8,2
	25	2	2,1	2,1	10,3
	26	4	4,1	4,1	14,4
	27	2	2,1	2,1	16,5
	28	4	4,1	4,1	20,6
	29	3	3,1	3,1	23,7
	30	5	5,2	5,2	28,9
	31	2	2,1	2,1	30,9
	32	3	3,1	3,1	34,0
	33	2	2,1	2,1	36,1
	34	2	2,1	2,1	38,1
	35	1	1,0	1,0	39,2
	36	3	3,1	3,1	42,3
	38	2	2,1	2,1	44,3
	39	10	10,3	10,3	54,6
	40	5	5,2	5,2	59,8
	42	5	5,2	5,2	64,9
	43	4	4,1	4,1	69,1
	44	4	4,1	4,1	73,2
	45	2	2,1	2,1	75,3
	46	3	3,1	3,1	78,4
	47	1	1,0	1,0	79,4
	48	3	3,1	3,1	82,5
	49	1	1,0	1,0	83,5
	50	3	3,1	3,1	86,6
	51	1	1,0	1,0	87,6
	52	2	2,1	2,1	89,7
	53	1	1,0	1,0	90,7
	54	1	1,0	1,0	91,8
	59	1	1,0	1,0	92,8
	60	1	1,0	1,0	93,8
	62	1	1,0	1,0	94,8
	63	1	1,0	1,0	95,9
	65	1	1,0	1,0	96,9
	69	2	2,1	2,1	99,0
	73	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

UNIVERSITAS TERBUKA

KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	70	72,2	72,2	72,2
	Perempuan	27	27,8	27,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

WAKTU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	6	6,2	6,2	6,2
	2	2	2,1	2,1	8,2
	3	6	6,2	6,2	14,4
	4	7	7,2	7,2	21,6
	5	21	21,6	21,6	43,3
	6	11	11,3	11,3	54,6
	7	4	4,1	4,1	58,8
	8	4	4,1	4,1	62,9
	9	3	3,1	3,1	66,0
	10	18	18,6	18,6	84,5
	11	2	2,1	2,1	86,6
	12	1	1,0	1,0	87,6
	15	3	3,1	3,1	90,7
	16	1	1,0	1,0	91,8
	17	2	2,1	2,1	93,8
	18	1	1,0	1,0	94,8
	20	2	2,1	2,1	96,9
	23	2	2,1	2,1	99,0
	25	1	1,0	1,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

PENDIDIKAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMP	11	11,3	11,3	11,3
	SMA	47	48,5	48,5	59,8
	SARJANA MUDA	7	7,2	7,2	67,0
	SARJANA	32	33,0	33,0	100,0
	Total	97	100,0	100,0	

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Crosstabs

[DataSet2] C:\Program Files\SPSS Evaluation\Data 2_1.sav

USIA * PENDIDIKAN Crosstabulation

Count

		PENDIDIKAN				Total
		SMP	SMA	SARJANA MUDA	SARJANA	SMP
USIA	21	0	1	0	0	1
	22	0	0	0	1	1
	23	0	2	0	0	2
	24	0	2	0	2	4
	25	0	0	0	2	2
	26	1	3	0	0	4
	27	0	0	1	1	2
	28	0	3	0	1	4
	29	1	0	1	1	3
	30	0	1	0	4	5
	31	0	0	0	2	2
	32	0	1	2	0	3
	33	0	0	0	2	2
	34	0	0	0	2	2
	35	1	0	0	0	1
	36	0	2	0	1	3
	38	0	1	0	1	2
	39	1	7	0	2	10
	40	2	1	0	2	5
	42	0	4	0	1	5
	43	1	3	0	0	4
	44	0	1	0	3	4
	45	0	2	0	0	2
	46	0	2	0	1	3
	47	0	0	0	1	1
	48	0	2	1	0	3
	49	0	1	0	0	1
	50	0	1	0	2	3
	51	0	1	0	0	1
	52	1	1	0	0	2
	53	0	1	0	0	1
	54	0	1	0	0	1
	59	1	0	0	0	1
	60	0	1	0	0	1
	62	1	0	0	0	1
	63	0	0	1	0	1
	65	0	1	0	0	1
	69	0	1	1	0	2
	73	1	0	0	0	1
Total		11	47	7	32	97

UNIVERSITAS TERBUKA

USIA * LAMA MENJADI PELANGGAN Crosstabulation

Count

		Lama Menjadi Pelanggan																			Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	15	16	17	18	20	23	25	1
USIA	21	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	22	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	23	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	24	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	25	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	26	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	27	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	28	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	29	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	30	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	32	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	33	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	34	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	35	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	36	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	39	0	1	0	2	0	3	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10
	40	0	0	0	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	42	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5
	43	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	44	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	45	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	46	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	49	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	3
	51	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	53	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	54	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	59	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	63	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	65	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	69	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total		6	2	6	7	21	11	4	4	3	18	2	1	3	1	2	1	2	2	1	97

UNIVERSITAS TERBUKA

USIA * KELAMIN Crosstabulation

Count

		KELAMIN		Total
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki
USIA	21	0	1	1
	22	1	0	1
	23	1	1	2
	24	1	3	4
	25	1	1	2
	26	3	1	4
	27	0	2	2
	28	2	2	4
	29	0	3	3
	30	3	2	5
	31	2	0	2
	32	1	2	3
	33	1	1	2
	34	1	1	2
	35	1	0	1
	36	3	0	3
	38	1	1	2
	39	9	1	10
	40	3	2	5
	42	5	0	5
	43	4	0	4
	44	3	1	4
	45	1	1	2
	46	3	0	3
	47	1	0	1
	48	2	1	3
	49	1	0	1
	50	3	0	3
	51	1	0	1
	52	2	0	2
	53	1	0	1
	54	1	0	1
	59	1	0	1
	60	1	0	1
	62	1	0	1
	63	1	0	1
	65	1	0	1
	69	2	0	2
	73	1	0	1
Total		70	27	97

UNIVERSITAS TERBUKA