

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM
KABUPATEN MAGETAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**MELIA DESANTI
0810310291**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2012

MOTTO

*Desali masa lalu karena ada kekecewaan dan
kesalahan - kesalahan, tetapi jadikan
penyesalan itu sebagai senjata untuk masa
depan agar tidak terjadi kesalahan lagi*



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
PDAM Kabupaten Magetan

Disusun Oleh : Melia Desanti

NIM : 0810310291

Fakultas : Ilmu Administrasi

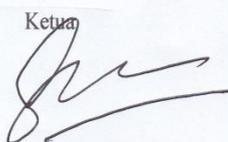
Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 26 Maret 2012

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Suryadi, MS
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



Drs. Romula Adiono, MAP
NIP. 19620401 198703 1 003

TANDA PENGESAHAN

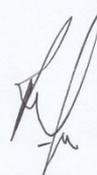
Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 13 April 2012
Jam : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : Melia Desanti
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan.

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI**Ketua**

Dr. Survadi, MS
NIP. 19601103 198703 1003

Anggota

Drs. Romula Adiono, MAP
NIP. 19620401 198703 1 003

Anggota

Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota

Drs. Rivanto, M.Hum
NIP. 19600430 198601 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 3 April 2012



Nama: Melia Desanti

Nim: 0810310291

RINGKASAN

Melia Desanti. 2012. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan**. Skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Pembimbing Dr. Suryadi, MS dan Drs. Romula Adiono, MAP; 148 hal + xvii

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan demi menumbuhkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Memberikan pelayanan yang baik demi terciptanya kepuasan pelanggan merupakan keinginan bagi semua perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi penentu kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan juga menunjukkan kinerja suatu perusahaan. Pelanggan akan merasa puas apabila perusahaan mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa dari pelayanan PDAM, cenderung menjadi pelanggan seumur hidup. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang baik sangatlah penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. PDAM sebagai perusahaan daerah yang menyediakan kebutuhan air bersih harus memfokuskan perhatian terhadap kualitas pelayanannya agar pelanggan merasa puas.

Berangkat dari hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh secara simultan maupun parsial antara kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Magetan. Dan juga mengetahui variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*), dengan pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*). Populasinya adalah pelanggan PDAM pada 3 unit wilayah pelayanan, yaitu unit I, unit VI, dan unit VII. Dengan jumlah sampel 100 orang. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dengan penyebaran kuesioner dan juga data sekunder berupa dokumentasi. Analisis data yang dipakai adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial yang meliputi uji asumsi klasik serta analisis regresi linier berganda dengan menggunakan *SPSS versi 17 for windows*.

Hasil penelitian ini, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) secara simultan berpengaruh sangat kuat terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), dengan nilai R Square sebesar 0,807 yang berarti variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sebesar 80,7 % dimana sisanya 19,3 % dipengaruhi

oleh variabel lain yang tidak terdeteksi. Sedangkan secara individu (parsial), kesemua variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dimana semuanya mempunyai pengaruh yang positif yang ditunjukkan dengan nilai koefisien beta yang bernilai positif. Dengan demikian apabila nilai kelima variabel kualitas pelayanan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan PDAM kabupaten Magetan juga meningkat, begitu juga sebaliknya.

Variabel dari kualitas pelayanan yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Magetan yaitu variabel daya tanggap dengan nilai koefisien beta 0,238. Hal ini memberikan informasi kepada PDAM bahwa pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan sangat membutuhkan daya tanggap dari karyawan dalam hal kecepatan memberikan pelayanan, penanganan keluhan, kesiapan karyawan membantu pelanggan. Sehingga, kualitas pelayanan kepada pelanggan khususnya variabel daya tanggap ini perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan tanpa mengabaikan variabel yang lain.



SUMMARY

Melia Desanti. 2012. Effect of Service Quality On Customer Satisfaction PDAM Magetan Regency. Thesis, Faculty of Administrative Sciences UB Malang. Supervisor Dr. Suryadi, MS, and Drs. Romula Adiono, MAP; 148 p + xvii

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction.

Good service quality is important for a company to grow and improve customer satisfaction. Provide good service for the creation of customer satisfaction is a desire for all companies. In addition to being an important factor for determining customer satisfaction, service quality also shows the performance of a company. Customers will be satisfied if the company has a good service quality. Customers are satisfied with the products and services from service taps, tends to be a customer for life. Therefore, good service quality is essential to enhance satisfaction customer. PDAM as local companies that provide clean water needs to focus close attention to quality to customer satisfaction service.

Departing from this, this study aims to determine how the effect of simultaneous or partially between the quality of service that consists of variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy for customer satisfaction in Magetan PDAM. And also know the dominant variables that affect customer satisfaction.

This type of study is a research type of explanation (explanatory research), with simple random sampling (simple random sampling). Its population is three region area of PDAM, service region I, service region VI, and service region VII. With a sample of 100 people. The data used are the primary data obtained by distributing questionnaires and secondary data from the documentation. Analysis of the data used is descriptive analysis, test analysis classical assumptions and multiple linear regression analysis using SPSS version 17 for windows.

The results of this study, suggests that the quality of service (X) consisting of physical evidence variable (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) simultaneously have a powerful influence on the satisfaction variables customer (Y), with a value of R Square of 0.807 which means the variable quality of service that consists of variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influence on customer satisfaction PDAM Magetan of 80.7% with the remaining 19.3 % influenced by other variables that were not detected. While the individual (partial), all of the physical evidence variable (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), and empathy (X5) significantly influence customer satisfaction (Y). where all have a positive effect as indicated by the beta coefficient is positive. Thus if the value of the five variables improved the quality of customer satisfaction Magetan regency district also increased, and vice versa.

Variables of service quality affects customer satisfaction in the dominant PDAM Magetan the variable responsiveness to the beta coefficient 0.238. This provides information to the PDAM that customers use the services in dire need of the responsiveness of employees providing services in terms of speed, handling

complaints, sprightly employees help customers, so the quality of service to customers, especially the responsiveness of this variable needs to be maintained and enhanced stake without ignoring the variable the other.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan dengan lancar dan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S, selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Suryadi, MS, selaku Ketua Komisi Pembimbing.
4. Bapak Drs. Romula Adiono, MAP, selaku Anggota Komisi Pembimbing.
5. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Ilmu Administasi Publik Universitas Brawijaya Malang.
6. Bapak Sofyan, ST. MM selaku Direktur Utama PDAM Kabupaten Magetan
7. Dra. Tutik Wahyuti, MM selaku Ditektur Administrasi dan Keuangan PDAM Kabupaten Magetan.
8. Ibu Sri Munawangah, selaku Kasubag Personalia PDAM Kabupaten Magetan
9. Bapak Gianto,Bsc selaku Kabag Langganan PDAM Kabupaten Magetan.
10. Kepala cabang Unit I, VI, dan VII
11. Seluruh staff dan karyawan PDAM Kabupaten Magetan.
12. Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan.

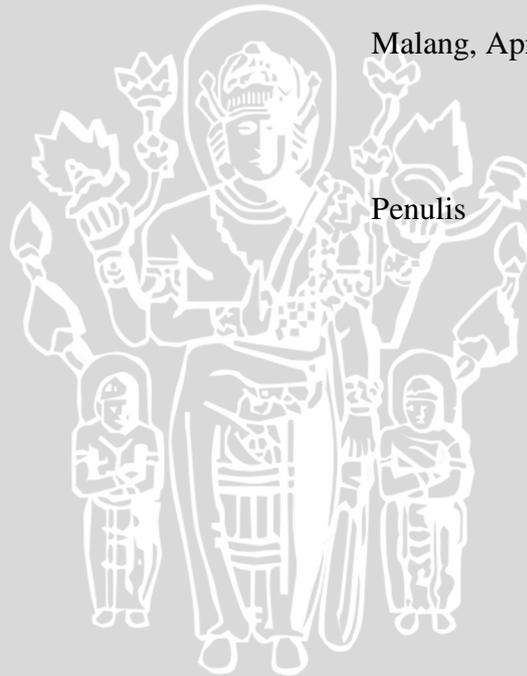
13. Ayah, Ibu, Kakak, Seluruh keluarga besar, dan Kekasih yang telah memberikan dukungan moril dan materiil serta doa.

14. Sahabat, teman-teman jurusan administrasi publik seangkatan yang telah memberikan semangat.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2012

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan	10
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	13
A. Administrasi Publik	13
B. Pelayanan Publik	15
1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	16
3. Asas Pelayanan Publik	18
4. Kategori Pelayanan	19
5. Klasifikasi Pelayanan	19
6. Paradigma Model Pelayanan Publik	21
C. Kualitas Pelayanan Publik	25
1. pengertian Kualitas Pelayanan	25
2. Variabel Kualitas Pelayanan	30
3. Strategi mewujudkan Kualitas pelayanan	32
D. Kepuasan Pelanggan	33
1. Pengertian Pelanggan	33



2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	34
3. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	39
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	41
E. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	42
F. Model Konsep dan Hipotesis	44
1. Model Konsep.....	44
2. Hipotesis	45

BAB III. METODE PENELITIAN **47**

A. Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional Dan Skala Pengukuran	49
1. Konsep dan Variabel Penelitian.....	49
2. Definisi Operasional.....	50
3. Skala Pengukuran.....	53
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	54
1. Populasi	54
2. Sampel	55
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	56
1. Teknik Pengumpulan Data	56
2. Instrumen	57
F. Sumber Data	58
1. Data Primer.....	58
2. Data Sekunder.....	58
G. Uji Validitas Dan Reliabilitas	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Reliabilitas	59
G. Teknik Analisis Data	60
1. Analisis Deskriptif.....	60
2. Analisis Inferensial	61
a) Uji Asumsi Klasik	61
1) Normalitas.....	61
2) Multikolonieritas.....	62
3) Heteroskedastisitas.....	63
b) Analisis Regresi Linier Berganda	63
3. Pengujian Hipotesis	64
a) Uji F	64
b) Uji t	65



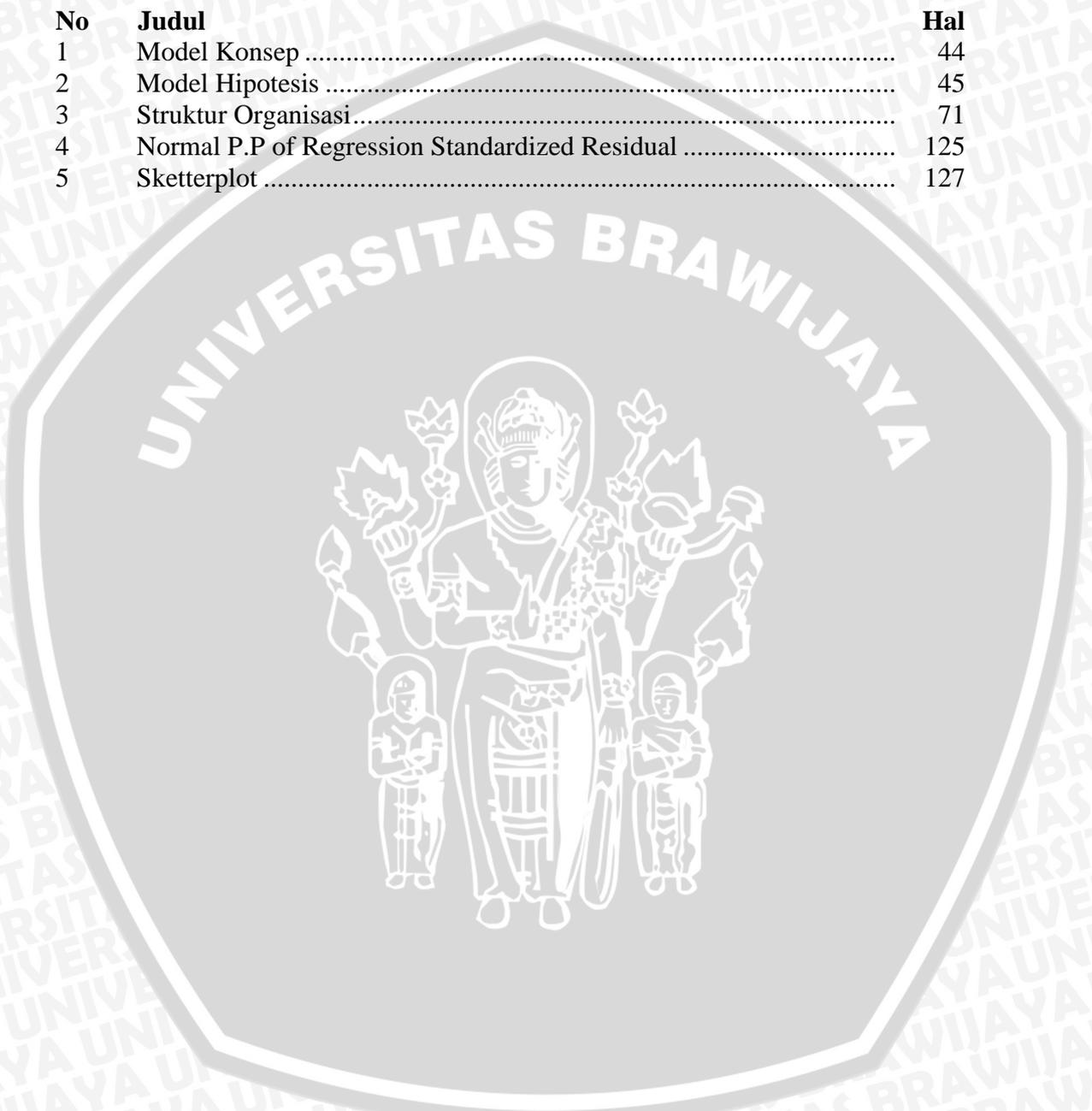
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
1. Sejarah Singkat dan perkembangan PDAM Kabupaten Magetan.....	67
2. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Magetan.....	70
3. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan Pegawai.....	71
4. Kepegawaian.....	86
5. Kapasitas Produksi Air dan Cakupan Pelayanan.....	87
B. Gambaran Umum responden.....	87
1. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	87
2. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Usia.....	98
3. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	89
4. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	89
5. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan lamanya Berlangganan PDAM.....	90
C. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden.....	91
1. Distribusi Frekwensi Variabel Bukti Fisik (X1).....	91
2. Distribusi Frekwensi Variabel Keandalan (X2).....	93
3. Distribusi Frekwensi Variabel Daya Tanggap (X3).....	95
4. Distribusi Frekwensi Variabel Jaminan (X4).....	97
5. Distribusi Frekwensi Variabel Empati (X5).....	98
6. Distribusi Frekwensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	100
D. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas.....	102
1. Uji Validitas.....	102
2. Uji reliabilitas.....	104
D. Analisis Data.....	105
1. Analisis Deskriptif.....	105
2. Analisis Inferensial.....	105
a) Uji Asumsi Klasik.....	125
1) Normalitas.....	125
2) Multikolonieritas.....	126
3) Heteroskedastisitas.....	126
b) Analisis Regresi Linier Berganda.....	127
E. Pengujian Hipotesis.....	130
1. Uji F.....	130
2. Uji t.....	131
F. Pembahasan Hasil Penelitian.....	135
 BAB V PENUTUP	 144
A. Kesimpulan.....	144
B. Saran.....	145
 DAFTAR PUSTAKA	 146
LAMPIRAN	149

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal
1	Devinisi Operasional.....	151
2	Skala Pengukuran.....	53
3	Jumlah Pelanggan PDAM Unit I, Unit II, Unit.....	54
4	Jumlah Sampel PDAM Unit I, Unit II, Unit III.....	56
5	Status Pegawai PDAM Kabupaten Magetan.....	86
6	Tingkat Pendidikan Pegawai.....	86
7	Formasi Personalia.....	86
8	Distribusi Frekwensi Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	87
9	Distribusi Frekwensi Responden Berdasar Usia.....	88
10	Distribusi Frekwensi Responden Berdasar Pendidikan Terakhir.....	89
11	Distribusi Frekwensi Responden Berdasar Pekerjaan.....	89
12	Distribusi Frekwensi Responden Berdasar Lama Berlangganan.....	90
13	Distribusi Frekwensi Jawaban Variabel Bukti Fisik (X_1).....	91
14	Distribusi Frekwensi Jawaban Variabel Keandalan (X_2).....	93
15	Distribusi Frekwensi Jawaban Variabel Daya Tanggap (X_3).....	95
16	Distribusi Frekwensi Jawaban Variabel Jaminan (X_4).....	97
17	Distribusi Frekwensi Jawaban Variabel Empati (X_5).....	98
18	Distribusi Frekwensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	100
19	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	103
20	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	104
21	Uji Reliabilitas Item (X_1), (X_2), (X_3), (X_4), (X_5), dan (Y).....	105
22	Uji Asumsi Multikolinieritas.....	126
23	Regresi Linier Berganda.....	128
24	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	129
25	Ringkasan Hasil Analisis Regresi.....	134

DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Hal
1	Model Konsep	44
2	Model Hipotesis	45
3	Struktur Organisasi.....	71
4	Normal P.P of Regression Standardized Residual	125
5	Sketterplot	127



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal
1.	Kuesioner Penelitian.....	149
2.	Tabulasi Jawabab Responden Variabel (X1), (X2), dan (X3).....	154
3.	Tabulasi Jawaban Responden (X4), (X5), dan (Y).....	157
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X1).....	160
5.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan (X2)	161
6.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X3)	162
7.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (X4)	163
8.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati (X5)	164
9.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	165
10.	Uji Asumsi Klasik	166
11.	Regression.....	167
12.	Peta Wilayah Pelayanan PDAM Kabupaten Magetan.....	169



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, perkembangan kehidupan masyarakat semakin hari semakin bertambah, sehingga kebutuhannya pun semakin bertambah juga. Seiring dengan kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, maka akan memunculkan persoalan dalam pemenuhannya. Persoalan masyarakat yang hidup disuatu negara merupakan persoalan negara. Oleh karena itu persoalan masyarakat kemudian menjadi persoalan pemerintah. Persoalan tersebut memerlukan suatu tindakan pemecahan yang serius. Disini pemerintah berkewajiban untuk menyelesaikan persoalan dan memenuhi kebutuhan masyarakatnya.

Seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Seluruh kepentingan publik harus dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara yaitu dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan dalam instansi pemerintah pusat, daerah dan lingkungan BUMD maupun BUMN, baik berupa barang dan jasa dalam rangka untuk



pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, para penyedia layanan diharuskan untuk memberikan layanan terbaik untuk masyarakat.

Setiap manusia atau masyarakat memang tidak bisa dipungkiri bahwa semuanya membutuhkan pelayanan publik yang baik dari para penyedia pelayanan. Selain itu, Setiap masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik oleh pemerintah. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Pelayanan publik adalah hak setiap masyarakat, yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Hak tersebut merupakan hak konstitusi yang telah tertuang dalam pembukaan UUD 1945. Bentuk-bentuk dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dibedakan menjadi dua, yaitu pelayanan publik yang bersifat profit dan pelayanan publik yang bersifat non profit. Pelayanan publik yang bersifat profit misalnya pelayanan yang diselenggarakan oleh PLN, TELKOM, PDAM. Sedangkan pelayanan publik yang bersifat non profit misalnya pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit, pelayanan KTP, dan

pelayanan SIM. Apapun jenis pelayanannya, penyelenggaraan pelayanan publik harus mempunyai kualitas yang baik.

Kualitas layanan yang baik yaitu apabila pelayanan memenuhi keinginan atau kebutuhan masyarakat. Selain itu, Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Untuk mendapatkan persepsi yang positif dari pelanggan maka penyedia pelayanan harus memberikan pelayanan yang bisa memenuhi kebutuhan pelanggan, dan bisa membahagiakan pelanggan. Pernyataan ini diperkuat dari pendapat Tjiptono dalam Kurniawan (2005:52), “Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”. Jadi Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, melainkan diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan.

Pada dekade terakhir, peningkatan kualitas akan barang dan jasa yang ditawarkan semakin mendapatkan banyak perhatian bagi perusahaan. Perusahaan sebagai suatu organisasi pada umumnya mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai. Dalam usaha untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, perusahaan mempunyai cara tersendiri untuk mengembangkan usahannya sekaligus untuk menarik minat masyarakat dan para pelanggannya. Usaha yang penting dilakukan untuk mencapai semua itu adalah memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi pelanggan sehingga tercapainya kepuasan pelanggan.

Begitu juga dengan PDAM Kabupaten Magetan yang merupakan perusahaan daerah yang juga sebagai penyedia pelayanan publik baik berupa produk maupun jasa bagi masyarakat, khususnya penyedia layanan air bersih. PDAM merupakan akibat dari otonomi daerah, dimana pemerintah memberikan wewenang kepada pemerintah daerah untuk mengelola pemerintahannya. Sebagai perusahaan daerah yang melayani penyediaan air bersih bagi masyarakat, yang tidak hanya bermotif sosial, tetapi juga bermotif ekonomi dituntut meningkatkan kualitas mutu pelayanan, sehingga bisa memuaskan kebutuhan masyarakat dan pelangganya.

Implementasi kualitas layanan yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang produk dan jasa seperti PDAM Kabupaten Magetan adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi pelanggan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan akan tercapai apabila PDAM mampu memberikan produk barang atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Setiap masyarakat membutuhkan air bersih, karena air merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia. Seperti halnya dengan masyarakat kabupaten Magetan yang membutuhkan air bersih dalam kehidupan sehari-hari. Pemenuhan air bersih masyarakat Magetan dipenuhi oleh PDAM Kabupaten Magetan. Cakupan PDAM Magetan terbagi menjadi 8 unit wilayah pelayanan, yaitu Unit I Magetan Utara, Unit II Plaosan, Unit III Sukomoro, Unit IV

Kawedanan, Unit V Panekan, Unit VI Parang, Unit VII Magetan selatan, dan Unit VIII Karas.

Dalam pelayanan yang diberikan PDAM, masih banyak keluhan-keluhan yang keluar dari para pelangganya, salah satunya yaitu seperti yang dialami warga dusun Batokan, Desa Banjarejo, Kecamatan Ngariboyo yang terpaksa mencuri air bersih dari jaringan pipa PDAM yang melintas di desa mereka, karena sejak satu minggu terakhir, air PDAM di rumah warga tidak mengalir. Warga Batokan lainnya, mengeluhkan kinerja PDAM Kabupaten Magetan yang tidak bisa melayani kebutuhan air bersih bagi warga Batokan. Padahal tidak sedikit warga yang baru saja memasang sambungan PDAM ke rumahnya dengan harapan saat kemarau tidak lagi kesulitan air.

<http://kesehatan.kompas.com/read/2008/08/04/20241194/Warga.Ramai.ramai.Ngebor.Pipa.PDAM.>

Kasus tersebut merupakan sebagian dari permasalahan yang dialami oleh warga Kabupaten Magetan yang merupakan pelanggan dari PDAM. Masalah lainnya yaitu antara lain berkaitan dengan administrasi seperti jumlah rekening tagihan yang tidak sesuai dengan pemakaian, maupun hal-hal yang berkaitan dengan teknis operasional seperti air macet, kebocoran air, perbaikan dan perawatan yang kurang serta kondisi air yang didistribusikan kotor dan keruh. Selain itu juga, masalah kecepatan dalam pemberian pelayanan.

Semua permasalahan tersebut menunjukkan kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Magetan dan puas atau tidak puasnya pelanggan PDAM terhadap

pelayanan yang diberikan. Namun disetiap daerah maupun pelanggannya mempunyai permasalahan dan penilaian terhadap pelayanan yang berbeda-beda. Maka dengan demikian pihak perusahaan harus mengetahui dan memperhatikan setiap permasalahan-permasalahan yang dialami oleh pelanggannya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Karena hal demikian bisa berdampak pada penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Magetan, baik ataukah buruk.

Kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan tergantung dari pelayanan yang yang dirasakan. Apabila pelanggan merasa senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM maka pelanggan sudah terpuaskan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2002:42), “Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.

Masalah-masalah pelayanan yang masih banyak terjadi di PDAM Kabupaten Magetan, bisa disebabkan perusahaan belum mengetahui seberapa penting atau besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya. Karena dengan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada pelanggannya, maka secara otomatis PDAM Kabupaten Magetan akan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pelanggannya.

Menurut Tjiptono (2008:78), menyatakan bahwa “Kualitas layanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada

gilirannya akan memberikan berbagai manfaat”. Berdasarkan pernyataan ini menunjukkan bahwa adanya hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian apabila semakin berkualitas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM, maka kepuasan pelanggannya akan terpenuhi.

Kualitas pelayanan sendiri terdapat beberapa dimensi yang bisa digunakan untuk melihat layanan yang diberikan perusahaan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman dalam Tjiptono (2008:95), bahwa “Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati”. Ke lima dimensi ini bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Magetan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggannya.

Setiap penyedia pelayanan baik instansi pemerintah maupun non pemerintah mempunyai pelanggan yang mempunyai persepsi berbeda-beda. Maka pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya pun juga berbeda-beda. Dengan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka akan bisa membantu para penyedia pelayanan untuk menentukan sikap atau kebijakan demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas yang pada akhirnya akan memberikan kebaikan/keuntungan pada perusahaan maupun para pelanggannya. Seperti halnya PDAM Kabupaten Magetan yang mempunyai pelanggan dari masyarakat Kabupaten Magetan, yang mempunyai sifat dan karakter berbeda-beda dengan pelanggan PDAM Kabupaten yang lain.

Dimana apabila diuji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya, bisa saja menunjukkan hasil yang berbeda-beda.

Karena di PDAM Kabupaten Magetan masih banyak keluhan-keluhan dari pelanggannya, maka sangatlah penting diketahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya. Sehingga nantinya perusahaan bisa mengambil kebijakan yang paling tepat dilakukan demi terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan kepuasan peanggannya tercapai yang akhirnya akan banyak memberikan manfaat bagi perusahaan sendiri, seperti bertambahnya jumlah pelanggan, pendapatan meningkat, dll. Untuk mengevaluasi bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang ada di PDAM Kabupaten Magetan terhadap kepuasan pelanggannya, maka peneliti dalam penelitian ini tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara individu (parsial) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan?

3. Manakah dari ke lima variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan?

C. Tujuan Penelitian

1. Menguji pengaruh secara simultan variabel dari kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan.
2. Menguji pengaruh secara parsial variabel dari kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan.
3. Menguji variabel dari kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan.

D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bermanfaat secara akademik maupun paraktis bagi pihak-pihak yang membutuhkannya. Secara umum manfaat yang ingin dicapai adalah:

1. Manfaat Akademik
 - a) Output dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah pemahaman mengenai pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan.

- b) Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- c) Diharapkan memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, dan pengaruh antara keduanya.
- d) Sebagai bahan bacaan dan referensi bagi peneliti yang selanjutnya dalam tema yang sama.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti: untuk mengembangkan sikap kritis peneliti terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan di PDAM Kabupaten Magetan
- b) Bagi Lembaga (Perusahaan Daerah Air Minum kabupaten Magetan):
Output dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan berupa faktor-faktor apa sajakah yang harus diperhatikan didalam meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Magetan, sehingga kepuasan pelangganya terpenuhi. Serta sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PDAM demi terciptanya kepuasan pelanggan.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh dan jelas mengenai isi penelitian ini, maka penulis mengemukakan sistematika dalam penulisan skripsi sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menyajikan bagian awal dari laporan penelitian yang memberikan gambaran tentang latar belakang mengapa penulis ingin melakukan penelitian dengan fokus kajian tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menyajikan berbagai pendapat para ilmuwan serta teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan-permasalahan pada penelitian sebagai landasan atau arahan yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu berisi tentang pelayanan publik, konsep dan variabel kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai metode penelitian, yang meliputi jenis penelitian yang diambil, lokasi penelitian, konsep, variabel penelitian, definisi operasional, dan skala pengukuran, populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, sumber data, uji validitas dan reliabilitas, analisis data

BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian atau data yang telah diperoleh dari situs dalam penelitian yang telah dilakukan, kemudian dilakukan analisa data dan pembahasan data dengan menggunakan teori yang telah ada dalam bab sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran yang dapat penulis berikan dalam permasalahan penelitian ini.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Istilah administrasi saat ini tidak hanya digunakan pada kantor pemerintahan, tetapi juga digunakan pada kantor non-pemerintah karena administrasi merupakan hal yang penting untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi pada intinya melingkupi seluruh kegiatan dari pengaturan hingga pengurusan sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang terlibat di dalamnya. Hal ini diperkuat dengan pendapat Sondang P. Siagian (2008:2), “Administrasi merupakan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Berdasarkan pengertian atau definisi tersebut maka unsur-unsur administrasi adalah:

1. Dua orang manusia atau lebih
2. Tujuan
3. Tugas yang hendak dilaksanakan
4. Sarana dan prasarana tertentu.

Saat ini setiap organisasi baik pemerintah maupun non pemerintah menggunakan istilah administrasi. Karena administrasi merupakan hal yang penting dalam mencapai tujuan dari organisasi itu sendiri. Jika suatu organisasi

mempunyai administrasi yang baik maka tujuan yang diinginkan akan tercapai, dan sebaliknya apabila administrasinya buruk, maka tujuan organisasi sulit tercapai dengan baik.

Menurut Thoha (2008:44), “Administrasi publik ialah bagian dari keseluruhan lembaga-lembaga dan badan-badan dalam pemerintahan negara sebagai bagian dari pemerintah eksekutif baik dipusat maupun di daerah yang tugas kegiatannya terutama melaksanakan kebijaksanaan pemerintah (public policy)”. Administrasi publik bisa juga diartikan sebagai administrasi pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah untuk kepentingan masyarakat. Jadi pada hakikatnya merupakan jiwa dari ilmu administrasi negara yang sejak pertama kali dikembangkan dan yang tujuan eksistensinya untuk melayani kepentingan masyarakat pada umumnya (Wilson dalam Thoha, 2008:92).

Sedangkan menurut Menurut Dimock, Dimock & Fox, Administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Definisi tersebut melihat administrasi publik sebagai kegiatan ekonomi atau serupa dengan bisnis tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik.

<http://ladymemegaga.blogspot.com/2010/10/pengertian-administrasi-publik-menurut.html>

Bertumpu pada pengertian tersebut, berarti satu kajian dari administrasi publik adalah pelayanan publik, dimana tidak terlepas dari organisasi pemerintah

dalam penanganan masalah-masalah publik. Maka dari itu administrasi publik dituntut untuk biasa melayani kepentingan masyarakat dengan sebaik mungkin. Tujuan yang hendak dicapai dengan proses administrasi publik didalam pemerintahan disebut dengan *publik service* (pelayanan publik). Jadi pada intinya administrasi publik merupakan sebagai keseluruhan proses kerja dari keseluruhan lembaga-lembaga dan badan-badan dalam pemerintahan ataupun non pemerintah demi tercapainya tujuan yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan dan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan upaya suatu proses yang secara sadar dan terencana yang dilakukan oleh organisasi yang ingin produk atau jasanya tetap dapat menang dalam bersaing melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan secara optimal.

Menurut Albrecht dalam Lovelock dalam Sedarmayanti (2009:243), “Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis”. Sedangkan menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243), “Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang

dan tau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”.

Menurut Kurniawan (2005:4), “Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan”. Selain itu bisa juga diartikan pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya” (Moenir dalam Kurniawan, 2005:7).

Dari beberapa definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu bentuk usaha pelayanan pada sektor publik yang dilakukan oleh organisasi penyedia layanan dalam bentuk barang dan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik, bisa juga diartikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara layanan.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan: prosedur pelayanan tidak berbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b) Kejelasan :
- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public.
 - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa.
 - 3) Rincian biaya dan tata cara pembayaran
- c) Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi: produk layanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah
- e) Keamanan: proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f) Tanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas pelyanan dan penyelesaian keluhan/sengketa
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana: sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadahi termasuk sistem TI dan telekomunikasi.

Maka dengan demikian bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat harus memperhatikan perinsip-prinsip pelayanan publik seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tnggungjawab, serta kelengkapan sarana dan prasarana.

3. Asas pelayanan Publik

Asas pelayanan Publik menurut Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a) **Transparansi:** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti
- b) **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c) **Kondisional:** sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisiensi & efektivitas
- d) **Partisipasi:** mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
- e) **Kesamaan hak:** tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi
- f) **Keseimbangan hak dan kewajiban :** pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Jadi setiap pemberi pelayanan berkawajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan dengan transparan, dapat dipertanggungjawabkan, kondisional, bersifat partisipasi, kesamaan hak bagi semua masyarakat, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

4. Kategori pelayanan

Menurut Kotler yang dikutip Nasution (2010:76) penawaran barang dan jasa dapat dibedakan menjadi lima kategori:

- a) Barang berwujud murni: penawaran hanya terdiri dari barang berwujud, seperti sabun, pasta gigi, atau garam. Tidak ada jasa yang menyertai produk itu.
- b) Barang yang berwujud yang disertai jasa: penawaran terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau beberapa jasa untuk meningkatkan daya tarik konsumennya. Sebagai contohnya, PDAM tidak hanya menjual air tetapi tersedianya kualitas pelayanan yang menyertai untuk meningkatkan penjualan (contoh: cara pembayaran yang fleksibel, perbaikan dan pemeliharaan instalasi, pemenuhan garansi dan lain-lain).
- c) Campuran: penawaran terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Misalnya orang yang mengunjungi restoran untuk makanannya dan pelayanannya.
- d) Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan: penawaran terdiri dari satu jasa utama disertai jasa tambahan dan atau barang pendukung. Contohnya, penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi.
- e) Jasa murni: penawaran hanya terdiri dari jasa. Contohnya mencakup jasa menjaga bayi, jasa memijat, dll.

Berdasarkan hal tersebut bisa dijelaskan bahwa kategori pelayanan ada beberapa macam, bisa berupa pelayanan berupa barang saja, jasa saja, maupun barang sekaligus jasa. Setiap pemberi pelayanan yang menyediakan pelayanan dengan katagori apapun harus selalu bisa meningkatkan kualitas pelyanan dan bisa memahami kebutuhan pelanggan.

5. Klasifikasi pelayanan

Klarifikasi pelayanan sangat berguna sebagai informasi ataupun pertimbangan bagi perusahaan dalam mengambil keputusan untuk menetapkan strategi pemasarannya, menurut Lovelock yang dikutip oleh Tjiptono (2010:9)

yang mengklasifikasikan jasa atau pelayanan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu:

- a) Segmen pasar
Berdasarkan segmen pasar, jasa dapat dibedakan menjadi jasa yang ditujukan kepada konsumen akhir dan jasa kepada konsumen organisasional. Perbedaan utama antar kedua segmen tersebut adalah dalam motif pembelian dan kriteria spesifik memilih jasa, kualitas jasa yang dibutuhkan, dan kompleksitas pengerjaan jasa tersebut.
- b) Tidak keberwujudan (*tangibility*)
Tingkat ini berhubungan dengan tingkat keterlibatan fisik dengan konsumen. Berdasarkan kriteria ini, jasa dapat dibedakan menjadi tiga macam:
 - 1) *Rented goods-services*
Konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif yang disepakati selama jangka waktu spesifik. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut, karena kepemilikannya tetap ditangan pihak perusahaan yang menyewakannya.
 - 2) *Owned goods services*
Produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dirawat/dipelihara perusahaan jasa.
 - 3) *Non-goods services*
Produk yang ditawarkanke jas konsumen jasa personal bersifat intangible (tidak berbentuk produk fisik) ditawarkan kepada para pelanggan.
 - 4) Keterampilan penyedia jasa
Terdiri atas *professional services* dan *non professional services*.
 - 5) Tujuan organisasi jasa
Terdiri dari *commercial service* atau *profit service* dan *non profit service*.
 - 6) Tingkat Regulasi
Dari aspek regulasi, jasa dapat dibagi menjadi *regulated serviced* dan *nonregulated services*.
 - 7) Tingkat intensitas karyawan (keterlibatan tenaga kerja)
Dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu *equipment-based services* dan *people-based services*.
 - 8) Tingkat kontak penyedia jasa da pelanggan
Berdasarkan tingkat kontak ini, dapat dibagi menjadi *high-contact service* dan *low-contact service*.

6. Paradigma Model Pelayanan Publik

Seiring dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat, model pelayanan publik mengalami perubahan atau pergeseran., yaitu dari administrasi publik tradisional (*old public administration*) menjadi ke model manajemen publik yang baru (*new public management*) dan kemudian menuju model pelayanan publik baru (*new public service*).

Pada model administrasi publik (*old public administration*), menurut Wilson dalam Thoha (2008:72), “bahwa bidang administrasi itu administrasi adalah ama dengan bidang bisnis. Oleh karena itu pemerintahan mempunyai struktur mengikuti bisnis yakni mempunyai eksekutif otoritas, pengendalian (*controlling*), mempunyai struktur organisasi yang hierarki, dan upaya untuk melaksanakan kegiatan mewujudkan tujuan itu dilaksanakan secara efisien”.

Tugas administrasi publik tradisional adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan. Tugas harus dilaksanakan dengan netral, profesional dan lurus mengarah ke tujuan yang telah ditetapkan. Maka dari itu ide inti dari *Old Public Administration* dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
- b) Kebijakan publik dan administrasi berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan politik.
- c) Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan kebijakan publik.
- d) Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggungjawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.

- e) Para administrator bertanggungjawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
- f) Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat hierarki atas organisasi.
- g) Nilai-nilai utama dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- h) Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup karena itu warga negara keterlibatannya amat terbatas.
- i) Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting* (Thoha,2008:73).

Berdasarkan hal tersebut maka kesimpulannya pada konsep OPA ini, pelayanan hanya ditentukan oleh pemerintah, didominasi atau dikuasai oleh individu. Ide konsep administrasi publik tradisional ini berlangsung pada semua sektor kehidupan pemerintahan, mulai dari hal atau sektor pertanian, kesejahteraan masyarakat, pendidikan, transportasi, kesehatan masyarakat, dan lain-lain.

Pergeseran model administrasi publik dari administrasi publik tradisional yaitu menuju ke *new publik management*. Didalam konsep *New Publik Management* semua pimpinan didorong untuk menemukan cara-cara baru dan inovasi untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi-fungsi pemerintahan. Dengan demikian, Kunci dari *New Public Management* adalah sangat menitikberatkan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program publik.

Konsep *New Public Management* ini dapat dipandang sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah. Disini peranan

pemerintah yaitu mengarahkan, bertindak sebagai katalis untuk mengembangkan kekuatan pasar. Struktur organisasi dalam NPM, organisasi publik didesentralisasikan.

Menurut Boston dalam Thoha (2008:76), menyatakan bahwa pusat perhatian dan doktrin New Publik Management pada intinya adalah sebagai berikut:

- a) Lebih menekankan pada proses pengelolaan ketimbang perumusan kebijakan.
- b) Perubahan dan menggunakan kontrol masukan ke penggunaan ukuran-ukuran yang bisa dihitung teradap output dan kinerja target.
- c) Devolusi manajemen kontrol sejalan bersama dengan pengembangan mekanisme sistem pelaporan, monitoring, akuntabilitas baru.
- d) Disagregasi struktur birikrasi yang besar menjadi struktur instansi yang kuai otonomi
- e) Secara khusus melakukan pemisahan antara fungsi-fungsi komersial dengan non komersial.
- f) Menggunakan preferensi untuk kegiatan privat seperti privatisasi, sistem kontrak sampai dengan penggunaan sistem penggajian dan remunerasi yang efektif dan efisien.

Pokok pemikiran dari NPM yang salah satunya *Reinventing Government* adalah merupakan pemikiran membaharukan administrasi negara dengan memadukan prinsip-prinsip bisnis dalam birokrasi pemerintah. Prinsip-prinsip *New Publik Management* itu dilaksanakan dalam *Reinventing Government*. Ada sepuluh prinsip dalam mewirausahakan birokrasi, yaitu pemerintah harus bersifat katalis, pemerintah milik masyarakat, pemerintah harus berorientasi pada misi, pemerintah berorientasi pada hasil, pemerintah berorientasi pada pelanggan, pemerintah berorientasi kewiraswastaan, pemerintah bersifat antisipatif, pemerintah melakukan desentralisasi,

pemerintah berorientasi pada pasar, dan pemerintah bersifat kompetitif. Berdasarkan hal tersebut maka, pada hakikatnya *Reinventing Government* merupakan NPM.

Pergeseran administrasi publik pada periode yang ke tiga yaitu *New Publik Service*. Menurut Thoha (2008:84), Ide dasar dari Konsep Ini dibangun dari konsep-konsep sebagai berikut:

- a) Teori demokratic citizenship
- b) Model komunitas dan civil society
- c) Organisasi humanism
- d) Postmodern ilmu administrasi publik.

Dalam *New Publik Service* teori dasar dan landasan pistomologinya yaitu teori demokrasi yang divariasikan dengan pendekatan pengetahuan termasuk positivisme, interpretatif dan kritis. Kepentingan publik merupakan hasil dialog-dialog nilai. Posisi warga sebagai pihak yang dilayani, sedangkan pemerintah yang melayani. Disini Pemerintah melakukan negosiasi dan menjadi perantara baragam kepentingan dimasyarakat dan membentuk nilai-nilai bersama. Didalam NPS, dasar motivasi perangkat dan administratornya yaitu pelayanan kepada masyarakat, keinginan untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat.

C. Kualitas Pelayanan Publik

1. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik konsumen atau produsen sebagai penyedia layanan. Penyedia layanan baik perusahaan maupun instansi harus bisa untuk memahami kebutuhan pelanggan, agar kualitas bisa tercapai. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2001:148), yang mengemukakan bahwa “perusahaan diharapkan memiliki pengertian, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”. Kualitas sendiri memiliki banyak kriteria dan sangat tergantung pada konteksnya. Kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan.

Kata kualitas mengandung banyak pengertian atau definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik dari suatu produk, seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan, estetika dan sebagainya. Seperti yang dinyatakan Montgomery dalam Herbani Pasolong (2008:132), bahwa “suatu produk, dikatakan bermutu atau berkualitas kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya”.

Sedangkan definisi strategisnya, kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang strategis, Gaspersz dalam Sampara Lukman dalam Poltak Sinambela (2006:6), mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

- a) Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- b) Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Pengertian kualitas menurut Tjiptono yang dikutip Kurniawan (2005:52) adalah “kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar, dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.

Menurut pakar kualitas tingkat Internasional, yaitu W. Edwards Deming, Philip B. Crosby dan Joseph M. Juran dalam Yamit (2010:7), kualitas adalah:

- a) Deming: mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.
- b) Crosby: mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.

- c) Juran: mendefinisikan mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi.

Kualitas pelayanan memang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Pernyataan ini diperkuat oleh pendapat Nasution (2005:2), bahwa “Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan”. Jadi bisa dikatakan jika tingkat kualitas pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan yang rendah pula. Oleh karena itu, saat ini peningkatan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan setiap penyedia layanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelangganya.

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya bersifat relatif, maksudnya tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Menurut Goetsch Davis dalam Yamit (2010:8), “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan erat dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Jadi kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah tidak mungkin menghasilkan produk dan jasa tanpa melalui manusia dan proses yang pelayanan yang berkualitas.

Menurut Feigenbaum dalam Nasution (2005:3), menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*).

Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Sedangkan Kualitas menurut Montgomery dalam Harbani Pasolong (2008:132), *“quality is the extent to which products meet the requirement of people who use them”*. Jadi, suatu produk, baik itu bentuknya barang atau jasa, dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.

Dari beberapa definisi menurut pakar mengenai kualitas, terdapat suatu kesamaan, yaitu sebagai berikut:

- a) Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b) Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses dan lingkungan
- c) Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Jadi kesimpulannya kualitas adalah karakteristik sifat barang ataupun jasa yang dapat memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan yang bersifat subyektif tergantung dari penilaian pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah dan disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan ketrampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, antara lain:

- a) Struktur organisasi, apakah strukturnya kompleks, mempunyai kompleksitasnya rendah ataukah tinggi.
- b) Kemampuan aparat
- c) Sistem pelayanan
- d) Sarana pelayanan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan (*Service Quality*), yang didasarkan atas adanya perbandingan antara dua faktor utama yaitu persepsi atau pendapat pelanggan terhadap layanan yang nyata mereka terima dari pemberi layanan dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan oleh pelanggan.

Pada dasarnya pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Lukman dalam Harbani (2008), menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas. Sedangkan Menurut Kasmir (2005:31), “pelayanan yang berkualitas adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan”.

Jika kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan melebihi harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya berkualitas dan jika pada kenyataannya pelanggan menerima produk dan pelayanan kurang atau sama dengan harapannya, maka pelanggan akan mengatakan produk dan pelayanannya tidak berkualitas atau tidak memuaskan. Harapan pelanggan sama dengan keinginan pelanggan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal melalui iklan dan promosi. Dengan demikian baik buruknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya.

2. Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sebagai acuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang ada pada suatu pelayanan. Variabel- variabel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2008:95), terdapat lima dimensi kualitas yaitu:

- a) Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan perusahaan, dan sumber daya manusia
- b) Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan cepat/segera, yang meliputi kesigapan, kecepatan pelayanan dan penanganan keluhan.
- d) Jaminan (*assurance*), berkenaan dengan pengetahuan/kemampuan karyawan, kesopanan dan keramahan karyawan serta kemampuan

mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

- e) Empati (*empathy*), berarti perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan, seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dan pemahaman kepada pelanggan.

Jadi dimensi –dimensi tersebut bisa menjadi petunjuk tentang kualitas pelayanan. Salah satunya bukti fisik. Menurut pendapat Kotler (2003:56), bahwa “bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan dan dalam beberapa hal akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai layanan”. Selain itu variabel keandalan juga mempunyai peranan penting dalam menentukan penilaian kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Lovelock (2007:99) bahwa “keandalan memegang peranan penting dalam penilaian kualitas jasa/layanan”.

Sedangkan pendapat Lupiyoadi (2001:11), menyatakan bahwa “bentuk ketanggapan pegawai dalam melayani pelanggan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan”. dengan demikian dengan daya tanggap pegawai yang baik akan menghasilkan pelayanan yang baik pula sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap juga bisa digunakan sebagai petunjuk untuk menilai kualitas pelayanan. Jadi kalau melihat dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut diatas, bisa disimpulkan bahwa kelima dimensi yang bisa dijadikan variabel kualitas pelayanan tersebut semuanya bisa digunakan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan.

Variabel kualitas tersebut dapat dijadikan dasar bagi pelaku bisnis atau penyedia pelayanan untuk mengetahui apakah ada kesenjangan atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka terima. Sehingga bisa diketahui kualitas layanan yang diberikannya kepada pelanggan. Harapan pelanggan sama dengan keinginan yang ditentukan oleh informasi yang mereka terima dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu.

3. Strategi mewujudkan Kualitas pelayanan

Menurut Tjiptono (2010:99), dalam meningkatkan pelayanan ada beberapa strategi, yaitu:

a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan

Setiap pelayanan wajib berupaya menyampaikan layanan berkualitas terbaik kepada para pelanggan sasarannya. Upaya ini membutuhkan proses mengidentifikasi determinan atau faktor penentu utama kualitas pelayanan berdasarkan sudut pandang pelanggan.

b) Mengelola ekspektasi/harapan pelanggan

Tidak sedikit perusahaan yang berusaha melakukan segala cara untuk memikat sebanyak mungkin pelanggan, termasuk diantaranya melebih-lebihkan pesan komunikasinya. Hal ini akan mengakibatkan memperbesar kemungkinan tidak terpenuhinya harapan/ekspektasi pelanggan oleh penyedia layanan.

c) Mengelola bukti kualitas layanan

Manajemen kualitas layanan bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah layanan disampaikan. Oleh karena layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pelanggan cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas.

d) Mendidik konsumen tentang layanan

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah layanan merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengonsumsiannya secara efektif dan efisien.

e) Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.

f) Menciptakan automating quality

Penindaklanjutan layanan yang diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

g) Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan

Sistem kualitas layanan merupakan sistem yang mengintegrasikan berbagai macam ancangan riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas layanan guna mendukung pengambilan keputusan.

D. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Pelanggan

Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan atau instansi yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Menurut Nasution (2005:45), pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita atau perusahaan untuk memenuhi suatu standar tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi suatu perusahaan.

Manajemen perusahaan L.L. Bean, Freeport Maine dalam Nasution (2005:46), memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a) Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
- b) Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya.
- c) Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.
- d) Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Berdasarkan definisi-definisi diatas bisa disimpulkan pelanggan merupakan orang yang menggunakan jasa pelayanan atau membeli dan menggunakan produk namun tidak tergantung pada pemberi layanan. Ketidaktergantungan pada penyedia pelayanan atau produk disebabkan banyak pilihan perusahaan atau penyedia layanan yang saling bersaing untuk mendapatkan pelanggan.

2. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Tidak ada gunanya menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas kalau tidak dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti mengharapkan pelanggan agar melakukan pembelian atau pemakaian ulang atas produk dan pada saat kebutuhan yang sama muncul dikemudian hari. Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan oleh penyedia layanan adalah pelanggan dalam arti yang sesungguhnya. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangatlah penting untuk mempertahankan pelanggan. Dan paya untuk menciptakan kepuasan pelanggan tersebut merupakan kewajiban bagi semua para pemberi pelayanan.

Kepuasan merupakan respon positif yang berasal dari pelanggan yang ditunjukkan dengan hal seperti perasaan yang puas dan senang terhadap sesuatu, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Kepuasan sebagai suatu keadaan bahwa kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terpenuhi melalui produk atau jasa yang diterima sangat tergantung kepada persepsi dan ekspektasi masyarakat.

Menurut Kotler (2002:42), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesanya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas dan senang.

Selanjutnya menurut Sedarmayanti (2009:264), “kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya”. Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kosa kata wajib bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, konsultan bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis dan dalam konteks tertentu, para birokrat dan politisi. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan eksis dalam menghadapi perubahan persaingan yang sangat ketat. Kepuasan pelanggan berpotensi memberikan manfaat yang spesifik, antara lain yaitu berdampak positif bagi loyalitas pelanggan, berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, menekan biaya transaksi

pelanggan dimasa depan, meningkatkan toleransi harga, menumbuhkan rekomendasi getok tular positif.

Menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2008:169), “kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan”. Sedangkan Menurut Osborne dan Plastrik (2000:174), Ada tiga pendekatan dasar yang bisa membuat organisasi bertanggungjawab pada pelangganya yaitu:

- a) Memberikan pilihan pada pelanggan, pilihan memiliki nilai yang melekat pada pelanggan.
- b) Mengombinasikan strategi pelanggan dengan konsekwensi, dengan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengontrol sumberdaya dan membawanya sesuai pilihan untuk memaksa penyedia layanan berkompetisi.
- c) Sebagai pemastian mutu pelanggan, menetapkan standar pelayanan.

Menurut Band dalam Nasution (2005:49), “kepuasan pelanggan merupakan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan. Apabila telah tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan”.

Berdasarkan hal tersebut berarti adanya penilaian pelanggan terhadap suatu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri yang telah memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan terpenuhi atau tidak terpenuhinya kebutuhan hidupnya, termasuk pemenuhan kebutuhan yang berada dibawah harapan atau melebihi harapannya. Terpenuhinya suatu kebutuhan akan menciptakan suatu kenyamanan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara persepsi/kesanya terhadap kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan yang diinginkan. Pada prinsipnya, menurut Hunt dalam Nasution (2005:49), definisi kepuasan pelanggan dapat digolongkan ke dalam lima perspektif, yaitu:

- a) *Normative deficit definition*, perbandingan antara hasil (*outcome*) aktual dengan hasil yang kultural dapat diterima.
- b) *Equility definition*, perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapatkan dari pertukaran sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.
- c) *Normative standard definition*, perbandingan antara hasil aktual dengan harapan standar pelanggan yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari mereka tertentu.
- d) *Atributional definition*, kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya dikonfirmasi harapanm, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.
- e) *Procedural fairness definition*, kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

Jadi, tingkat kepuasan pelanggan merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang diterima. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Sedangkan apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan

merasakan kepuasan. Oleh karena itu mengukur tingkat kepuasan pelanggan sangatlah perlu demi kelangsungan perusahaan atau lembaga.

Persoalan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah relatif lebih sulit dibandingkan dengan pengukuran pada produk fisik atau barang. Demi terciptanya kepuasan pelanggan maka perusahaan harus menciptakan dan mengelola sistem sebaik mungkin untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan untuk mempertahankan pelanggannya. Menurut Candra (2002:7) kepuasan pelanggan mempunyai beberapa manfaat bagi perusahaan, antara lain loyalitas pelanggan dan rekomendasi media “gethok tular”. Hal ini bisa dilihat dari jumlah pelanggan baru.

Para ahli mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagaimana telah dikutip oleh Tjiptono (2008:169) adalah sebagai berikut:

- a) Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk.
- b) Respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.
- c) Evaluasi purnabeli keseluruhan yang membandingkan persepsi terhadap kinerja produk dengan ekspektasi pra-pembelian.
- d) Ukuran kinerja ‘produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*).
- e) Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya.

Dari berbagai definisi tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Bisa juga diartikan kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau

melebihi harapan yang diinginkan. Jika hasil yang dirasakan sesuai dengan atau lebih dari harapannya maka akan memunculkan rasa puas dalam diri pelanggan. Namun apabila hasil yang dirasakan kurang dari yang diharapkan, pelanggan akan merasa kecewa.

Untuk perusahaan pelayanan seperti PDAM menciptakan kepuasan pelanggan dalam jumlah besar dalam memperhatikan setiap kebutuhan yang spesifik, selain itu juga perusahaan harus berusaha mengembangkan hubungan erat dengan pelanggan, dengan kata lain menjaga komunikasi dengan pelanggan. Semua tindakan yang dilakukan untuk mengetahui harapan pelanggan tersebut adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama dalam setiap perusahaan ataupun organisasi.

3. Strategi kepuasan pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan sangatlah penting dibutuhkan dalam suatu perusahaan atau penyedia pelayanan. Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan suatu perusahaan. Selain menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk-produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Seperti halnya dengan produk air dari Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM), semakin baik kualitas air serta pelayanan yang diberikan maka pelanggan tidak akan menggunakan air sungai atau air sumur selain dari PDAM.

Berikut ini, Tjiptono (2008) mengemukakan 4 strategi yang dilaksanakan perusahaan dalam rangka mewujudkan kepuasan konsumen:

- a) *Relationship Marketing dan Management*
Menarik, mempertahankan, dan meningkatkan relasi pelanggan. Dalam konteks ini, melayani dan menjual produk/jasa kepada pelanggan saat ini sama pentingnya dengan mendapatkan pelanggan baru. Selain itu strategi ini merupakan cara berfikir mengenai pelanggan, pemasaran dan penciptaan nilai, bukan serangkaian alat, teknik, dan taktik.
- b) *Superior Customer Service*
Diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing. Bentuk-bentuk layanan pelanggan yang mungkin dikembangkan oleh setiap perusahaan meliputi garansi, jaminan, pelatihan cara menggunakan produk, konsultasi teknik, saran-saran untuk pemakaian produk alternatif, peluang mengembalikan/menukar produk yang tidak memuaskan, dll.
- c) *Technology infusion Strategi*
Yaitu strategi menggunakan *service encounter* (momen interaksi antara pelanggan dan perusahaan). Hal ini berperan krusial dalam semua industri, termasuk industri yang secara tradisional tidak dipandang sebagai industri jasa. *Service encounter* bisa berlangsung secara tatap muka disetting jasa aktual, via telepon, melalui surat, via fax, atau lewat internet.

Sedangkan menurut Yamit (2010:94) untuk memuaskan kebutuhan masyarakat, perusahaan dapat melakukan 4 tahapan sebagai berikut:

- a) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan
Mencari tahu kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat dilakukan dengan mengetahui motif pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa.
- b) Mengetahui proses pengambilan keputusan dalam membeli
Dengan mengetahui tipe pengambilan keputusan pelanggan dalam membeli produk, perusahaan dapat memprediksi faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memutuskan pembelian dan memilih cara pelayanan pelanggan yang tepat.

- c) Membangun citra perusahaan
Perusahaan perlu memperhatikan proses informasi yang membentuk persepsi pelanggan terhadap produk perusahaan.
- d) Membangun kesadaran akan pentingnya kepuasan pelanggan
Membangun kesadaran harus diimplementasikan dalam tindakan nyata bahwa semua unit yang ada dalam perusahaan bertanggung jawab untuk memuaskan pelanggan.

4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Kotler seperti yang dikutip oleh Yamit (2010:80), bahwa ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

Metode tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Sistem pengaduan
Sistem ini memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk memberikan saran, keluhan dan bentuk ketidakpuasan lainnya dengan cara menyediakan kotak saran. Setiap saran dan keluhan yang masuk harus menjadi perhatian bagi perusahaan, sebab saran dan keluhan pada umumnya dilandasi oleh pengalaman mereka dan hal sebagai bentuk kecintaan mereka terhadap produk maupun terhadap perusahaan.
- b) Survey pelanggan
Survey pelanggan merupakan cara yang umum digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan misalnya, melalui surat pos, telepon, atau wawancara secara langsung.
- c) Panel pelanggan
Perusahaan mengundang pelanggan yang setia terhadap produk dan mengundang pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah menjadi pelanggan perusahaan lain. Dari pelanggan setia akan diperoleh informasi tingkat kepuasan yang mereka rasakan dan dari pelanggan yang telah berhenti membeli, perusahaan akan memperoleh informasi mengapa hal itu dapat terjadi. Apabila pelanggan yang berhenti membeli meningkat jumlahnya, maka hal ini menunjukkan bahwa kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

Implikasi dari pengukuran kepuasan pelanggan tersebut adalah pelanggan dilibatkan dalam pengembangan produk atau jasa dengan cara mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Tujuan untuk melibatkan pelanggan dalam pengembangan produk dan jasa adalah agar perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan. Perusahaan harus mewujudkan harapan pelanggan ke dalam desain dan standar kepuasan pelanggan. Desain dan standar kepuasan pelanggan dikembangkan atas dasar harapan pelanggan dan prioritasnya.

E. Hubungan kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan penting bagi penyedia pelayanan baik barang maupun jasa karena penyedia pelayanan perlu mengetahui apakah tujuan penyedia layanan harus memiliki pelanggan yang puas dengan kinerja perusahaan atau memberikan kualitas pelayanan yang dipersepsikan pada tingkat maksimum (Cronin dan Taylor dalam Bhayaqi, 2006:69). Dengan demikian kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini mendorong untuk lebih memperjelas hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan akan terwujud jika pelanggan memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan. Hal ini didukung dengan pendapat Zeithaml dkk dalam Kuntjara (2007:49), bahwa “Sebenarnya hubungan pelanggan akan semakin kuat manakala

pelanggan memiliki penilaian baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan sebaliknya akan semakin lemah manakala pelanggan memiliki penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan”.

Maka dari itu penyelenggara pelayanan harus selalu merespon setiap kebutuhan dan keinginan para pemakai jasa/pelayanan. Dari ke lima variabel kualitas pelayanan yang berupa bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang ada pada penyedia layanan, akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan yang ada, yang akhirnya berpengaruh pada tercapainya kepuasan atau ketidakpuasan pemakai jasa/pelayanan. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil evaluasi pemakai jasa/pelanggan terhadap jasa yang mereka terima dibandingkan dengan harapan yang mereka punyai.

Menurut Kotler (2000:48), “Bahwa terdapat hubungan erat antara produksi dan pelayanan, kepuasan pelanggan dan profitabilitas perusahaan”. Semakin tingginya tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat juga pendapat Nasution (2005:30), bahwa “semakin tinggi nilai kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan”. Berdasarkan hal tersebut bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2008:78) menyatakan bahwa kualitas jasa/layanan yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan yang pada gilirannya akan memberikan berbagai manfaat seperti:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong adanya loyalitas pelanggan
4. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat

Dari pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh dan hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sangat penting bagi pemberi pelayanan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggannya. Sehingga bisa memperbaiki mana yang perlu diperbaiki demi kebaikan perusahaan maupun pelanggannya. Kepuasan pelanggan menjadi fokus strategi, sehingga para penyedia layanan harus memiliki sistem pengukuran diintegrasikan dengan barometer kepuasan dan persepsi kualitas pelayanan pelanggan.

F. Model Konsep dan Hipotesis

1. Model Konsep/kerangka berfikir

Berdasarkan latar belakang, kajian teori mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka konsep/kerangka berfikir dalam penelitian ini, dapat dijabarkan dapat dijabarkan ke dalam bentuk model konsep seperti berikut:

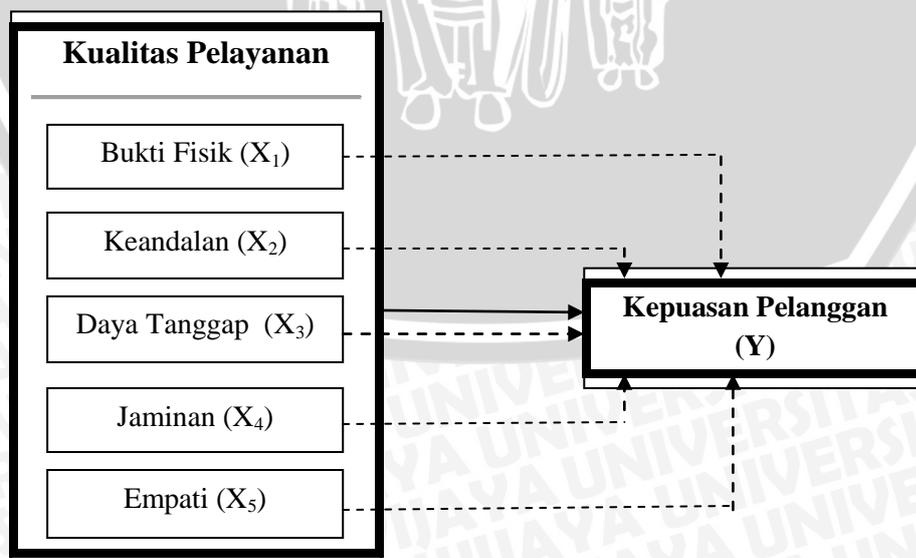
Gambar 2.1
Model Konsep



2. Hipotesis

Dari model konsep diatas dapat dijabarkan kedalam variabel penelitian dan hipotesis. Pada dasarnya hipotesis sebagai landasan suatu penelitian. Hipotesis merupakan dugaan sementara sehingga harus di uji kebenarannya dengan segala data yang diperoleh. Menurut Bungin (2011:85), “hipotesis adalah suatu kesimpulan penelitian yang belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenarannya melalui penelitian”. Sedangkan menurut Hasan (2002:50), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah sehingga harus diuji secara empiris”. Dengan hipotesis, penelitian menjadi jelas arah pengujiannya, dengan kata lain hipotesis membimbing peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Gambar 2.2
Model Hipotesis



Keterangan:

—————> = berpengaruh secara simultan

-----> = berpengaruh secara parsial

Pengaruh secara simultan berarti pengaruh secara bersama-sama variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 terhadap variabel Y . Sedangkan pengaruh secara parsial menunjukkan pengaruh variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 secara sendiri atau individual terhadap variabel Y .

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian dan uraian yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya, maka peneliti dapat merumuskan hipotesis seperti berikut ini:

1. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel-variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM di Kabupaten Magetan.
2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel-variabel Bukti Fisik (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_4), dan Empati (X_5) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.
3. Variabel Keandalan (X_2) dalam kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah suatu cara yang sistematis dan teratur untuk melakukan penelitian (mengetahui fenomena tertentu) dengan menggunakan berbagai disiplin ilmu pengetahuan guna memecahkan, menemukan, mengembangkan dan menguji masalah yang diteliti agar memperoleh hasil dan pembahasan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam suatu penelitian agar dapat mencapai tujuan yang tepat dan keakuratan suatu penelitian maka diperlukan adanya suatu metode yang berisi cara-cara yang digunakan secara sistematis dengan prosedur yang harus dilalui agar mencapai tujuan yang sesuai keinginan. Penelitian berawal pada minat untuk mengetahui fenomena tertentu dan selanjutnya berkembang menjadi gagasan, teori, konseptualisasi, pemilihan metode penelitian yang sesuai, dan seterusnya.

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan dalam penelitian yang telah ditetapkan maka jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*eksplanatory research*). Menurut Bungin (2011:46), "Format eksplanasi dimaksud untuk menjelaskan suatu generalisasi sampel terhadap populasinya atau menjelaskan hubungan perbedaan atau pengaruh suatu variabel dengan variabel yang lain. Oleh karena itu penelitian ini harus menggunakan sampel dan hipotesis". Jadi dalam penelitian ini nantinya

akan diketahui pengaruh antara variabel-variabel dalam penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Kedepannya dalam penelitian ini dilakukan dengan pengambilan sampel dari data populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur pengumpulan data yang pokok, dan menjelaskan pengaruh antara variabel-variabelnya.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan ruang atau tempat dimana peneliti akan mengungkapkan keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Lokasi penelitian yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah lokasi dimana penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Magetan. Adapun alasan pemilihan terhadap lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa PDAM Kabupaten Magetan merupakan satu-satunya perusahaan daerah yang melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat kabupaten Magetan yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelangganya. Namun demikian masih banyak keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan PDAM kabupaten magetan. Sehingga sangat menarik untuk diteliti.

C. Konsep, Variabel Penelitian, Definisi Operasional, dan Skala Pengukuran

1. Konsep dan Variabel Penelitian

Setiap penelitian kuantitatif dimulai dengan menjelaskan konsep penelitian yang digunakan. Menurut Burhan Bungin (2011:67), “konsep penelitian merupakan kerangka acuan peneliti dalam mendesain instrumen penelitian”. Lebih konkrit, konsep adalah generalisasi dari sekelompok fenomena yang sama.

Konsep-konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Konsep kualitas pelayanan, merupakan keseluruhan aktivitas yang dijabarkan oleh perusahaan dalam memberikan segala bentuk pelayanan yang baik bagi pelanggan.
- b) Konsep kepuasan pelanggan, merupakan hasil perbandingan antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan dengan harapan-harapan yang diinginkan oleh pelanggan PDAM di Magetan.

Agar konsep-konsep dalam penelitian ini bisa diteliti, maka harus dijabarkan ke dalam variabel. Menurut Sugiyono (2008:38), “variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan”. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Variabel bebas (*independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2008:39), “variabel independen/ bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya

atau timbulnya variabel dependen (terikat)". Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5)

b) Variabel Terikat/Dependen

Menurut Sugiyono (2008:39), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y). Variabel ini meliputi penilaian secara menyeluruh oleh pelanggan dalam menanggapi kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan akan tercapai jika layanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan suatu petunjuk atau informasi untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian, yaitu bagaimana caranya mengukur variabel, sehingga bisa menentukan apakah menggunakan prosedur pengukuran yang sama atau menggunakan prosedur yang baru. Definisi operasional dari konsep variabel, indikator dan item dari variabel-variabel bebas dan terikat dalam penelitian ini akan disajikan dalam tabel 1 dan akan dijadikan dasar untuk pembuatan kuesioner penelitian.

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik <i>/Tangible (X₁)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan karyawan/SDM b. Fasilitas fisik c. Peralatan/perengkapan perusahaan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Penampilan karyawan yang rapi, sopan, berseragam dan beridentitas. b. Tersedianya ruang antri pembayaran yang nyaman dan memadai c. tersedianya loket pembayaran dan loket pengaduan d. fasilitas fisik (parkiran dan toilet yang bersih dan aman) e. tersedianya telephon, komputer dalam bekerja
	Keandalan/ Reliability (X ₂)	a. Kemampuan perusahaan PDAM	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur b. penyediaan pilihan tempat pembayaran air c. Memproduksi air yang berkualitas secara kontinyu d. Ketepatan karyawan dalam pencatatan meter air e. Biaya air sesuai dengan standar yang ditetapkan
	Daya Tanggap/ <i>Responsiveness (X₃)</i>	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan karyawan memberikan pelayanan b. Kecepatan karyawan menangani keluhan c. Pengembangan program pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan karyawan PDAM dalam memberikan pelayanan. b. Kecepatan karyawan PDAM dalam menangani keluhan. c. Kesigapan karyawan dalam membantu masalah pelanggan d. Penyediaan tempat pembayaran air yang terdekat dengan pelanggan

			<p>e. Penyediaan fasilitas pembayaran rekening air dengan sistem online</p>
	<p>Jaminan/ Assurance (X₄)</p>	<p>a. Kompetensi b. Kreadibilitas c. kesopanan</p>	<p>a. Profesionalisme dan ketrampilan karyawan dalam bekerja b. Meter air sesuai standar c. Adanya transportasi yang memadai dalam pelayanan d. Ada standar dalam pelayanan e. Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan</p>
	<p>Empati/Empathy (X₅)</p>	<p>a. akses b. Pemahaman terhadap pelanggan c. komunikasi</p>	<p>a. Kemudahan dihubungi pelanggan b. Kesiediaan mendengarkan dan menangani keluhan dari pelanggan c. Melakukan pelayanan diluar jam kerja d. Adanya kesegeraan dalam tindak lanjut atas kritik dan saran dari pelanggan e. Kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan</p>
<p>Kepuasan Pelanggan</p>	<p>Tingkat kepuasan pelanggan (Y)</p>	<p>a. Kepuasan terhadap pelayanan secara umum b. Kepuasan terhadap kualitas produk c. Kepuasan pendistribusian air</p>	<p>a. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan b. Kepuasan terhadap kecepatan dalam penanganan keluhan dan penangan keluhan c. Kepuasan terhadap kualitas air d. Kepuasan terhadap pendistribusian air air e. Kepuasan terhadap sistem pembayaran air</p>

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya intervalnya yang ada dalam alay ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2008:92). Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala linkert.

Menurut Sugiyono (2008:93), skala linkert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala linkert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Sedangkan menurut Singarimbun (2006:111), Skala linkert adalah pengukuran dengan cara mengharapkan seorang responden pada sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban dalam lima tingkatan yang diberi skor satu sampai lima. Sebab pertanyaan yang diberikan merupakan yang berbentuk pertanyaan-pertanyaan positif, maka nilai dari jawaban tersebut terdiri dari:

Tabel 3.2
Skala Pengukuran

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:90) berpendapat bahwa “Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Selain itu, populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan lain sebagainya, sehingga obyek-obyek ini bisa menjadi sumber data penelitian (Burhan Bungin 2011:109). Dalam penelitian ini, mengambil populasinya adalah pelanggan PDAM Kabupaten Magetan pada wilayah pelayanan Unit I, VI, DAN VII, sebab ketiga wilayah ini bisa mewakili dari pelayanan PDAM kabupaten magetan, selain itu berdasarkan rekapitulasi gangguan, memiliki angka yang paling tinggi dengan jumlah pelanggan 22058. Bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel: 3.3
Jumlah pelanggan PDAM unit I, VI, & VII

Wilayah	Pelanggan	Jumlah Gangguan
Unit I	10442	1499
Unit VI	4299	991
Unit VII	7317	815
Jumlah	22058	2035

Sumber: Data Sekunder , diolah 2012

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008:81), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Tidak semua populasi dalam penelitian ini digunakan sebagai responden. Dengan meneliti sebagian dari populasi, diharapkan sampel bisa mewakili hasil dari populasi. Jadi kesimpulannya sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi yang akan dijadikan penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah diambil dari pelanggan PDAM Unit I, VI, VII PDAM Kabupaten Magetan.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Untuk pengambilan responden dalam penelitian ini adalah *Probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2008:82), bahwa *Simple Random Sampling* merupakan teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Disini populasi dianggap homogen.

Selanjutnya agar ukuran sampel yang diambil representatif, maka dihitung dengan rumus solvin (Umar, 2005:108), yaitu:

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

$$n = \frac{22058}{1+22058(0,1)^2} = 99,5 = 100$$

keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir (10%)

Berdasarkan jumlah sampel dari keseluruhan populasi yang diambil dari pelanggan PDAM, maka besarnya sampel dari ketiga unit PDAM kabupaten Magetan: bisa dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 3. 4

Wilayah	Populasi	Sampel
Unit I	10442	47
Unit VI	4299	20
Unit VII	7317	33
Jumlah	22058	100

E. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Tujuan mengumpulkan data sangat tergantung pada tujuan dan metodologi penelitian khususnya analisis data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2011:142), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan ke petugas atau peneliti. Jenis pernyataannya adalah pernyataan tertutup yaitu pernyataan yang jawabannya sudah ditentukan terlebih dahulu..

b) Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan cara penggalian teori-teori baik yang berasal dari literatur maupun dari kalangan ilmiah yang berhubungan dengan pokok bahasan. Menurut Burhan Bungin (2011:154), metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri historis. Dengan demikian, pada penelitian sejarah maka bahan dokumentasi memegang peranan penting.

2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipergunakan dalam menggali data yang diperlukan dalam penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah:

a) Angket (kuesioner)

Berupa daftar pernyataan yang akan diberikan kepada responden sehingga diperoleh mengenai jawaban mengenai persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

b) Dokumentasi

Yaitu dengan cara mengadakan penelitian terhadap dokumen-dokumen mengenai gambaran umum tempat penelitian, jumlah karyawan, dan hal-hal yang dapat menunjang penelitian.

F. Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Burhan Bungin (2011:132), Data primer merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer diperoleh dari sumber data primer, yaitu sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden.

2. Data sekunder

Menurut Burhan Bungin (2011:132), data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder ini adalah data yang mendukung data primer dan yang akan melengkapi serta memperkaya data primer. Data sekunder dalam penelitian ini adalah naskah tertulis atau dokumen, laporan arsip di kantor PDAM kabupaten Magetan.

G. Uji Validitas dan Reabilitas

1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:144), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Dalam pengujian validitas instrumen penelitian, dilakukan dengan cara memasukkan butir-butir hasil jawaban responden untuk masing-masing variabel kedalam perhitungan *reability analysis* program SPSS. Valid tidaknya item dapat diketahui dengan menggunakan rumus korelasi product moment person (r) dalam Sugiyono (2008:183) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan:

r_{xy} = nilai korelasi produk moment

N = banyak sampel

x = nilai skor item X

y = nilai skor item Y

Apabila probalitas hasil korelasi (r) lebih kecil dari 0,05 (5%) Dan $r_{tabel} > r_{hitung}$ maka dinyatakan valid dan sebaliknya tidak valid.

2. Reliabilitas

Menurut Singarimbun (2006:140) disebutkan bahwa reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dengan kata lain dapat menunjukkan konsisten suatu alat pengukur dalam

mengukur gejala yang sama. Menurut Arikunto (2006:196) teknik yang digunakan untuk mengukur reabilitas adalah dengan menggunakan *Alpha Cronbach*:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Suatu instrument dikatakan reliable, jika koefisien reliabilitasnya sama dengan 0,6 atau lebih (Arikunto, 2006:160)

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2011:147), "Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis ini dipakai untuk mendeskripsikan distribusi item masing-masing variabel. Statistik diskriptif ini dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mnedeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil.

2. Analisis Inferensial

Menurut sugiyono (2011:148), analisis inferensial merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

a) Analisis Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2005:89) model yang disajikan supaya dapat dianalisis dan memberikan hasil yang representatif (*BLUE-Best Linier Unbiased Estimation*), maka model tersebut harus memenuhi asumsi dasar klasik yaitu tidak terjadi gejala multikolinieritas, heteroskedastisitas, serta memenuhi asumsi kenormalan residual, sehingga harus melalui pengujian asumsi klasik.

1) Normalitas

Tujuan uji normalitas menurut Ghozali (2005:110) adalah apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau ke kanan. Salah satu cara melihat uji normalitas adalah melihat grafik histogram yang mendekati data observasi dengan distribusi normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya:

- (a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola

distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

- (b) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Multikolonieritas

Multikolonieritas menunjukkan adanya hubungan linier sempurna atau pasti diantara beberapa atau semua variabel penjelas dari model regresi. Menurut Ghazali (2005:91) uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolonieritas (multikol). Model regresi linier berganda dikatakan *BLUE* jika tidak terjadi multikolonieritas.

Metode yang digunakan untuk mendeteksi multikolonieritas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai *Tolerance* dan *VIF* (*Value Inflation Factor*). Jika nilai toleransi = 1, berarti tidak ada korelasi antar variabel independent atau jika $VIF > 10$ dikatakan terjadi multikolonieritas yang tinggi (Ghozali, 2005:92). Besarnya *VIF* dirumuskan sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{Tolerance}$$

3) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada hakekatnya menguji asumsi bahwa garis regresi produksi mempunyai keragaman atau variasi faktor pengganggu yang bersifat konstan untuk semua pengamatan. Menurut Ghozali (2005:105), pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas, di mana dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik sumbu X terhadap Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah *distudentized*. Dasar pengambilan keputusannya:

- (a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- (b) Jika ada pola garis yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

b) Analisis regresi linier berganda

Sugiyono (2008:277) mengemukakan analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis hubungan kausal dua variabel bebas

(*independet*) atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel terikat (*dependent*). Adapun rumusnya menurut Sugiyono (2008:211) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dari formula diatas untuk penelitian yang diukur adalah persepsi, maka konstanta (a) tidak dipakai. Karena persepsi tidak mempunyai satuan atau yang digunakan adalah stadardized coefficient (beta). Dari rumusan tersebut, maka persamaan regresi berganda yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = kepuasan pelanggan

b = koefisien regresi

X1= bukti fisik

X2= keandalan

X3= daya tanggap

X4= jaminan

X5= Empati

c) Pengujian Hipotesis

1) Uji F

Analisis regresi linear berganda memerlukan pengujian secara serempak dengan menggunakan F hitung. Signifikansi ditentukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel atau melihat signifikansi pada output SPSS. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas secara keseluruhan (simultan) terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 0,05 dengan

menggunakan uji F dengan rumus yang dikemukakan oleh sugiyono (2008:192)

yaitu:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

$F_h = F_{hitung}$ yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Dasar pengambilan keputusannya:

Uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$).

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau jika $p < 0,05$; maka H_0 di tolak (ada pengaruh yang signifikan antara dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama terhadap variabel terikat).
- 2) $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau $p \geq 0,05$; H_0 diterima (tidak ada pengaruh yang signifikan antara dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama terhadap variabel terikat).

2) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Adapun rumus dari uji t (Rangkuti 2007,155) adalah:

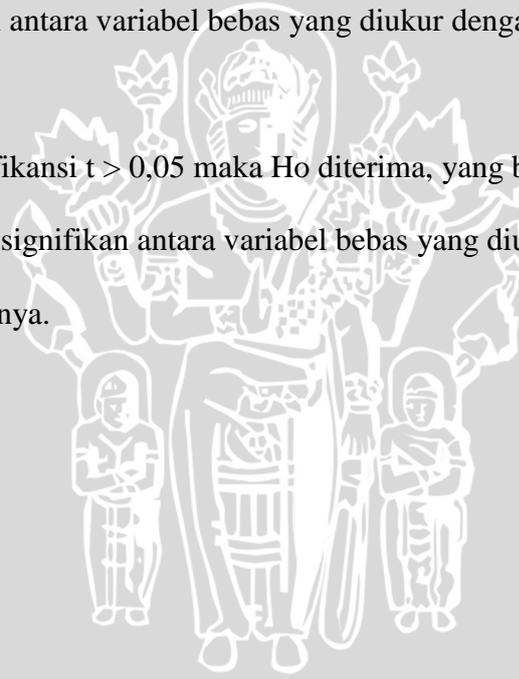
$$t = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan : b_i = Harga Estimasi Peubah

S_{b_i} = Simpangan Baku Koefisien Regresi

Dalam uji ini menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$, di mana kriteria pengujian terhadap koefisien regresi parsial yang diterapkan dari adanya uji hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $t \leq 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yang diukur dengan variabel terikatnya.
- 2) Jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yang diukur dengan variabel terikatnya.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat dan Perkembangan PDAM Kabupaten Magetan

Pelayanan air minum secara perpipaan di Kabupaten Magetan sudah dikenal sejak tahun 1905 (jaman Belanda), yaitu dengan dibangunnya air minum dalam kota Magetan yang diambil dari sumber Gangging. Sebelum PDAM berdiri, pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat Magetan dikelola oleh Dinas Saluran Air Minum (SAM) yang secara teknis ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum Daerah (PUD) Kabupaten Magetan, sedangkan secara administratif berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Magetan.

Oleh karena itu semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya, maka berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 1982 tanggal 24 Juni didirikan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Magetan dan resmi mulai beroperasi pada tanggal 1 Mei 1983. Kegiatanya yaitu memberikan pelayanan air bersih dengan menggunakan dua sumber pompa yang mampu memberikan pelayanan kepada 250 pelanggan dengan kapasitas air 60 liter per detik.

Seiring perkembangan dan peningkatan jumlah penduduk kabupaten magetan semakin mendorong pemerintah daerah tingkat II KABUPATEN magetan untuk membangun proyek sarana Air bersih dengan dana dari APBN yang dimulai pada tahun anggaran 1981-1982. Pada awalnya proyek

pembuatan dua sumur pompa yang dibangun di jalan jendral sudirman dengan kapasitas 60 liter per detik untuk 250 sambungan rumah. Untuk pembangunan selanjutnya sampai dengan tahun 1984 dana diperoleh dari APBN, dan pembangunan mulai tahun 1985 dana sepakat dari Bank Dunia.

Dengan selesainya pembangunan tahap pertama proyek sarana air bersih tahun 1983 tersebut, pemerintah daerah tingkat II Kabupaten Magetan memandang perlu dibentuknya suatu badan yang mempunyai tugas mengelola proyek tersebut sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat kabupaten Magetan, meskipun hanya sebatas dikawasan kota saja. Sehingga setelah keluarnya surat keputusan menteri pekerjaan umum nomor : 24/ KPTS/ Ck/ III/ 1982 tanggal 3 Mei 1982 dibentuklah badan pengelola air minum (BPAM) Kabupaten Magetan.

Urusan penyediaan dan pelayanan air bersih sebenarnya merupakan urusan pemerintah pusat. Namun setelah adanya otonomi daerah, maka urusan tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah daerah. Oleh karena itu, sebagai upaya peningkatan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat kabupaten magetan, pemerintah daerah tingkat II kabupaten Magetan merasa perlu meningkatkan status BPAM menjadi perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Kabupaten Magetan. Akhirnya pada tanggal 15 Pebruari 1990 Bupati Kabupaten Magetan secara resmi mengeluarkan surat keputusan (SK) nomor 82124/001/416.18/1990 tentang pengangkatan wakil direktur bidang administrasi atau keuangan dan direktur teknik PDAM. Kemudian disusul dengan surat keputusan (SK) nomor

821.22/096/416.18/1991 tentang pengangkatn direktur utama PDAM Kabupaten Magetan.

Tujuan pendirian PDAM kabupaten Magetan, hampir sama dengan tujuan BPAM yaitu untuk membarikan pelayanan air bersih bagi masyarakat secara adil, merata danterus menerus memenuhi standart kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa tujuan PDAM kabupaten Magetan adalah ikut melaksanakan pembangunan daerah pada khususnya serta pembangunan nasional pada umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat manuju masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pencasila.

Saat ini PDAM telah mampu memberikan aliran keberbagai desa atau kelurahan di sekitar kabupaten magetan bahkan tercatat telah terpasang saluran PDAM sebesar 80 % lebih dari lokasi masyarakat di PDAM kabupaten Magetan ini. Sehingga cakupan PDAM tidak terbatas hanya pada daerah perkotaan saja akan tetapi juga didesa pedalaman telah terpasang pipa bawah tanah.

Kantor pusat PDAM Kabupaten Magetan terletak di jalan Tripandita no 5 Magetan. PDAM Kabupaten Magetan sekarang terbagi menjadi 8 wilayah pelayanan, yaitu Unit I Magetan Utara, Unit II Plaosan, Unit III Sukomoro, Unit IV Kawedanan, Unit V Panekan, Unit VI Parang, Unit VII Magetan selatan, dan Unit VIII Karas. Hal itu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan agar bisa menjangkau semua wilayah dan menjadi lebih baik.

2. Visi dan Misi PDAM Kabupaten Magetan

a) Visi PDAM Kabupaten Magetan

Visi PDAM Kabupaten Magetan adalah “Terwujudnya PDAM Magetan yang Sehat dan Mandiri.

b) Misi PDAM Kabupaten Magetan

Misi PDAM Kabupaten Magetan adalah sebagai berikut:

- 1) Menurunkan tingkat kebocoran air
- 2) Meningkatkan sumber daya manusia
- 3) Meningkatkan pelayanan baik dari aspek kuantitas, kualitas, kontinuitas atau pelayanan prima
- 4) Pengelolaan secara profesional, transparan dan akuntabel
- 5) Meningkatkan pendapatan asli daerah.

3. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan Pegawai PDAM

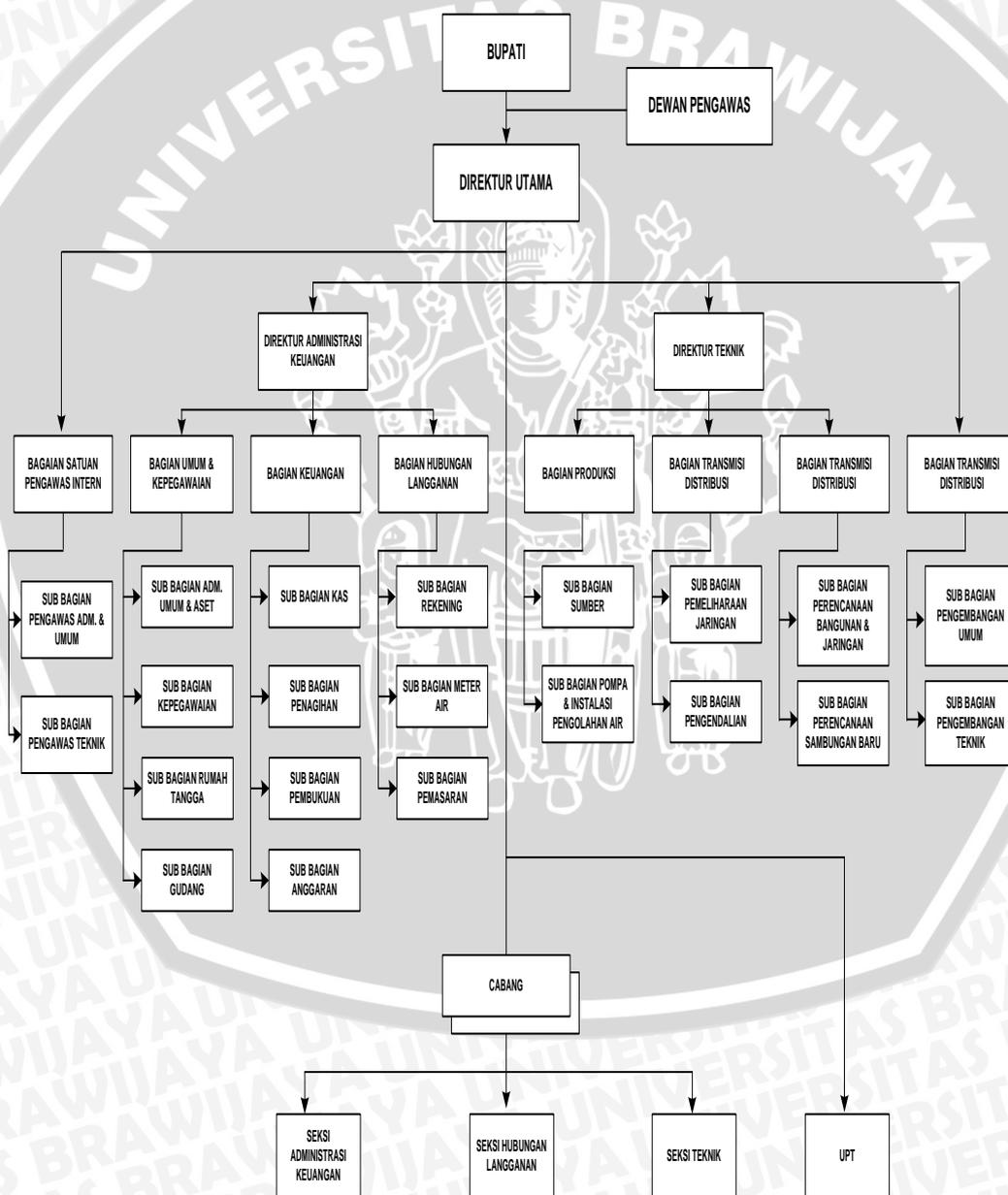
Kabupaten Magetan

a) Struktur Organisasi

Gambar 4.1

STRUKTUR ORGANISASI

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN MAGETAN



b) Deskripsi Jabatan Pegawai PDAM Kabupaten Magetan

Adapun deskripsi jabatan dan uraian tugas sebagai berikut:

1) Dewan Pengawas

- Melakukan pengawasan sehari-hari atas jalannya perusahaan dan direksi.
- Menetapkan rencana kerja perusahaan, mengusulkan kepada kepala Daerah rencana kerja dalam tahun anggaran.
- Memberi saran pertimbangan kepada kepala daerah tentang kebijaksanaan perusahaan untuk perbaikan dan perkembangan perusahaan.
- Memberikan petunjuk dan pengarahan berdasarkan kebijaksanaan Kepala daerah kepada Direksi.
- Meneliti rencana anggaran perusahaan dan menyiapkan persetujuan kepala daerah 3 bulan sebelum tahun buku mulai berlaku.
- Meneliti neraca perusahaan pada akhir tahun buku.
- Meminta pertanggungjawaban direksi perusahaan atas segala pelaksanaan kerja sesuai dengan rencana kerja yang telah ditentukan.
- Meminta keterangan kepada direksi apabila terjadi penyimpangan dari pelaksanaan tugas yang telah ditentukan dalam program kerja tahunan.

- Menyetujui dan mengesahkan usulan perjanjian kerjasama antara perusahaan dengan pihak ketiga dalam hal rencana peningkatan produksi.
 - Mengusulkan dalam hal pengangkatan anggota direksi kepada kepala daerah.
 - Menyelenggarakan rapat anggota badan pengawas secara periodik, disesuaikan dengan keperluan yang ada guna membicarakan persoalan yang mendesak.
 - Membuat laporan secara berkala kepada Kepala Daerah sebagai bahan masukan bagi Kepala Daerah dalam menentukan kebijaksanaan perusahaan.
 - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala daerah.
- 2) Direktur Utama
- Memimpin PDAM berdasarkan kebijakan pokok yang digariskan oleh Bupati dan atau Dewan Pengawas kedalam kebijakan umum Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Magetan.
 - Membina praktek manajemen yang berbasis kinerja di dalam Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Magetan.
 - Membina hubungan kerja yang baik secara vertikal maupun horisontal dengan pemerintah, swasta, organisasi kemasyarakatan maupun sesama PDAM.

- Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pelaksanaan kerja masing-masing kesatuan organisasi yang dibawahnya dalam rangka mencapai visi dan misi perusahaan.
- Menyusun rencana strategis busines 5 tahun yang disahkan oleh bupati melalui Dewan Pengawas.
- Menyusun dan menyampaikan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan (RKAP) yang disahkan oleh Bupati dewan Pengawas
- Menyusun dan menyampaikan laporan kegiatan Perusahaan Triwulan yang terdiri dari laporan kegiatan operasional dan keuangan dan laporan tahunan yang telah diaudit oleh BPKP kepada bupati melalui Dewan Pengawas.
- Melakukan ikatan dan menandatangani perjanjian dengan pihak lain yang berkaitan dengan kebijakan perusahaan.
- Membentuk dan menetapkan bagian dan atau cabang PDAm dan sub bagian dan seksi-seksi pada cabang.
- Mengangkat, memberhentikan dan melakukan pembinaan pegawai dan atau pejabat dibawah Direksi.
- Bertindak sebagai otorisator dalam anggaran penerimaan dan pengeluaran keuangan perusahaan.
- Menandatangani keputusan Direksi dan naskah Dinas lain yang dianggap perlu bagi perusahaan,.
- Membuat pertanggungjawaban perusahaan kepada Bupati.

- Melaksanakan tugas-tugas lain yang dilakukan oleh Bupati.
- 3) Direktur Administrasi dan Keuangan
- Memimpin, mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan perusahaan dibidang administrasi dan keuangan.
 - Mengkoordinir penyusunan laporan keuangan dan operasional perusahaan.
 - Melaksanakan pembinaan pegawai
 - Mengendalikan dan mengevaluasi pendapatan/penerimaan dan pengeluaran perusahaan.
 - Mengkoordinir penyusunan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan.
 - Merencanakan dan melaksanakan sistem pengelolaan pelayanan pelanggan.
 - Menandatangani dokumen penarikan uang dari Bank dan atau lembaga keuangan atas dasar Surat Perintah Membayar yang ditandatangani oleh Direktur Utama.
 - Menandatangani kutipan Surat keputusan Direksi tentang Kepegawaian.
 - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
- 4) Kepala Bagian Umum dan kepegawaian
- Mengelola operasional administrasi dan umum
 - Melaksanakan tata administrasi persediaan barang gudang
 - Mengevaluasi kinerja dan penataan kepegawaian

- Merencanakan dan mengelola pengadaan barang/jasa untuk kebutuhan perusahaan.
 - Mengelola aset-aset perusahaan
 - Mempersiapkan dan mengelola kegiatan rumah tangga perusahaan
 - Mengawasi kedisiplinan hadir dan kerja bawahan.
 - Melakukan evaluasi atau penilaian atas prestasi bawahannya
 - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan
 - Bagian Umum dibantu dan membawahi Sub Bagian Umum dan Aset, Sub Bagian Kepegawaian, Sub Bagian Rumah Tangga, Dan Sub Bagian Gudang.
- 5) Kepala Bagian Keuangan
- Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pencatatan seluruh transaksi keuangan sesuai dengan pedoman akutansi yang berlaku secara valid dan benar.
 - Memeriksa dan mengawasi penerimaan, penggunaan dan penyimpanan dana termasuk alat-alat pembayaran dan kertas berharga penyelenggaraan kas sesuai dengan kebijaksanaan dan ketentuan yang berlaku.
 - Mengelola data-data seluruh data keuangan perusahaan sesuai dengan pedoman akutansi dan petunjuk atasan.

- Mengkoordinir dan menyusun laporan keuangan dan laporan operasional bulanan, triwulanan dan tahunan secara periodik serta laporan perpajakan menurut aturan yang berlaku.
 - Mengkoordinir dan menyusun konsep anggaran pendapatan dan biaya perusahaan tahunan sesuai petunjuk atasan dan menurut aturan yang berlaku.
 - Membuat evaluasi dan penilaian terhadap kinerja keuangan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pemimpin.
 - Mengawasi kedisiplinan hadir dan kerja bawahan.
 - Melakukan evaluasi atau penilaian atas kinerja bawahannya.
 - Menjaga ketertiban, keamanan dan kelayakan lingkungan dan sarana/prasarana kerja.
 - Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
 - Bagian Keuangan terdiri dari sub bagian kas, Sub Bagian Penagihan, Sub Bagian Anggaran.
- 6) Kepala Bagian Hubungan Langgan
- Mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pemasaran dan pelayanan kepada masyarakat pelanggan.
 - Melakukan penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat tentang PDAM bersama instansi terkait.

- Melakukan komunikasi kepada komplek perumahan / pengembang maupun komunitas masyarakat untuk menjadi pelanggan PDAM.
- Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengembangan pelanggan.
- Mengelola dokumen administrasi status pelanggan lama dan baru dan penggolongannya.
- Mengelola *record data base* hasil pembacaan meter pelanggan.
- Menyusun laporan penambahan/perubahan status golongan pelanggan dan penjualan rekening tiap bulan.
- Mengelola laporan gangguan baik kebocoran, air mati, transaksi rekening dan meter pelanggan.
- Melakukan survey ulang/reclass terkait dengan penetapan status golongan pelanggan.
- Merencanakan dan mengelola perbaikan dan penggantian meter pelanggan.
- Melakukan penyuluhan dan pendidikan pelanggan.
- Melakukan kegiatan pencitraan dan kehumasan perusahaan.
- Mengelola *marketing communication* dan *wabsite* perusahaan.
- Bagian Hubungan Langganan terdiri dari sub bagian zhumas dan Pemasaran, Sub Bagian Pelayanan Gangguan dan Meter Pelanggan, Sub Bagian Rekening.

7) Direktur Teknik

- Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang teknik.
- Mengkoordinir penyelenggaraan pemeliharaan terhadap semua instalasi dan bangunan pelengkapya.
- Mengupayakan dan mengkoordinasikan penyediaan air baku.
- Mengupayakan penurunan kehilangan air.
- Mengkoordinir penyusunan laporan dibidang teknik.
- Melaksanakan pembinaan pegawai.
- Bersama Direktur Anministrasi dan Keuangan menyusun Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direktur Utama.

8) Kepala Bagian Produksi

- Mengendalikan kuantitas dan kontinyuitas produksi air bersih, menyusun rencana kebutuhan materiil produksi.
- Mengelola instalasi pompa, instalasi sumber mata air dan instalasi pengolahan air (IPA).
- Mengendalikan kualitas air sampai pelayanan.
- Menghitung dan merencanakan penambahan kapasitas air baku untuk meningkatkan pengembangan pelayanan.
- Merencanakan, menyusun dan melaporkan kebutuhan bahan kimia, BBM Genset, Listrik, dan bahan pembantu lainnya.

- Perawatan dikawasan pemangkuan produksi air baku PDAM maupun wilayah lainnya.
- Melaksanakan uji petik kualitas air baku yang meliputi: standar fisik, kimia maupun biologi.
- Mengurus seluruh proses perijinan yang terkait dengan produksi air.
- Bagian Produksi terdiri dari Sub Bagian Sumber, Sub Bagian Pompa dan Instalasi Pengelolaan Air (IPA)

9) Kepala Bagian Transmisi Distribusi

- Bertanggungjawab terhadap pendistribusian air dari sumber produksi hingga wilayah pelayanan.
- Bertanggungjawab atas kebocoran/kehilangan air yang terjadi disepanjang jaringan perpipaan transmisi dan bangunannya.
- Memperbaiki, merawat jaringan pipa transmisi, bangunan pelengkap beserta lingkungannya.
- Melakukan pemantauan rutin dan berkala debit air dan tekanan air.
- Merekap dan menyusun laporan kehilangan dan tekanan air di wilayah pelayanan.
- Mengurus perijinan yang berkaitan dengan pemasangan dan perbaikan jaringan pipa.

- Mengembalikan fasilitas umum maupun perorangan yang rusak akibat pekerjaan PDAM.
- Mengkoordinir pengiriman air menggunakan tangki.
- Bagian transmisi-Distribusi terdiri dari Sub Bagian Pemeliharaan Jaringan dan Sub Bagian Pengendalian.

10) Kepala Bagian Perencanaan

- Mempunyai tugas pokok merencanakan pekerjaan bangunan fisik.
- Melakukan survey lapangan atas rencana/usulan pekerjaan yang akan dilakukan.
- Melakukan perhitungan dan perencanaan konstruksi.
- Menyusun dan membuat gambar teknik rencana pekerjaan.
- Menyusun dan menghitung RAB pekerjaan fisik.
- Melakukan supervisi setiap pekerjaan fisik.
- Mengelola as built drawing eksisting baik jaringan perpipaan maupun bangunan.
- Merencanakan sambungan baru.
- Bagian Perencanaan Teknik terdiri dari Sub Bagian Perencanaan Bangunan dan Jaringan, Sub Bagian Perencanaan Pengembangan Sambungan Baru.

11) Kepala Bagian SPI

- Menyusun Program Kerja Pemeriksaan Tahunan (PKPT) berikut anggaran waktu dan pembiayaannya, baik pemeriksaan Administrasi-Kuangan dan Teknik.
- Mengkoordinir PKPT dan pemeriksaan lainya (non PKPT) atas tugas dan persetujuan Direktur Utama.
- Memberikan pendapat, masukan, dan pertimbangan kepala Direktur Utama terkait dengan fungsi pengawasan.
- Memantau tindak lanjut pengawasan.
- Melaksanakan tugas khusus dalam lingkup pengendalian intern yang ditugaskan oleh Direktur Utama.
- Satuan Pengawasan Intern dipimpin oleh seorang kepala satuan pengawas intern yang bertanggungjawab langsung kepada direktur utama.
- Satuan Pengawas Intern dalam melaksanakan tugasnya dibantu dan membawahi Pengawas Bidang Administrasi dan Keuangan, Pengawas Bidang Teknik.

12) Kepala Bagian Penelitian dan Pengembangan

- Mempunyai tugas pokok melaksanakan penelitian dan pengembangan sistem pengelolaan PDAM serta menyampaikan hasilnya sebagai bahan pertimbangan kepada Direksi untuk menetapkan kebijakan Perusahaan.
- Melakukan inventarisasi dan menyimpan data base perusahaan.

- Memberikan telaah kepada Direksi atas permasalahan perusahaan.
- Melakukan study identifikasi serta study kelayakan atas rencana pengembangan perusahaan dan menyiapkan kebutuhan dokumen baru perencanaan strategis.
- Mengkoordinir penyusunan rencana strategis perusahaan jangka pendek dan jangka panjang.
- Mengkoordinir penyusunan *bussines plan* dan *corporate plan* perusahaan.
- Mengkoordinir pembuatan stimulasi penilaian kinerja perusahaan.
- Menyiapkan pokok-pokok kebijakan umum perusahaan tahunan.
- Penelitian dan pengembangan dipimpin oleh seorang Kepala penelitian dan Pengembangan yang bertanggungjawab langsung kepada Direktur Utama.
- Tugasnya dibantu dan membawahi sub bagian penelitian dan pengembangan perusahaan, sub bagian penelitian dan pengembangan teknik.

13) Kepala Cabang

- Mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dibidang air bersih diwilayah pelayanannya.
- Mengawasi kedisiplinan hadir dan kerja bawahan.

- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- Cabang PDAM dipimpin oleh seseorang Kepala Cabang dan bertanggungjawab kepada direktur Utama.
- Dibantu dan membawahi Seksi Administrasi dan Keuangan, Seksi Langganan, Seksi Teknik.

14) Kasi Administrasi Keuangan

- Melaksanakan tugas pengelolaan Kas Kecil cabang PDAM.
- Menerbitkan daftar tunggakan pelanggan air
- Menerima dan mencatat hasil penagihan diwilayah pelayanan kerjanya.
- Menyetorkan uang hasil penagihan rekening air dan non air ke bank yang ditunjuk oleh perusahaan.
- Melaksanakan tata kelola administrasi rekening air dan non air, surat keputusan sementara, surat pembongkaran dan lain-lain.
- Menyusun laporan hasil penagihan.
- Membuat laporan berkala kegiatan umum.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

15) Kasi Hubungan Langganan

- Melayani permohonan pelanggan baru diwilayahnya.
- Mencatat dan menyusun daftar hasil pembacaan meter pelanggan serta menyampaikan ke Bagian Hubungan Langganan diketahui Kepala Cabang.

- Mencatat data mutasi/perubahan meter air pelanggan, kerusakan, perbaikan, dan pemakaian air.
- Meneliti kebenaran data base rekening air.
- Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari pelanggan dan masyarakat.
- Melaksanakan pemutusan dan penyambungan kembali langganan.
- Melaksanakan perbaikan, penggantian dan penyegelan meter air pelanggan.
- Membuat laporan berkala kegiatan langganan.

16) Kasi Teknik

- Melaksanakan pemasangan sambungan baru/menugaskan kepada pihak lain.
- Memelihara dan memperbaiki jaringan pipa distribusi sampai dengan pipa dinas.
- Menindaklanjuti laporan gangguan pelayanan air atas pengaduan pelanggan.
- Membuat laporan berkala kegiatan teknik.
- Mengawasi kedisiplinan hadir dan kerja bawahan
- Melakukan evaluasi atau penilaian atas prestasi bawahannya.
- Manjaga ketertiban, keamanan dan kelayakan lingkungan dan sarana/prasarana kerja.
- Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

4. Kepegawaian

a) Status Pegawai

Tabel : 4.1

No	Status Pegawai	Jumlah
1	Pegawai Perusahaan	249
2	Calon Pegawai Perusahaan	16
3	Pegawai Kontrak	3
	Jumlah	268

Sumber : Data Sekunder Diolah, 2012

b) Tingkat Pendidikan Pegawai

Tabel : 4.2

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	Sarjana/S1/S2	40
2	Sarjana Muda/D3	11
3	SMA	189
4	SLTP	20
5	SD	8
	Jumlah	268

Sumber : Data Sekunder Diolah, 2012

c) Formasi Personalia

Tabel : 4.3

No	Formasi Personalia	Jumlah
1	Direksi	3
2	Kepala Bagian dan SPI	7
3	Kepala Unit	8
4	Kepala TRM	1
5	Staf Administrasi	143
6	Staf Teknik	102
7	Satpam	4
	Jumlah	268

Sumber : Data Sekunder Diolah, 2012

5. Kapasitas Produksi Air Dan Cakupan Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih, PDAM Kabupaten Magetan instalasi pengelolaan air dengan kapasitas terpasang sebesar 433¹/dt, sedangkan yang dimanfaatkan berdasarkan jumlah produksi air hanya sebesar 126, 89¹/dt atau 98,57 %. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk kebutuhan air bersih operasional dalam pengelolaan dan distribusi air dibagi ke dalam delapan cabang wilayah pelayanan, yaitu Unit I Magetan Utara, Unit II Plaosan, Unit III Sukomoro, Unit IV Kawedanan, Unit V Panekan, Unit VI Parang, Unit VII Magetan selatan, dan Unit VIII Karas. Wilayah pelayanan PDAM Magetan lebih jelasnya bisa dilihat pada Peta (Lampiran 12).

B. Gambaran Umum Responden

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh sampel sebanyak 100 orang yang dijadikan responden. Adapun gambaran umum responden dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

1. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel: 4.4

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Frekwensi	Persentase (%)
Laki-laki	68	68
Perempuan	32	32
Total	100	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2012

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki sebanyak 68 orang (68%), dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 32 orang (32%).

2. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Usia

Gambaran secara umum responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel: 4.5

Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Frekwensi	Persentase (%)
16-25	6	6
26-35	15	15
36-45	21	21
46-55	39	39
>55	19	19
Total	100	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2012

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki usia 16-25 tahun sebanyak 6 orang (6%), yang memiliki usia 26-35 tahun sebanyak 15 orang (15%), yang memiliki usia 36-45 tahun sebanyak 21 orang (21%), yang memiliki usia 46-55 sebanyak 39 orang (39%), dan yang mempunyai usia >55 sebanyak 19 orang (19%).

3. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel : 4.6**Distribusi Frekwensi Responden berdasarkan Pendidikan terakhir**

Pendidikan	Frekwensi	Persentase (%)
SD	6	6
SMP	12	12
SMA	48	48
Diploma	4	4
S1	28	28
S2	2	2
Total	100	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2012

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SD sebanyak 6 orang (6%), yang memiliki pendidikan terakhir SMP sebanyak 12 orang (12%), yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 48 orang (48%), yang memiliki pendidikan terakhir Diploma sebanyak 4 orang (4%), pendidikan terakhir S1 sebanyak 28 orang (28%), dan yang mempunyai pendidikan terakhir S2 sebanyak 2 orang (2%).

4. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambaran umum responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel : 4.7**Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekwensi	Persentase (%)
Wiraswasta	37	37
PNS	25	25
Pensiun	10	10
Karyawan Swasta	6	6
Mahasiswa	2	2
Lain-lain	20	20
Total	100	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2012

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 37 orang (37%), yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 25 orang (25%), yang sebagai pensiunan sebanyak 10 orang (10%), yang memiliki pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 6 orang (6%), dan yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar atau mahasiswa 2 orang (2%), serta yang mempunyai pekerjaan lain-lain sebanyak 20 orang (20%).

5. Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan lamanya Berlangganan PDAM

Gambaran umum responden berdasarkan lamanya berlangganan PDAM dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel: 4.8

Distribusi Frekwensi Responden Berdasarkan lamanya Berlangganan PDAM

Lama Berlangganan	Frekwensi	Persentase (%)
1-5	8	8
11-15	5	5
6-10	7	7
16-20	24	24
>20	56	56
Total	100	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2012

Berdasarkan pada tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang sudah berlangganan PDAM selama 1-5 tahun sebanyak 8 orang (8%), 6-10 tahun sebanyak 5 orang (5%), 11-15 tahun sebanyak 7

orang (7%), 16-20 tahun sebanyak 24 orang (24%), dan yang berlangganan PDAM selama >20 tahun sebanyak 56 orang (56%).

C. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden

1. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (X1)

Tabel 4.9
Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Bukti Fisik (X1)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Rata-rata item
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{1,1}	1	1	14	14	25	25	43	43	17	17	3.61
X _{1,2}	1	1	19	19	34	34	39	39	17	17	3.62
X _{1,3}	1	1	10	10	34	34	44	44	11	11	3.54
X _{1,4}	0	0	11	11	18	18	48	48	23	23	3.83
X _{1,5}	1	1	19	19	28	28	40	40	12	12	3.43

Sumber: Data Primer (Diolah) tahun 2012 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Dari tabel 4.9 tersebut diperoleh penjelasan sebagai berikut: Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, pada item X_{1,1} mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan berpenampilan rapi, sopan, berseragam dan beridentitas, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 14 responden (14%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (25%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 43 responden (43%) menyatakan setuju dan sebanyak 17 responden (17%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item X_{1,1} sebesar 3,61 dan mendekati angka 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan X_{1,1}.

Item X_{1,2} mengenai PDAM menyediakan ruang antri pembayaran yang nyaman dan memadai, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 19 responden (19%) menyatakan tidak setuju,

sebanyak 34 responden (34%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 39 responden (39%) menyatakan setuju dan sebanyak 17 responden (17%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{1.2}$ sebesar 3,62 yang mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan $X_{1.2}$.

Item $X_{1.3}$ mengenai PDAM menyediakan loket loket pengaduan (kotak kritik dan saran), sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 10 responden (10%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 34 responden (34%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 44 responden (44%) menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden (11%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{1.3}$ sebesar 3,54 yang mendekati skor 4 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan $X_{1.3}$.

Item $X_{1.4}$ mengenai fasilitas fisik perusahaan seperti toilet, mushola, dan parkir yang bersih dan nyaman, responden tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 11 responden (11%) yang menyatakan tidak setuju, sebanyak 18 responden (18%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 48 responden (48%) menyatakan setuju dan sebanyak 23 responden (23%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{1.4}$ sebesar 3,83 yang mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan $X_{1.4}$.

Item $X_{1.5}$ mengenai komputer dan telepon digunakan karyawan PDAM dalam bekerja, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 19 responden (19%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 28 responden (28%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 40 responden (40%) menyatakan setuju dan sebanyak 12 responden (12%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{1.5}$ sebesar 3,43 yang mendekati skor 3, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab cukup setuju untuk item pertanyaan $X_{1.5}$.

2. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Keandalan

Tabel 4. 10
Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Keandalan (X_2)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Rata-rata item
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{2.1}$	1	1	10	10	25	25	53	53	11	11	3.63
$X_{2.2}$	0	0	9	9	16	16	62	62	13	13	3.79
$X_{2.3}$	1	1	13	13	28	28	44	44	14	14	3.57
$X_{2.4}$	1	1	17	17	25	25	43	43	14	14	3.52
$X_{2.5}$	2	2	30	30	13	13	30	30	15	15	3.26

Sumber: Data Primer (Ditolah) tahun 2012 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Dari tabel 4.10 tersebut diperoleh penjelasan sebagai berikut: Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, pada item $X_{2.1}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 10 responden (10%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (25%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 53 responden (53%) menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden (11%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor

item $X_{2.1}$ sebesar 3,63 dan mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan $X_{2.1}$.

item $X_{2.3}$ mengenai PDAM kabupaten Magetan memproduksi air yang berkualitas secara kontinyu, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 28 responden (28%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 44 responden (44%) menyatakan setuju dan sebanyak 14 responden (14%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{2.3}$ sebesar 3,57 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan $X_{2.3}$.

$X_{2.4}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan selalu tepat dalam pencatatan meter air, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 17 responden (17%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (25%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 43 responden (43%) menyatakan setuju dan sebanyak 14 responden (14%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{2.4}$ sebesar 3,52 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{2.5}$ mengenai biaya air diberikan PDAM sesuai dengan standar yang ditetapkan, sebanyak 2 responden (2%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 30 responden (30%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 23 responden (23%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 30 responden (30%) menyatakan setuju dan sebanyak 15 responden (15%) menyatakan sangat

setuju. Rata-rata skor item $X_{2,5}$ sebesar 3,26 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab cukup setuju.

3. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X_3)

Tabel 4. 11
Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X_3)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Rata-rata item
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{3,1}$	0	0	18	18	20	20	48	48	14	14	3.58
$X_{3,2}$	0	0	10	10	27	27	46	46	17	17	3.70
$X_{3,3}$	1	1	9	9	24	24	47	47	19	19	3.74
$X_{3,4}$	0	0	12	12	14	14	56	56	18	18	3.80
$X_{3,5}$	1	1	15	15	31	31	34	34	19	19	3.55

Sumber: Data Primer (Ditolah) tahun 2012 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, pada item $X_{3,1}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten magetan cepat dalam memberikan pelayanan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 18 responden (18%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 20 responden (20%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 48 responden (48%) menyatakan setuju dan sebanyak 14 responden (14%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{3,1}$ sebesar 3,58 yang mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju untuk item pertanyaan $X_{3,1}$

item $X_{3,2}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan cepat dalam menangani keluhan pelanggan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 10 responden (10%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 27 responden (27%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 46 responden (46%) menyatakan setuju dan sebanyak 17 responden (17%) menyatakan sangat

setuju. Rata-rata skor item $X_{3,2}$ sebesar 3,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{3,3}$ mengenai karyawan PDAM selalu sigap dalam membantu masalah Pelanggan, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 9 responden (9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 24 responden (24%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 47 responden (47%) menyatakan setuju dan sebanyak 19 responden (19%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{3,3}$ sebesar 3,74 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{3,4}$ mengenai PDAM Kabupaten Magetan menyediakan tempat pembayaran air terdekat dengan pelanggan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 12 responden (12%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 14 responden (14%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 56 responden (56%) menyatakan setuju dan sebanyak 18 responden (18%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{3,4}$ sebesar 3,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{3,5}$ mengenai PDAM menyediakan fasilitas pembayaran air dengan sistem online, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 31 responden (31%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 34 responden (34%) menyatakan setuju dan sebanyak 19 responden (19%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{3,5}$ sebesar 3,55 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

4. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X_4)

Tabel 4. 12

Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X_4)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Rata-rata item
	F	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
X _{4.1}	0	0	7	7	35	35	51	51	7	7	3.58
X _{4.2}	0	0	6	6	25	25	54	54	15	15	3.78
X _{4.3}	1	1	10	10	35	35	41	41	13	13	3.55
X _{4.4}	0	0	8	8	25	25	59	59	8	8	3.67
X _{4.5}	1	1	8	8	27	27	55	55	9	9	3.63

Sumber: Data Primer (Diotah) tahun 2012 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, pada item X_{4.1} mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan bekerja secara profesional dan terampil, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 35 responden (35%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 51 responden (51%) menyatakan setuju dan sebanyak 7 responden (7%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item X_{4.1} sebesar 3,58 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item X_{4.2} mengenai PDAM memberikan meter air sesuai dengan standar, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dan sebanyak 6 responden (6%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 25 responden (25%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 54 responden (54%) menyatakan setuju dan sebanyak 15 responden (15%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item X_{4.2} sebesar 3,78 yang mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item X_{4.3} mengenai PDAM mempunyai transportasi yang memadai dalam memberikan pelayanan, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 10 responden (10%) menyatakan tidak setuju,

sebanyak 35 responden (35%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 41 responden (41%) menyatakan setuju dan sebanyak 13 responden (13%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{4.3}$ sebesar 3,55 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{4.4}$ mengenai PDAM mempunyai standar dalam pelayanan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dan sebanyak 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (25%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 59 responden (59%) menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden (8%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{4.4}$ sebesar 3,67 yang mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{4.5}$ mengenai karyawan PDAM ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 27 responden (27%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 55 responden (55%) menyatakan setuju dan sebanyak 9 responden (9%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{4.5}$ sebesar 3,63 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

5. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Empati (X_5)

Tabel 4.13
Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Empati (X_5)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Rata-rata item
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
$X_{5.1}$	0	0	5	5	23	23	57	57	15	15	3.82
$X_{5.2}$	1	1	8	8	27	27	43	43	21	21	3.75
$X_{5.3}$	3	3	16	16	31	31	32	32	18	18	3.46
$X_{5.4}$	3	3	15	15	33	33	37	37	12	12	3.40
$X_{5.5}$	0	0	8	8	20	20	55	55	17	17	3.81

Sumber: Data Primer (Diolah) tahun 2012 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, pada item $X_{5.1}$ mengenai PDAM kabupaten Magetan mudah dihubungi pelanggan untuk memberikan pelayanan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dan sebanyak 5 responden (5%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 23 responden (23%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 57 responden (57%) menyatakan setuju dan sebanyak 15 responden (15%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{5.1}$ sebesar 3,82 dan mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{5.2}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan bersedia mendengarkan keluhan dari setiap pelanggan, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 8 responden (8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 27 responden (27%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 43 responden (43%) menyatakan setuju dan sebanyak 21 responden (21%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{5.2}$ sebesar 3,75 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

item $X_{5.3}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan bersedia memberikan pelayanan diluar jam kerja, sebanyak 3 responden (3%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 16 responden (16%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 31 responden (31%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 32 responden (32%) menyatakan setuju dan sebanyak 18 responden (18%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{5.3}$ sebesar

3,46 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab cukup setuju.

Item $X_{5.4}$ mengenai karyawan PDAM kabupaten Magetan segera menindak lanjuti atas kritik dan saran dari pelanggan, sebanyak 3 responden (3%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 15 responden (15%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 33 responden (33%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 37 responden (37%) menyatakan setuju dan sebanyak 12 responden (12%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item $X_{5.4}$ sebesar 3,40 yang mendekati angka 3, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab cukup setuju.

6. Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 4. 14
Distribusi Frekwensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item	STS		TS		CS		S		SS		Rata-rata item
	F	%	f	%	f	%	F	%	F	%	
Y ₁	1	1	7	7	17	17	61	61	14	14	3.80
Y ₂	0	0	11	11	42	42	36	36	11	11	3.47
Y ₃	0	0	13	13	37	37	42	42	8	8	3.45
Y ₄	0	0	11	11	32	32	49	49	8	8	3.54
Y ₅	0	0	0	0	6	6	63	63	31	31	4.25

Sumber: Data Primer (Diolah) tahun 2012 (keterangan : f = banyaknya responden, % = persentase)

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 responden, pada item Y₁ mengenai kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan yang diberikan PDAM kabupaten Magetan, sebanyak 1 responden (1%) menyatakan sangat tidak setuju, kemudian sebanyak 7 responden (7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 17 responden (17%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 61 responden (61%) menyatakan setuju dan sebanyak 14

responden (14%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item Y.₁ sebesar 3,80 yang mendekati skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

Item Y.₂ mengenai kepuasan terhadap kecepatan karyawan PDAM kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 11 responden (11%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 42 responden (42%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 36 responden (36%) menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden (11%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item Y.₂ sebesar 3,47, mendekati skor 3, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab cukup setuju.

item Y.₃ mengenai kepuasan terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM kabupaten Magetan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, sebanyak 13 responden (13%) menyatakan tidak setuju, kemudian sebanyak 37 responden (37%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 42 responden (42%) menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden (8%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item Y.₃ sebesar 3,45 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab cukup setuju.

item Y.₄ mengenai kepuasan terhadap pendistribusian air oleh PDAM kabupaten Magetan, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju, dan sebanyak 11 responden (11%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 32 responden (32%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 49 responden (49%) menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden (8%) menyatakan sangat setuju.

Rata-rata skor item Y₄ sebesar 3,54 sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

Item Y₅ mengenai kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran air di PDAM kabupaten magetan, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju, dan sebanyak 6 responden (6%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 63 responden (63%) menyatakan setuju, dan sebanyak 31 responden (31%) menyatakan sangat setuju. Rata-rata skor item Y₅ sebesar 4,25 yang mendekati angka 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa responden cenderung menjawab setuju.

D. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* Pearson dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya. Jika koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$ *product moment* berarti item kuesioner dinyatakan valid dan dinyatakan sah sebagai alat pengumpul data, dan juga Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid. Hasil uji bisa dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 15
Uji Validitas Instrumen X

Variabel	Item	r	Sig	Keterangan
Bukti Fisik	X _{1.1}	0,773	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,810	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,752	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,572	0,000	Valid
	X _{1.5}	0,703	0,000	Valid
Keandalan	X _{2.1}	0,744	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,461	0,000	Valid
	X _{2.3}	0,754	0,000	Valid
	X _{2.4}	0,808	0,000	Valid
	X _{2.5}	0,808	0,000	Valid
Daya Tanggap	X _{3.1}	0,716	0,000	Valid
	X _{3.2}	0,709	0,000	Valid
	X _{3.3}	0,761	0,000	Valid
	X _{3.4}	0,702	0,000	Valid
	X _{3.5}	0,711	0,000	Valid
Jaminan	X _{4.1}	0,645	0,000	Valid
	X _{4.2}	0,788	0,000	Valid
	X _{4.3}	0,764	0,000	Valid
	X _{4.4}	0,663	0,000	Valid
	X _{4.5}	0,776	0,000	Valid
Empati	X _{5.1}	0,659	0,000	Valid
	X _{5.2}	0,755	0,000	Valid
	X _{5.3}	0,739	0,000	Valid
	X _{5.4}	0,808	0,000	Valid
	X _{5.5}	0,801	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), 2012

Berdasarkan tabel 4.15 tersebut dapat diketahui bahwa semua item pernyataan untuk variabel X yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195) dan juga probabilitas (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pernyataan telah valid.

Tabel 4.16
Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)

Item	r	Sig	Keterangan
y ₁	0,636	0,000	Valid
y ₂	0,855	0,000	Valid
y ₃	0,683	0,000	Valid
y ₄	0,830	0,000	Valid
y ₅	0,364	0,000	Valid

Sumber: Data Primer (diolah), 2012

Berdasarkan tabel 4. 16 di atas dapat diketahui bahwa semua item pernyataan untuk variabel Y yaitu kepuasan pelanggan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,195) dan juga probabilitas (sig) kurang dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa semua item pertanyaan telah valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indek yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan andal (reliable) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Kriteria indek reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4. 17
Kriteria Indeks Kofiesien Reliabilitas

No.	Interval	Kriteria
1.	<0,200	sangat rendah
2.	0,200-0,399	Rendah
3.	0,400-0,599	Cukup
4.	0,600-0,799	Tinggi
5.	0,800-1,00	sangat tinggi

Uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan Alpha Cronbach. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dinyatakan reliabel. Hasil pengujian reliabilitas terhadap semua variabel ditunjukkan tabel di bawah ini:

Tabel 4. 18
Uji Reliabilitas Item

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Bukti Fisik (X_1)	0,770	Reliabel
Keandalan (X_2)	0,770	Reliabel
Daya Tanggap (X_3)	0,766	Reliabel
Jaminan (X_4)	0,779	Reliabel
Empati (X_5)	0,805	Reliabel
Tingkat Kepuasan Pelanggan (Y)	0,723	Reliabel

Sumber: Data Primer (diolah), 2012

Berdasarkan tabel 4. 18 di atas dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan instrumen pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan.

E. Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. Analisis ini dipakai untuk mendeskripsikan distribusi item masing-masing variabel untuk mendeskripsikan hasil penelitian yang didasarkan pada distribusi frekwensi jawaban dari masing-masing item variabel. variabel-variabel independen Kualitas Pelayanan (X) yang meliputi variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), maupun variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

a) Variabel Bukti Fisik (X_1)

Pada variabel Bukti Fisik (X_1), terdapat lima butir item pernyataan yang digunakan sebagai item. Item pertama ($X_{1.1}$) dari bukti fisik adalah Penampilan karyawan PDAM Kabupaten Magetan yang rapi, sopan, berseragam dan memakai identitas. Ini merupakan sesuatu yang membedakan dengan perusahaan lain, maka karyawan wajib berseragam dan memakai kartu identitas. Tujuannya adalah untuk menghindari penipuan yang dilakukan orang yang bukan petugas resmi PDAM. Dengan begitu tidak menimbulkan keraguan pada pelanggan. Selain itu, penampilan karyawan saat melayani pelanggan, merupakan yang pertama kali dilihat oleh pelanggan dan menimbulkan kesan tersendiri. Sehingga penampilan karyawan yang rapi, sopan, berseragam dan beridentitas bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel bukti fisik (X_1), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{1.1}$), dengan rata-rata jawaban 3,61 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian, menurut responden penampilan karyawan PDAM Kabupaten Magetan sudah rapi, sopan, berseragam dan memakai identitas.

Item ke dua ($X_{1.2}$), ketersediaan tempat antri pembayaran yang nyaman dan memadai. Ini merupakan suatu fasilitas yang bisa menumbuhkan rasa nyaman pada pelanggan, sehingga bisa menumbuhkan kepuasan pada pelanggan. sebaliknya, apabila tempat antri pembayaran tidak nyaman dan memadai, maka pelanggan akan merasa tidak nyaman sehingga mereka tidak merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diterima. Maka dari itu PDAM

Kabupaten Magetan harus menyediakan tempat antri pembayaran yang nyaman dan memadai, karena bisa memberikan kenyamanan bagi pelanggan dan akhirnya berdampak pada penilaian mereka terhadap kualitas layanan PDAM yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel bukti fisik (X_1), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{1,2}$), dengan rata-rata jawaban 3,62 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan dimata responden sudah menyediakan tempat antri pembayaran yang memadai dan nyaman bagi pelanggannya dengan baik.

Item ke tiga ($X_{1,3}$), ketersediaan loket pengaduan baik saran maupun kritikan. Loket pengaduan merupakan tempat untuk menampung keluhan maupun saran dari pelanggan, sangatlah diperlukan untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk menyampaikan kritik dan sarannya terhadap pelayanan yang diterimanya dari PDAM. Dengan begitu PDAM bisa mengetahui apa yang menjadi saran dan kritik dari pelanggan, sehingga bisa segera ditanggapi demi meningkatkan kualitas pelayanan yang ada dan juga meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel bukti fisik (X_1), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{1,3}$), dengan rata-rata jawaban 3,54 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian, menurut PDAM Kabupaten Magetan sudah menyediakan loket pengaduan untuk menampung saran dan kritikan bagi pelanggannya dengan baik.

Item ke empat ($X_{1,4}$) adalah fasilitas fisik seperti toilet, mushola, dan parkir yang bersih dan aman. Fasilitas fisik ini merupakan sarana yang diperlukan juga oleh pelanggan saat melakukan transaksi di kantor PDAM. Oleh karena itu, sarana dan prasarana harus ada, yang bisa menunjang kenyamanan pelayanan bagi pelanggan. Selain itu, kurang memadai atau terbatasnya fasilitas fisik bisa akan mengakibatkan keterlambatan dalam memberikan pelayanan. Sehingga fasilitas fisik ini juga harus disediakan oleh PDAM kabupaten Magetan karena kesediaannya bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi jawaban responden variabel bukti fisik (X_1), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{1,4}$), dengan rata-rata jawaban 3,54 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah menyediakan fasilitas fisik, seperti toilet, mushola, dan parkir yang bersih dan aman bagi pelanggannya dengan baik.

Item ke lima ($X_{1,5}$) yaitu komputer dan telepon digunakan karyawan PDAM dalam bekerja. Ketersediaan sarana bagi karyawan ini merupakan hal yang penting untuk menunjang kecepatan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Maka dari itu, sarana tersebut harus ada, karena bisa berpengaruh terhadap kecepatan dan kemudahan karyawan dalam bekerja melayani pelanggan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. apabila alat penunjang ini semakin ditingkatkan oleh PDAM, maka bisa meningkatkan kinerja karyawan sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan PDAM. Berdasarkan tabel distribusi frekuensi jawaban responden

variabel bukti fisik (X_1), menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab cukup setuju pada item ($X_{1,5}$), dengan rata-rata jawaban 3,43 yang mendekati angka 3, maka dengan demikian karyawan PDAM Kabupaten Magetan sudah menggunakan komputer dan telepon dalam bekerja dengan cukup baik.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, bahwa variabel bukti fisik (X_1) yang ada di PDAM kabupaten Magetan dimata responden, bisa dikatakan sudah baik dan sudah tersedia. Apabila bukti fisik ini semakin, ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya.

b) Variabel Keandalan (X_2)

Pada variabel Keandalan (X_2), terdapat lima butir item pernyataan. Item pertama ($X_{2,1}$) adalah karyawan PDAM Kabupaten Magetan memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit. Pemberian pelayanan sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit-belit merupakan kewajiban PDAM Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Karena semua pelanggan pasti tidak menyukai dengan pelayanan yang tidak sesuai prosedur dan berbelit-belit, karena bisa membingungkan pelanggan. Maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan harus memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tidak berbelit-belit, karena pelayanan tersebut bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_2), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{2,1}$), dengan rata-rata jawaban 3,63 yang mendekati angka 4, maka

dengan demikian, menurut responden, karyawan PDAM Kabupaten Magetan sudah baik dalam memberikan pelayanan yang sesuai prosedur dan tidak berbelit-belit.

Item ke dua ($X_{2.2}$), PDAM Kabupaten Magetan menyediakan pilihan tempat pembayaran air. Penyediaan pilihan tempat pembayaran air ini bertujuan untuk memberikan pilihan dan kemudahan pelanggan untuk membayar rekening air, sehingga pelanggan bisa memilih tempat pembayaran air sesuai yang diinginkan. Maka dari itu pilihan tempat pembayaran air penting diadakan oleh PDAM kabupaten Magetan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_2), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{2.2}$), dengan rata-rata jawaban 3,79 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah baik dalam menyediakan pilihan tempat pembayaran air untuk memberikan kemudahan pelanggannya.

Item ke tiga ($X_{2.3}$), PDAM Kabupaten Magetan memproduksi air yang berkualitas secara kontinyu. Hal ini merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh PDAM karena merupakan satu-satunya perusahaan yang memberikan pelayanan air bersih di Kabupaten Magetan, dan keberadaan air bersih sangat dibutuhkan bagi semua orang, yang bisa berdampak pada kesehatannya. Dengan air yang bersih, pasti pelanggan merasa senang dan terpuaskan terhadap pelayanan PDAM, serta kesehatannya pun bisa terjaga. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_2), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada

item ($X_{2,3}$), dengan rata-rata jawaban 3,57 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah memproduksi air yang berkualitas secara kontinyu dengan baik.

Item ke empat ($X_{2,4}$), Karyawan PDAM Kabupaten Magetan, selalu tepat dalam pencatatan meter air. Ketepatan pencatatan meter air yang dilakukan oleh petugas merupakan sesuatu yang penting, karena itu berpengaruh pada pembayaran air yang dibayar oleh pelanggan. Apabila catatan meter air terlalu besar melebihi yang seharusnya, maka pembayaran pasti akan semakin besar. Kalau pelanggan merasa habisnya terlalu banyak dan tidak sesuai pemakaian, mereka akan protes. Hal ini bisa menurunkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_2), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{2,4}$), dengan rata-rata jawaban 3,52 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian karyawan PDAM Kabupaten Magetan selalu tepat dalam pencatatan meter air.

Item ke lima ($X_{2,5}$), biaya air sesuai dengan standar yang ditetapkan. Biaya air yang sesuai standar harus dilakukan oleh pihak PDAM dalam mengukur biaya pemakaian air oleh pelanggan. Seperti item yang sebelumnya, Hal ini berhubungan dengan biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan. Apabila pelanggan merasa biaya yang harus dikeluarkan tidak sesuai pemakaian, pasti akan mengeluarkan protes. Dan juga bisa menimbulkan dipikiran pelanggan bahwa ada kecurangan dari petugas. Hal

semacam ini harus dihindari karena akan mempengaruhi kepuasan mereka. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_2), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab cukup setuju pada item ($X_{2.5}$), dengan rata-rata jawaban 3,26 yang mendekati angka 3, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah cukup baik dalam menetapkan biaya air sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, bahwa menurut responden variabel keandalan (X_2) yang ada di PDAM kabupaten Magetan bisa dikatakan sudah baik. Apabila keandalan PDAM ini lebih ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

c) Variabel Daya Tanggap (X_3)

Pada variabel Daya Tanggap (X_3), terdapat lima butir item pernyataan. Item pertama ($X_{3.1}$) yaitu karyawan PDAM Kabupaten Magetan cepat dalam memberikan pelayanan. Kecepatan dalam memberikan pelayanan adalah suatu hal yang sangat diinginkan oleh pelanggan. Maka dari itu karyawan PDAM Kabupaten Magetan harus cepat dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, karena kalau tidak, pelanggan pasti mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM yang bisa menimbulkan persepsi negatif terhadap pelayanan PDAM dan akhirnya bisa menurunkan pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_3), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{3.1}$), dengan rata-rata jawaban 3,58 yang mendekati angka 4, maka

dengan demikian karyawan PDAM Kabupaten Magetan sudah baik dalam hal kecepatan melayani pelanggannya.

Item ke dua ($X_{3,2}$), karyawan PDAM Kabupaten Magetan cepat dalam menangani keluhan pelanggan. Kecapatan dalam menangani keluhan harus dilaksanakan oleh pihak PDAM, karena suatu keluhan menunjukkan bahwa adanya suatu masalah yang dihadapi oleh pelanggannya. Apabila keluhan segera di tangani, maka pelanggan akan merasa senang dan puas terhadap pelayanan dari PDAM, dan sebaliknya. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_3), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{3,2}$), dengan rata-rata jawaban 3,70 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian karyawan PDAM Kabupaten Magetan sudah baik dalam hal kecepatan menangani keluhan dari pelanggannya.

Item ke tiga ($X_{3,3}$), karyawan PDAM selalu sigap dalam membantu masalah pelanggan. Kesigapan karyawan sangat penting dibutuhkan dalam membantu pelanggan. karena hal itu berhubungan dengan segera terselesaikannya masalah yang dihadapi oleh pelanggan. dengan demikian pelanggan akan merasa senang dan terpuaskan dengan sikap pelayanan dari karyawan PDAM. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_3), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{3,3}$), dengan rata-rata jawaban 3,74 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian kesigapan karyawan PDAM Kabupaten Magetan membantu masalah pelanggannya sudah baik.

Item ke empat ($X_{3,4}$), PDAM menyediakan tempat pembayaran air terdekat dengan pelanggan. Tersedianya tempat pembayaran air terdekat sangatlah penting dibutuhkan oleh pelanggan, khususnya bagi pelanggan yang tidak mempunyai fasilitas kendaraan. Apabila tidak ada tempat pembayaran air terdekat, mereka akan kesusahan untuk membayar. Maka dari itu PDAM kabupaten Magetan harus menyediakan tempat terdekat untuk pembayaran air untuk memudahkan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_3), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{3,4}$), dengan rata-rata jawaban 3,80 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah menyediakan tempat pembayaran air terdekat dengan pelanggannya dengan baik.

Item ke lima ($X_{3,5}$), PDAM menyediakan fasilitas pembayaran rekening air dengan sistem online. Fasilitas ini bisa menunjang pelayanan PDAM kabupaten Magetan. Dengan sistem pembayaran online, memberikan kemudahan bagi pelanggan yang tidak mempunyai waktu banyak untuk antri (sibuk) untuk membayar air. Sehingga keberadaan sistem ini bisa meningkatkan kualitas layanan yang ada pada PDAM kabupaten Magetan, yang akhirnya bisa meningkatkan kepuasan pelanggannya. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel keandalan (X_3), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{3,5}$), dengan rata-rata jawaban 3,55 yang mendekati angka 4, maka dengan

demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah menyediakan fasilitas pembayaran rekening air dengan sistem online dengan baik.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, bahwa menurut responden, variabel daya tanggap (X_3) yang ada di PDAM kabupaten Magetan bisa dikatakan sudah baik. Apabila daya tanggap karyawan PDAM Kabupaten Magetan ini ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

d) Variabel Jaminan (X_4)

Pada variabel Jaminan (X_4), terdapat lima butir item pernyataan. Item pertama ($X_{4,1}$) yaitu karyawan PDAM Kabupaten Magetan bekerja secara terampil dan profesional. Ketrampilan dan keprofesionalan karyawan merupakan unsur dari jaminan perusahaan yang penting, karena berhubungan dengan kualitas hasil kerjanya dalam memberikan layanan pada pelanggan. dengan ketrampilan dan keprofesionalan yang baik pada karyawan dalam bekerja, maka pelayanan yang diberikan hasilnya juga berkualitas. Dengan demikian, ketrampilan dan keprofesionalan bekerja harus dimiliki oleh semua karyawan atau petugas PDAM Kabupaten Magetan, karena bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel jaminan (X_4), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{4,1}$), dengan rata-rata jawaban 3,58 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian karyawan PDAM Kabupaten Magetan sudah bekerja secara terampil dan profesional dengan baik.

Item ke dua ($X_{4.2}$), PDAM memberikan meter air sesuai dengan standar. Meter air yang sesuai dengan standar, merupakan suatu jaminan yang harus didapatkan oleh setiap pelanggan PDAM. Meter air adalah alat yang digunakan untuk mengukur pemakaian air yang dipakai pelanggan. maka pengukuranyapun harus tepat sesuai dengan standar. Sehingga bisa menumbuhkan kepercayaan pada masyarakat. Dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan harus memberikan meter air yang sesuai dengan standar kepada pelangganya. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel jaminan (X_4), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{4.2}$), dengan rata-rata jawaban 3,78 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah memberikan meter air sesuai standar kepada pelangganya dengan baik.

Item ke tiga ($X_{4.3}$), PDAM mempunyai transportasi yang memadai dalam memberikan pelayanan. Transportasi seperti mobil tangki, mobil pelayanan operasional, dll sangat dibutuhkan karena dengan transportasi yang memadai, bisa menunjang kecepatan dalam pelayanan. Maka dengan demikian, PDAM harus menyediakan transportasi yang memadai untuk menunjang pelayanan untuk pelanggan, karena ketersediaan transportasi ini juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel jaminan (X_4), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{4.3}$), dengan rata-rata jawaban 3,55 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM

Kabupaten Magetan sudah mempunyai transportasi yang memadai dalam memberikan pelayanan.

Item ke empat ($X_{4.4}$), PDAM mempunyai standar dalam pelayanan. Standar pelayanan wajib dipunyai oleh setiap penyedia pelayanan, karena menjadi acuan untuk melaksanakan pelayanan yang diberikan untuk pelanggan dan juga untuk menunjukkan transparansi pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Maka dari itu, PDAM Kabupaten Magetan harus mempunyai standar pelayanan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel jaminan (X_4), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{4.4}$), dengan rata-rata jawaban 3,67 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan sudah mempunyai standar pelayanan.

Item ke lima ($X_{4.5}$), Karyawan PDAM ramah dalam memberikan pelayanan. Keramahan karyawan sangat penting dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, karena menyangkut citra dari karyawan itu sendiri yang menyangkut pula pada image perusahaan. Sehingga bisa mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Maka dari itu, semua karyawan PDAM Kabupaten Magetan harus ramah dalam melayani pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel jaminan (X_4), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{4.5}$), dengan rata-rata jawaban 3,63 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian karyawan

PDAM sudah baik dalam menunjukkan keramahan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, bisa disimpulkan bahwa dimata responden, variabel jaminan (X_4) yang ada di PDAM kabupaten Magetan bisa dikatakan sudah baik. Apabila daya tanggap karyawan PDAM ini ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

e) Variabel Empati (X_5)

Pada variabel Empati (X_5), terdapat lima butir item pernyataan. Item pertama ($X_{5.1}$) yaitu Pihak PDAM mudah dihubungi pelanggan untuk memberikan pelayanan. Kemudahan pihak PDAM dihubungi pelanggan merupakan hal yang penting ada pada PDAM. Karena dengan itu, melancarkan hubungan atau komunikasi antara pelanggan dengan pihak perusahaan. Selain itu bisa memberikan kemudahan untuk pelanggan untuk memberikan saran, keluhan maupun pelayanan yang lainnya. Dengan demikian PDAM Kabupaten magetan harus mudah dihubungi pelanggan. karena bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel empati (X_5), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{5.1}$), dengan rata-rata jawaban 3,82 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian pihak PDAM Kabupaten Magetan sudah menunjukkan kemudahan untuk dihubungi pelangganya.

Item ke dua ($X_{5,2}$), karyawan PDAM kabupaten Magetan bersedia mendengarkan dan menangani keluhan dari setiap pelanggan. Hal ini berhubungan dengan perhatian pihak PDAM terhadap pelanggannya secara personal. Perhatian secara personal penting juga diberikan oleh PDAM terhadap pelanggannya, karena setiap pelanggan mempunyai penilaian yang berbeda-beda, sehingga keluhannya berbeda-beda pula, yang membutuhkan penanganan secara individual atau masing-masing. Maka dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan harus mempunyai kesediaan dalam mendengar dan menangani keluhan setiap pelanggannya. Kesediaan tersebut bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel empati (X_5), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{5,2}$), dengan rata-rata jawaban 3,75 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian ketersediaan karyawan PDAM kabupaten Magetan dalam mendengarkan dan menangani keluhan dari setiap pelanggan sudah baik.

Item ke tiga ($X_{5,3}$), karyawan PDAM Kabupaten Magetan bersedia memberikan pelayanan diluar jam kerja. Kesediaan karyawan tersebut menjadi nilai plus bagi karyawan di mata pelanggan. Hal ini bisa menimbulkan penilaian yang positif dari pelanggan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, sebaiknya PDAM Kabupaten Magetan mau memberikan pelayanan diluar jam kerja. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel empati (X_5), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab cukup setuju

pada item ($X_{5,3}$), dengan rata-rata jawaban 3,46 yang mendekati angka 3, maka dengan demikian ketersediaan karyawan PDAM Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan diluar jam kerja sudah cukup baik.

Item ke empat ($X_{5,4}$), karyawan PDAM segera menindak lanjuti atas kritik dan saran dari pelanggan. Perhatian atas kritik dan saran dari pelanggan harus segera di tindak lanjuti oleh PDAM, karena kalau tidak akan menimbulkan masalah yang berkepanjangan, dan berpengaruh pada penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan PDAM kepada pelanggannya. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel empati (X_5), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab cukup setuju pada item ($X_{5,4}$), dengan rata-rata jawaban 3,40 yang mendekati angka 3, maka dengan demikian kesegeraan karyawan PDAM Kabupaten Magetan dalam menindak lanjuti atas kritik dan saran dari pelanggan sudah cukup baik.

Item ke lima ($X_{5,5}$), karyawan PDAM Kabupaten Magetan mampu berkomunikasi dengan baik dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan. Kemampuan berkomunikasi yang baik dari karyawan bertujuan memberikan pemahaman dan penjelasan kepada pelanggan, agar tidak terjadi kesalah pahaman. Karena apabila sampai terjadi kesalah pahaman antara karyawan atau petugas PDAM, akan mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap pelayanan PDAM. Maka dari itu kemampuan berkomunikasi karyawan PDAM Kabupaten Magetan harus diperhatikan untuk menunjang peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Berdasarkan tabel

distribusi frekwensi jawaban responden variabel empati (X_5), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item ($X_{5.5}$), dengan rata-rata jawaban 3,80 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian kemampuan karyawan PDAM Kabupaten Magetan dalam berkomunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan sudah baik.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, bisa disimpulkan bahwa dimata responden, variabel empati (X_5) yang ada di PDAM kabupaten Magetan bisa dikatakan sudah baik. Apabila empati karyawan PDAM Kabupaten Magetan ini ditingkatkan maka kepuasan pelanggan akan meningkat, begitu pula sebaliknya.

f) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y), terdapat lima butir item pernyataan tentang kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan. Item pertama ($Y.1$), yaitu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Magetan. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan sangat lah penting bagi kelangsungan suatu perusahaan. Karena dengan terpuasnya atas pelayanan keseluruhan dari PDAM, akan bisa mempertahankan jumlah pelanggan perusahaan bahkan bertambah banyak pelanggannya. Selain itu, dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan secara keseluruhan, bisa diketahui bagai mana kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh PDAM. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel

kepuasan pelanggan (Y), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item (Y.₁), dengan rata-rata jawaban 3,80 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sudah merasa puas terhadap pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh PDAM.

Item ke dua (Y.₂), yaitu kepuasan pelanggan terhadap kecepatan karyawan PDAM Kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan. Sama halnya dengan item (Y.₁), bahwa kepuasan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan dan menangani keluhan, sangatlah penting harus diperhatikan oleh PDAM. Kepuasan ini juga akan bisa mempengaruhi kelangsungan perusahaan dan pelanggannya. Apabila pelanggan merasa tidak terpuaskan maka akan mengeluarkan protes terhadap pelanggan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (Y), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab cukup setuju pada item (Y.₂), dengan rata-rata jawaban 3,47 yang mendekati angka 3, maka dengan demikian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sudah merasa cukup puas terhadap kecepatan pelayanan dan kecepatan dalam menangani keluhan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Magetan.

Item ke tiga (Y.₃) yaitu, kepuasan pelanggan terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Magetan. Air bersih merupakan produk yang dihasilkan oleh PDAM. Maka dari itu PDAM berkewajiban memberikan air yang berkualitas bagi pelanggan, karena air yang bersih bisa

memberikan kesehatan juga bagi pelanggan. Dengan begitu pelanggan terpuaskan dengan produk air yang yang diproduksi oleh PDAM. Seperti halnya item kepuasan yang lain, item kepuasan pelanggan terhadap kualitas air ini sangatlah penting bagi kelangsungan perusahaan. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (Y), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab cukup setuju pada item (Y.₃), dengan rata-rata jawaban 3,45 yang mendekati angka 3, maka dengan demikian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sudah merasa cukup puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Magetan. Walau demikian, PDAM harus lebih meningkatkan kualitas airnya agar pelanggan sampai merasa sangat puas.

Item ke tiga (Y.₄), yaitu kepuasan pelanggan terhadap pendistribusian air oleh PDAM Kabupaten Magetan. Pendistribusian air terhadap pelanggan yang dilakukan oleh PDAM harus bisa berjalan lancar, karena hal itu berhubungan dengan aliran air demi terpenuhinya air bersih bagi pelanggan. dengan kepuasan pelanggan terhadap pendistribusian air yang diberikan oleh pelanggan, maka PDAM akan bisa mengetahui kualitas pelayanannya dalam hal pendistribusian air yang dilakukan terhadap pelanggannya. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (Y), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item (Y.₄), dengan rata-rata jawaban 3,54 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sudah merasa puas

terhadap pendistribusian air yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Magetan.

Item kelima (Y.5) adalah kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran air di PDAM Kabupaten Magetan. Kepuasan pelanggan terhadap sistem pembayaran air mencerminkan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM dalam hal sistem pembayaran air. Dengan demikian kepuasan ini penting diwujudkan oleh PDAM., karena dengan terwujudnya kepuasan dalam sistem pembayaran ini, PDAM bisa melihat bagaimana kualitas layanan yang diberikan khususnya pada sistem pembayarannya. Berdasarkan tabel distribusi frekwensi jawaban responden variabel kepuasan pelanggan (Y), menunjukkan bahwa sebagian besar responden menjawab setuju pada item (Y.5), dengan rata-rata jawaban 4,25 yang mendekati angka 4, maka dengan demikian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sudah merasa puas terhadap sistem pembayaran air yang dilakukan oleh PDAM Kabupaten Magetan.

Dari penjelasan diatas menunjukkan bahwa responden sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan PDAM Kabupaten Magetan. Dengan demikian, apabila kepuasan pelanggan bisa diwujudkan lebih baik lagi, maka hal itu menunjukkan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Magetan semakin berkualitas.

2. Analisis Inferensial

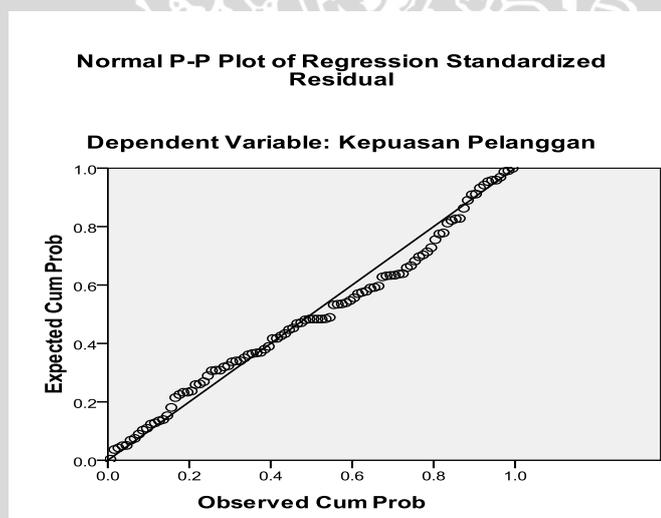
a) Analisis Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi model regresi meliputi asumsi normalitas, multikolinieritas variabel independen dan heteroskedastisitas. Uraian dari perhitungan pengujian asumsi model regresi dapat dijelaskan sebagai berikut :

1) Pengujian Asumsi Normalitas

Model regresi yang baik jika semua variabel berdistribusi normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas

Gambar 4. 2



Atas dasar *Normal P-P Plot* Uji Normalitas *output SPSS* di atas, diketahui bahwa sebaran data yang ada menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data mempunyai distribusi normal.

2) Pengujian Asumsi Multikolinieritas

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factor (VIF)*. Apabila nilai $VIF > 10$ maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Dan apabila sebaliknya $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4. 19
Uji Asumsi Multikolinieritas

Variabel Independen	VIF	Keterangan
X_1	4,010	Non Multikolinier
X_2	3,683	Non Multikolinier
X_3	2,575	Non Multikolinier
X_4	3,955	Non Multikolinier
X_5	2,822	Non Multikolinier

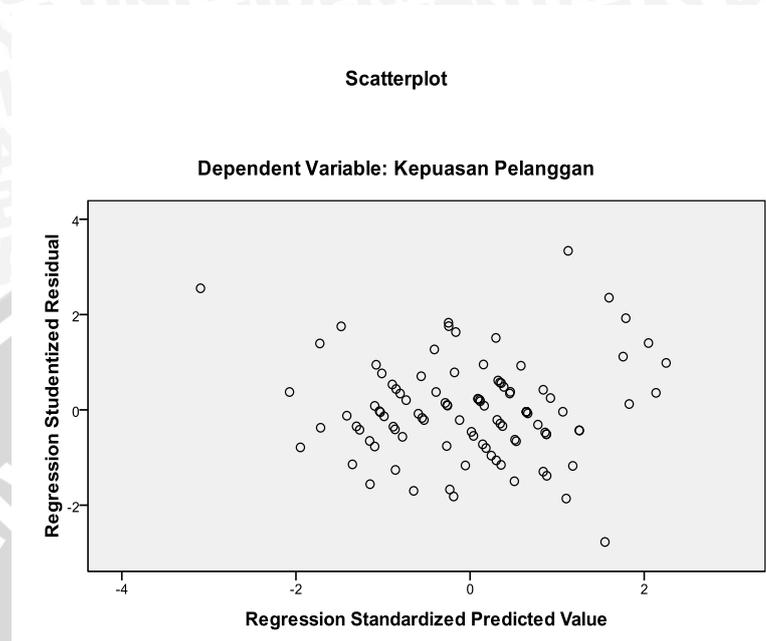
Sumber : Data primer diolah 2012

Dari hasil perhitungan yang ada di Tabel 4.19 masing-masing variabel bebas menunjukkan nilai VIF yang tidak lebih dari nilai 10, maka asumsi tidak terjadi multikolinieritas telah terpenuhi.

3) Pengujian Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Gambar 4.3



Scatter Plot Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas

Dari grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

b) Analisis Regresi Linier Berganda

Proses pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dilakukan beberapa tahapan untuk mencari pengaruh antara variabel independen dan dependen. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan *software* SPSS didapatkan ringkasan seperti pada Tabel 4. 20.

Tabel 4. 20

Variabel	Koefisien Beta (β)	t_{hitung}	p -value	Keterangan
X ₁	0,193	2,123	0,036	Signifikan
X ₂	0,188	2,161	0,033	Signifikan
X ₃	0,238	3,274	0,001	Signifikan
X ₄	0,190	2,105	0,038	Signifikan
X ₅	0,206	2,703	0,008	Signifikan
α = 0, 05 Koefisien Determinasi (R Square) = 0, 807 F_{hitung} = 78, 502 F_{Tabel} = 2, 311 Signifikan = 0, 000 t_{Tabel} = 1, 985				

Sumber data: Diolah tahun 2012

Model regresi yang didapatkan berdasarkan Tabel 4. 20 adalah sebagai berikut :

$$Y = 0,193 X_1 + 0,188 X_2 + 0,238 X_3 + 0,190 X_4 + 0,206X_5$$

Dimana :

Y : Tingkat Kepuasan Pelanggan

X₁ : Bukti Fisik

X₂ : Keandalan

X₃ : Daya Tanggap

X₄ : Jaminan

X₅ : Empati

Interpretasi model regresi pada Tabel 4.20 adalah sebagai berikut,

Koefisien regresi $\beta_1= 0,193$ pada variabel Bukti Fisik ini menunjukkan bahwa kontribusi atau pengaruh yang diberikan variabel X₁ (Bukti Fisik) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,193. Koefisien regresi $\beta_2= 0,188$ variabel Keandalan menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan variabel X₂ (Keandalan) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,188.



Koefisien regresi $\beta_3 = 0,238$ variabel daya tanggap ini menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan variabel X_3 (Daya Tanggap) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,238. Koefisien regresi $\beta_4 = 0,190$ variabel Empati ini menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan variabel X_4 (Jaminan) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,190. Koefisien regresi $\beta_5 = 0,206$ variabel empati ini menunjukkan bahwa kontribusi yang diberikan variabel X_5 (Empati) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,206.

Selain itu berdasarkan pada tabel 4. 20 model regresi tersebut memiliki koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,807. Hal ini berarti bahwa model regresi yang didapatkan mampu menjelaskan pengaruh antara variabel-variabel X terhadap Y sebesar 80,7% dan sisanya sebesar 19,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdeteksi. Berarti bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan di PDAM kabupaten Magetan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan PDAM. Kriteria besarnya pengaruh bisa dilihat dari tabel 4.21 berikut (Sugiyono, 2011:184):

Tabel 4.21

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

F. Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan hipotesis dalam penelitian ini menyebutkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel kualitas pelayanan (X), yang terdiri dari bukti fisik (X₁), keandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄), dan empati (X₅) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini selanjutnya dilakukan dengan pengujian model regresi yang dilakukan dengan menggunakan uji F. Pengujian koefisien model regresi dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang digunakan dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan atau tidak. Kriterianya apabila $F_{hitung} > F_{tabel} (2,311)$, maka H_0 ditolak, dan juga apabila probabilitas (*p-value*) $< \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan pengujian hipotesis model regresi menggunakan uji F yang dihitung menggunakan *SPSS 17 for windows*, didapatkan *output* SPSS nilai $F_{hitung} = 78,502$. Maka dari itu F_{hitung} hasil penghitungan lebih besar daripada $F_{tabel} (78,502 > 2,311)$. Selain itu, juga didapatkan nilai *p-value* sebesar 0,000. Jika *p-value* dibandingkan dengan $\alpha = 0,05$ maka *p-value* lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau ($0,000 < 0,05$). Dari kedua perbandingan tersebut dapat diambil keputusan H_0 ditolak pada taraf $\alpha = 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

terdapat pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan (X) di PDAM Kabupaten Magetan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan.

Atas dasar *F-test* tersebut maka hipotesis penelitian yang berbunyi variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), secara simultan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), dapat diterima atau teruji kebenarannya.

2. Uji t (Uji Model Regresi Secara Parsial)

Pengujian model regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen yaitu variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan atau tidak.

Untuk menguji pengaruh tersebut, digunakan uji t, yakni dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Atau dengan membandingkan tingkat signifikansi. Variabel independen pembentuk model regresi dikatakan berpengaruh signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau *signifikan* $< \alpha = 0,05$. Pengujian model regresi secara parsial adalah sebagai berikut :

a) Variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel X_1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,193. Berdasarkan tabel 4.20 yang didapatkan dari hasil *output* SPSS, menyatakan nilai t_{hitung}

variabel Bukti Fisik (X_1) sebesar 2,123 pada tingkat probabilitas (p -value) 0,036. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,123 > 1,985$) dan p -value lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa X_1 (Bukti Fisik) memberikan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.

b) Variabel Keandalan (X_2) Terhadap Kepuasan pelanggan (Y)

Variabel X_1 memiliki koefisien regresi sebesar 0,188. Berdasarkan tabel 4.20 yang didapatkan dari hasil *output* SPSS, menyatakan nilai t_{hitung} variabel Keandalan (X_2) sebesar 2,161 pada tingkat probabilitas (p -value) 0,033. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,161 > 1,985$) dan p -value lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Keandalan (X_2) memberikan berpengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.

c) Variabel Daya Tanggap (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel X_3 memiliki koefisien regresi sebesar 0,238. Berdasarkan tabel 4.20 yang didapatkan dari hasil *output* SPSS, menyatakan nilai t_{hitung} variabel Daya Tanggap (X_3) sebesar 3,274 pada tingkat probabilitas (p -value) 0,001. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($3,274 > 1,985$) dan p -value lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini bahwa variabel Daya Tanggap (X_3) memberikan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.

d) Variabel Jaminan (X_4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel X_4 memiliki koefisien regresi sebesar 0,190. Berdasarkan tabel 4.20 yang didapatkan dari hasil *output* SPSS, menyatakan nilai t_{hitung} variabel Jaminan (X_4) sebesar 2,105 pada tingkat probabilitas (*p-value*) 0,038. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,105 > 1,985$) dan *p-value* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Jaminan (X_4) memberikan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.

e) Variabel Empati (X_5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel X_5 memiliki koefisien regresi sebesar 0,206. Berdasarkan tabel 4.20 yang didapatkan dari hasil *output* SPSS, menyatakan nilai t_{hitung} variabel Empati (X_5) sebesar 2,703 pada tingkat probabilitas (*p-value*) 0,008. Nilai statistik uji t_{hitung} tersebut lebih besar daripada t_{tabel} ($2,703 > 1,985$) dan *p-value* lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel Empati (X_5) memberikan berpengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Kabupaten Magetan.

3. Penentuan Variabel Yang Paling Dominan

Untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel Y, dapat dilakukan dengan membandingkan koefisien regresi (Beta) antara variabel yang satu dengan yang lain. Variabel independen yang paling dominan pengaruhnya terhadap variabel Y adalah variabel yang

memiliki koefisien regresi yang paling besar.

Untuk membandingkan koefisien regresi masing-masing variabel independen Kualitas pelayanan (X), yang meliputi variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5), disajikan tabel peringkat sebagai berikut :

Tabel 4. 22
Ringkasan Hasil Analisis Regresi

Peringkat	Variabel	Koefisien Beta	Pengaruh
1	X_3	0,238	Signifikan
2	X_5	0,206	Signifikan
3	X_1	0,193	Signifikan
4	X_4	0,190	Signifikan
5	X_2	0,188	Signifikan

Sumber: Data Primer Diolah tahun 2012

Berdasarkan pada tabel 4.22 tersebut, variabel daya tanggap (X_3) adalah variabel yang memiliki koefisien regresi yang paling besar. Artinya, variabel kepuasan pelanggan (Y) di PDAM Kabupaten Magetan lebih banyak dipengaruhi oleh variabel X_3 (Daya Tanggap) daripada variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), jaminan (X_4) dan empati (X_5). Hal ini berarti hipotesis ke tiga yang menyatakan bahwa variabel keandalan (X_2) yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Magetan tidak terbukti kebenarannya atau ditolak. Koefisien yang dimiliki oleh variabel X_3 bertanda positif, hal ini yang berarti bahwa semakin baik daya tanggap (X_3) PDAM Kabupaten Magetan maka semakin meningkatkan kepuasan pelanggan (Y).

F. Pembahasan Hasil Penelitian

PDAM kabupaten Magetan merupakan perusahaan daerah yang mempunyai peran sebagai penanggung jawab penuh atas pelayanan terhadap kebutuhan air bersih bagi Masyarakat Kabupaten Magetan. Maka sudah menjadi kewajibannya untuk selalu mampu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya demi terciptanya kepuasan pelanggan. Pelayanan bisa dikatakan berkualitas apabila dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas pelayanan di PDAM pada dasarnya merupakan suatu perbandingan antara pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Kualitas sebagai penilaian yang subyektif dari pelanggan sangat ditentukan oleh persepsi pelanggannya. Persepsi mereka bisa saja berubah yang disebabkan oleh penilaian yang diberikan oleh pelanggan PDAM terhadap pelayanan yang diberikan.

Untuk mengukur kualitas pelayanan dibutuhkan suatu variabel atau faktor-faktor kualitas pelayanan yang bisa digunakan sebagai acuan untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan yang ada. Menurut Menurut Zeithmal, berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2008:95), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada kelima dimensi tersebut, bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan diberikan oleh PDAM kabupaten Magetan kepada pelanggannya secara keseluruhan sudah baik. Karena berdasarkan dari

jawaban responden, yang rata-rata semua menjawab setuju pada kelima variabel/dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM, tidak terlepas dengan kepuasan pelanggannya. Apabila kualitas pelayanannya baik maka pelanggan akan terpuaskan dan sebaliknya. Untuk kepuasan pelangga PDAM kabupaten Magetan, dari hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan PDAM kabupaten Magetan sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Dengan kata lain bahwa kinerja layanan PDAM yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Dari sini, pelanggan sudah menunjukkan respon positifnya yaitu rasa puas dan senang terhadap kinerja dan pelayanan di PDAM kabupaten magetan. Sesuai dengan pendapat Kotler (2002:42), yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Dengan demikian bisa dikatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan ini diperkuat dengan pendapat Tjiptono (2004:78) bahwa “kualitas pelayanan yang unggul dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan hasil pengujian, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang di PDAM Kabupaten Magetan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, baik secara bersama-sama (simultan), maupun secara individu (parsial) dari masing-masing variabel kualitas pelayanan.

Hasil uji F didapatkan nilai probabilitas 0.000, dengan demikian probabilitas hitung lebih kecil dari tingkat signifikasinya yaitu 0,05 ($0.000 < 0.05$). hal ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bukti fisik (X_1), keandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4), dan empati (X_5) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Koefisien determinasi (*R Square*) yang menunjukkan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai sebesar 0,807, menjelaskan bahwa kontribusi variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan sebesar 80,7% atau sangat kuat dan sisanya sebesar 19,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdeteksi .

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang pertama diterima, terbukti kebenarannya bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM kabupaten Magetan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sesuai teori dari Feigenbaum dalam Nasution (2005:3), yang menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya. Dan juga diperkuat Lukman dalam Herbani (2008:76), yang menyebutkan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Sedangkan hasil Uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara individu (parsial) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM

Kabupaten Magetan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua terbukti kebenarannya.

Variabel bukti fisik memiliki koefisien regresi beta sebesar 0,193. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (penampilan karyawan, ketersediaan ruang antri pembayaran, loket pengaduan, fasilitas fisik, dan penggunaan teknologi) di PDAM Kabupaten Magetan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 0,193. Maka apabila nilai bukti fisik di PDAM Kabupaten Magetan semakin ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan harus selalu berupaya meningkatkan bukti fisik yang ada, karena bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai pendapat Kotler (2003:56), bahwa bukti fisik memberi petunjuk tentang kualitas pelayanan dan dalam beberapa hal akan mempengaruhi pelanggan dalam menilai layanan.

Variabel keandalan memiliki koefisien regresi sebesar 0,188. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan (pemberian pelayanan sesuai prosedur, ketersediaan pilihan tempat pembayaran air, memproduksi air yang berkualitas, pencatatan air yang selalu tepat, dan biaya air yang sesuai standar) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan dengan kontribusi sebesar 0,188. Maka semakin ditingkatkannya nilai keandalan PDAM Kabupaten Magetan, kepuasan pelanggan semakin meningkat. Dengan demikian PDAM Kabupaten Magetan perlu memperhatikan keandalan yang ada, karena bisa mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Hal ini senada dengan pernyataan

Lovelock (2007:99), bahwa keandalan memegang peranan penting dalam penilaian kualitas jasa/layanan. Berarti keandalan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel daya tanggap memiliki koefisien regresi beta sebesar 0,238. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (kecepatan memberikan layanan, kecepatan menangani keluhan, kesigapan membantu masalah, ketersediaan tempat pembayaran air terdekat, dan ketersediaan fasilitas pembayaran sir secara online) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan dengan kontribusi sebesar 0, 238. Semakin ditingkatkannya variabel daya tanggap PDAM Kabupaten Magetan, maka kepuasan pelanggannya juga meningkat. Dengan demikian, PDAM Kabupaten Magetan harus selalu meningkatkan daya tanggapnya dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, karena daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2001:11), yang menyatakan bahwa bentuk dari ketanggapan pegawai dalam melayani pelanggan adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Yang pada akhirnya mempengaruhi pelanggan dalam menilai suatu pelayanan.

Variabel jaminan mempunyai koefisien regresi 0,190. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan (karyawan bekerja secara terampil dan profesional, meter air sesuai standar, transportasi yang memadai, adanya standar pelayanan, dan keramahan karyawan) mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan dengan kontribusi sebesar 0, 190. Berarti apabila nilai variabel jaminan dalam pelayanan PDAM Kabupaten

Magetan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat juga. Dengan demikian, jaminan harus diperhatikan oleh pihak PDAM kabupaten magetan dalam memberikan layanan pada pelanggannya. Karena bisa berdampak pada kepuasan pelanggan.

Variabel empati mempunyai koefisien regresi beta sebesar 0,206. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati (kemudahan dihubungi pelanggan, kesediaan mendengarkan keluhan setiap pelanggan, kesediaan memberikan pelayanan diluar jam kerja, menindaklanjuti kritik dan saran dengan segera, dan kemampuan berkomunikasi dengan baik) berpengaruh positif kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan dengan kontribusi sebesar 0,206. Maka apabila semakin ditingkatkan nilai empati yang dimiliki PDAM Kabupaten Magetan, semakin meningkatkan juga kepuasan pelanggannya. Rasa empati yang dimiliki PDAM Kabupaten Magetan kepada pelanggannya harus selalu ditingkatkan, karena bisa meningkatkan kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan tersebut bisa mencerminkan kualitas pelayanan pada PDAM itu sendiri.

Jadi kesimpulannya, secara parsial setiap variabel-variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan di PDAM kabupaten Magetan. Koefisien beta yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin ditingkatkan semua variabel kualitas pelayanan di PDAM kabupaten Magetan, maka akan meningkatkan juga kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dan sebaliknya apabila semua variabel diturunkan maka kepuasan pelanggan akan turun juga. Pernyataan ini sesuai pendapat Nasution (2005:30),

bahwa “semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan”.

Dari hasil pengujian secara parsial, juga didapatkan variabel kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM kabupaten Magetan, yaitu variabel daya tanggap (X_3), karena daya tanggap mempunyai koefisien beta yang paling tinggi yaitu 0,238. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang ke tiga yang menyatakan bahwa variabel keandalan (X_2) mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM kabupaten Magetan ditolak dan tidak terbukti kebenarannya.

Variabel daya tanggap mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM kabupaten Magetan. Dengan kata lain bahwa faktor daya tanggap mempunyai kontribusi paling besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan. Hal ini bisa disebabkan oleh persepsi atau penilaian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan yang cenderung lebih mengutamakan variabel daya tanggap dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM jika dibandingkan dengan variabel lain dari kualitas pelayanan.

Daya tanggap PDAM, merupakan sesuatu yang berhubungan dengan sikap dari karyawan PDAM. Dengan demikian pelanggan PDAM Kabupaten Magetan lebih penting melihat bagaimana daya tanggap karyawan PDAM memberikan pelayanan, menangani keluhan, menyelesaikan masalah, memberikan fasilitas-fasilitas demi kebutuhan pelanggannya dalam menilai

kualitas pelayanan yang mereka terima. Dengan daya tanggap dari karyawan PDAM Kabupaten Magetan yang baik, maka apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan para pelanggan akan dipenuhi oleh pihak PDAM. Dan hal itu pasti juga mempengaruhi variabel-variabel yang lain dari kualitas pelayanan. Dengan begitu pelanggan PDAM Kabupaten Magetan sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh PDAM.

Jika melihat fenomena mengenai persepsi masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan di Indonesia baik barang maupun jasa, tidak sedikit masyarakat yang lebih memperhatikan ketanggapan para penyedia pelayanan dalam memenuhi keinginannya atau dalam memberikan pelayanan dibandingkan dengan keandalan yang ada pada penyedia pelayanan. Hal ini seperti yang terjadi pada Pelanggan PDAM kabupaten Magetan, yang menurut hasil pengujian menunjukkan bahwa daya tanggap paling dominan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan.

Daya tanggap merupakan respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan kecepatan karyawan dalam memberikan pelayanan maupun menangani keluhan pelanggan. Sedangkan menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman yang dikutip oleh Tjiptono (2008:95), “Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera”. Dengan demikian daya tanggap ini berhubungan dengan karyawan atau sumber daya manusia yang ada pada perusahaan.

Dengan demikian daya tanggap memang sangat penting dibutuhkan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan agar mencapai pelayanan yang berkualitas dan pada akhirnya memberikan kepuasan pada pelanggan. apabila Daya tanggap yang baik dimiliki oleh karyawan PDAM dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya, maka secara otomatis pihak PDAM kabupaten Magetan akan berupaya memberikan yang terbaik kepada pelanggannya. Sebaliknya apabila daya tanggap yang ada pada karyawan PDAM terhadap pelanggannya rendah atau tidak baik maka akan dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan akan cenderung tidak baik juga.

Karena variabel daya tanggap (X_3) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka hendaknya PDAM kabupaten magetan lebih memperhatikan variabel daya tanggap dalam memperbaiki kualitas pelayanannya kepuasan pelanggannya dapat tercapai. Namun bukan hanya variabel daya tanggap saja yang diperhatikan, tetapi semuanya juga harus diperhatikan karena masing-masing variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Ke lima variabel harus berjalan seimbang dan beriringan, tidak bisa berjalan dengan berpisah. Jadi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, semua variabel harus juga ditingkatkan kualitasnya. Karena apabila salah satu variabel dari kualitas pelayanan turun, maka akan menurunkan kepuasan pelanggan juga.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari keseluruhan penelitian yang dilakukan diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara simultan (bersama-sama) mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan. Pengaruhnya yaitu sebesar 80,7% yang berarti sangat kuat.
2. Berdasarkan penelitian menunjukkan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan. Di mana kontribusi atau pengaruh yang diberikan bernilai positif. variabel Bukti Fisik (X_1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai pengaruh sebesar 0,193, Variabel keandalan (X_2) mempunyai pengaruh sebesar 0,188; variabel daya tanggap (X_3) mempunyai pengaruh sebesar 0,238; variabel jaminan (X_4) mempunyai pengaruh sebesar 0,190; variabel empati (X_5) mempunyai pengaruh sebesar 0,206.

3. Dari ke lima variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Magetan yaitu variabel daya tanggap dengan nilai koefisien beta sebesar 0,238.

B. Saran

1. PDAM Kabupaten Magetan sebaiknya selalu meningkatkan dan memperhatikan terus kualitas pelayanan kepada pelanggannya agar menjadi yang lebih baik lagi, karena kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.
2. PDAM kabupaten Magetan hendaknya terus lebih memperhatikan daya tanggapnya kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan, karena daya tanggap dari pihak PDAM mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Diharapkan PDAM kabupaten Magetan secara rutin mengidentifikasi faktor-faktor yang penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan dapat terpuaskan dan bisa meminimalkan keluhan-keluhan pada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong dan Kotler. 2004. *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi VI. Cetakan kedua belas. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2011. *Metode penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Kencana.
- Candra, Gregorius. 2002. *Strategi dan Program pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. e.d 3*. Semarang: BP-Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lupiyoadi, Ramban. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, Cristoper, dan Lauren K,Weight. 2005: *Manajemen Pemasaran jasa*. Dialihbahasakan oleh Agus Widyiantoro dan Tim. Jakarta: Indeks.
- Nasution. 2010. *Manajemen Mutu terpadu (Total Quality Management)*. Bogor: Ghalinga Indonesia.
- Nazir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta.
- Plastrik dan Osborne. 2000. *Memangkas birokrasi*. Jakarta: PPM.
- Rangkuti, Freddy. 2007. *Riset pemasaran*. Jakarta : PT. SUN.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Rafika Aditama.

- Siagian, Sondang P. 2003. *Filsafat Administrasi (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Yogyakarta: Kencana.
- Tjiptono. Fandy. 2008. *Service Management (Mewujudkan Pelayanan Prima)*. Yogyakarta: Andi. Offset.
- Tjiptono, Fandi dan Gregoricus Candra. 2005. *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Yamit, Yulian. 2010. *Manajemen Kualitas produk & Jasa*. Yogyakarta: EKONESIA.

Internet

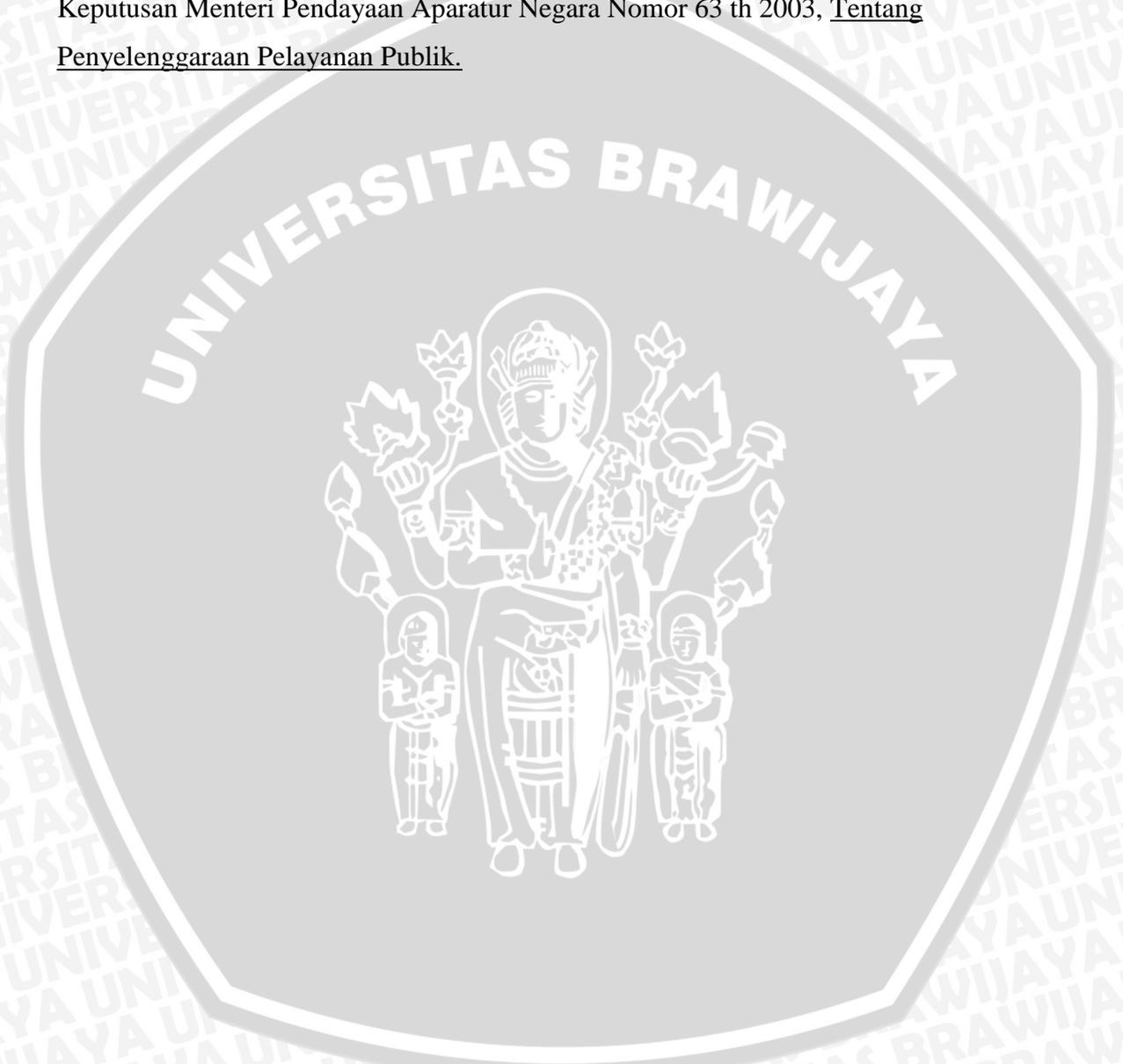
- Rif/isd. 2010. "PDAM Targetkan 50 Ribu Pelanggan", diakses pada tanggal 16 Oktober 2011 dari <http://kotamagetan.com/pdam-targetkan-50-ribu-pelanggan.html>
- Apa. 2008. "Warga Ramai-ramai Ngebor Pipa PDAM", diakses tanggal 16 Oktober 2011 dari <http://kesehatan.kompas.com/read/2008>
- Mega hp Dewi. 2010. "Pengertian Administrasi Publik", diakses tanggal 10 desember2011dari[http://ladymemegaga.blogspot.com/2010/10/10/pengertian-administrasi publik menurut.html](http://ladymemegaga.blogspot.com/2010/10/10/pengertian-administrasi-publik-menurut.html)

Undang-Undang

Undang-Undang Dasar 1954

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Nomor 63 th 2003, Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



KUESIONER PENELITIAN

Hal : Permohonan Pengisian Kuesioner
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan”.
Kepada Yth : Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian yang saya adakan dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Magetan, maka saya mohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu untuk menjawab dan mengisi daftar pernyataan mengenai kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Magetan. Angket ini semata-mata hanya untuk kepentingan ilmiah. Untuk itu mohon dijawab dengan jujur sesuai dengan kenyataan yang ada, karena jawaban yang Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan tidak akan dipublikasikan.

Kesediaan anda merupakan bantuan yang sangat besar artinya, sekaligus memberikan kontribusi bagi terselesaikannya penelitian ini. Atas kesediaan dan bantuannya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Melia Desanti

NIM. 0810310291

I. Identitas Responden (Beri tanda silang (X) pada jawaban yang anda anggap sesuai).

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia : 16-25 thn 26-35 thn >55 thn
 36-45 thn 46-55 thn
5. Pendidikan Terakhir : SD SMP SMA
 Diploma S1 S2
6. Pekerjaan : Wiraswasta Karyawan Swasta
 PNS Pelajar/Mahasiswa
 Pensiunan Lain-lain
7. Sudah berapa lama Anda menjadi Pelanggan PDAM :
 1 - 5 tahun 6 – 10 tahun
 11 – 15 tahun 16 – 20 tahun
 > 20 tahun

II. Petunjuk Pengisian Kuesioner/Angket

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan anda untuk menjawab setiap butir pernyataan sesuai dengan pertimbangan anda mengenai kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Magetan.
2. Beri tanda silang (X) yang paling sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan:

SS	S	CS	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

KUALITAS PELAYANAN

Bukti Fisik (X1)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Karyawan PDAM kabupaten Magetan berpenampilan rapi, sopan, berseragam dan beridentitas					
2	PDAM menyediakan ruang antri pembayaran yang nyaman dan memadai					
3	PDAM menyediakan loket pengaduan (kotak kritik dan saran)					
4	Fasilitas fisik perusahaan seperti toilet, mushola, dan parkir yang bersih dan aman.					
5	Komputer dan telepon digunakan Karyawan PDAM dalam bekerja.					

Keandalan (X2)

6	Karyawan PDAM kabupaten Magetan memberikan pelayanan sesuai prosedur yang ditetapkan dan tidak berbelit-belit.					
7	PDAM kabupaten Magetan menyediakan pilihan tempat pembayaran air.					
8	PDAM kabupaten Magetan memproduksi air yang berkualitas secara kontinyu					
9	Karyawan PDAM kabupaten Magetan selalu tepat dalam pencatatan meter air.					
10	Biaya air sesuai dengan standar yang ditetapkan.					

Daya Tanggap (X3)

11	Karyawan PDAM Kabupaten Magetan cepat dalam memberikan pelayanan					
12	Karyawan PDAM kabupaten Magetan cepat dalam menangani keluhan pelanggan.					
13	Karyawan PDAM selalu sigap dalam membantu masalah pelanggan					
14	PDAM menyediakan tempat pembayaran air terdekat dengan pelanggan.					
15	PDAM menyediakan fasilitas pembayaran rekening air dengan sistem online					

Jaminan (X4)

16	Karyawan PDAM kabupaten Magetan bekerja secara terampil dan profesional					
17	PDAM memberikan meter air sesuai dengan standar.					
18	PDAM mempunyai transportasi yang memadai dalam memberikan pelayanan.					
19	PDAM mempunyai standar dalam pelayanan.					
20	Karyawan PDAM ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.					

Empati (X5)

21	Pihak PDAM mudah dihubungi Pelanggan untuk memberikan pelayanan					
22	Karyawan PDAM kabupaten Magetan bersedia mendengarkan dan menangani keluhan setiap pelanggan.					
23	Karyawan PDAM kabupaten Magetan bersedia memberikan pelayanan diluar jam kerja.					
24	Karyawan PDAM kabupaten Magetan segera menindak lanjuti atas kritik dan saran dari pelanggan.					
25	Karyawan PDAM kabupaten Magetan mampu berkomunikasi dengan baik dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan.					



KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya merasa puas terhadap pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh PDAM kabupaten Magetan.					
2	Saya merasa puas terhadap kecepatan karyawan PDAM kabupaten Magetan dalam memberikan pelayanan dan menangani keluhan.					
3	Saya merasa puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM kabupaten magetan.					
4	Saya merasa puas terhadap pendistribusian air oleh PDAM kabupaten magetan.					
5	Saya merasa puas terhadap sistem pembayaran air di PDAM kabupaten Magetan					

Responden

.....

(Nama Terang)

TERIMA KASIH



Tabulasi Jawaban Responden
Kualitas pelayanan (X_1), (X_2), dan (X_3)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3
1	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	21
2	4	5	4	4	2	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22
3	3	3	3	4	2	15	4	4	2	3	2	15	2	3	2	2	2	11
4	2	2	2	2	2	10	4	2	3	3	3	15	2	3	2	4	2	13
5	2	4	2	4	4	16	3	4	4	4	2	17	4	4	3	2	5	18
6	5	4	3	5	5	22	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
7	3	4	4	3	4	18	3	3	4	3	3	16	4	3	4	3	3	17
8	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19	2	4	4	4	4	18
9	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	3	5	4	5	3	20
10	2	2	2	2	2	10	4	2	4	2	2	14	2	2	3	2	2	11
11	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	3	18	3	4	4	5	4	20
12	3	3	5	4	3	18	3	5	3	3	3	17	5	3	3	4	3	18
13	3	3	3	3	3	15	3	4	3	3	3	16	2	3	4	4	3	16
14	3	4	4	3	2	16	3	4	3	2	2	14	4	3	3	4	4	18
15	2	3	3	4	3	15	3	4	3	2	2	14	4	2	2	4	3	15
16	3	4	4	4	4	19	5	3	4	4	2	18	3	4	5	3	4	19
17	4	2	3	4	4	17	3	3	4	4	2	16	2	5	2	2	5	16
18	5	5	4	5	5	24	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25
19	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	5	20	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	4	5	24	5	4	4	5	4	22	4	5	4	4	5	22
21	2	4	3	2	4	15	3	3	1	2	2	11	5	3	3	2	2	15
22	5	5	3	3	3	19	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	3	4	19	3	4	4	3	4	18	3	4	4	4	4	19
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	2	16
25	5	5	3	3	3	19	2	3	5	5	5	20	4	4	4	4	5	21
26	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	2	19	4	2	5	4	5	20
27	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	5	3	5	4	2	19
28	3	3	3	5	3	17	3	4	2	2	3	14	5	5	3	4	3	20
29	3	3	3	5	2	16	2	5	3	2	2	14	3	5	4	4	3	19
30	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18
31	2	3	3	5	2	15	3	4	2	2	2	13	3	3	2	2	3	13
32	3	4	4	4	3	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
33	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	21
35	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	3	19
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
37	4	4	3	2	3	16	5	4	5	3	4	21	4	4	4	3	3	18
38	4	3	4	5	4	20	5	4	5	2	2	18	3	4	4	4	3	18

39	3	3	3	5	2	16	3	5	3	2	2	15	2	3	3	4	3	15
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
41	3	3	5	3	4	18	3	3	4	4	3	17	4	3	4	4	4	19
42	3	4	5	4	4	20	4	4	4	3	4	19	4	5	5	4	4	22
43	3	3	4	4	3	17	3	3	4	3	4	17	2	4	3	3	3	15
44	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19	4	4	4	4	4	20
45	3	3	3	4	3	16	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	4	18
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
47	4	4	4	3	3	18	4	3	4	4	4	19	4	3	3	4	4	18
48	2	3	3	4	3	15	4	4	2	3	3	16	5	4	5	5	5	24
49	2	2	2	4	2	12	2	4	2	2	2	12	2	4	3	2	2	13
50	4	3	3	4	2	16	2	4	3	2	2	13	4	3	3	3	3	16
51	4	4	4	4	2	18	3	4	4	4	2	17	4	3	4	4	4	19
52	4	4	4	4	2	18	3	4	4	2	2	15	2	3	2	2	2	11
53	2	3	3	4	2	14	3	4	3	4	4	18	2	2	3	2	3	12
54	3	3	3	3	3	15	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	3	19
55	5	5	4	4	5	23	5	4	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23
56	4	5	5	5	4	23	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25
57	3	4	3	3	4	17	4	5	4	4	4	21	4	3	5	5	3	20
58	4	4	3	4	4	19	4	5	4	4	3	20	4	4	5	5	3	21
59	3	4	4	3	3	17	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	3	18
60	3	5	5	3	2	18	4	3	4	4	3	18	4	3	4	4	3	18
61	4	4	4	4	3	19	4	3	4	4	3	18	4	4	4	4	2	18
62	3	4	5	5	5	22	3	4	4	4	2	17	4	4	3	5	4	20
63	2	3	3	4	4	16	4	3	2	2	1	12	3	4	4	4	5	20
64	4	3	4	5	2	18	2	4	3	2	2	13	3	3	4	3	5	18
65	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
66	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	5	22
67	3	3	3	3	3	15	4	4	3	4	3	18	3	3	3	3	3	15
68	4	3	3	4	3	17	4	4	3	3	2	16	3	4	3	3	3	16
69	1	1	1	4	1	8	1	5	2	1	1	10	4	2	1	2	1	10
70	3	3	2	2	2	12	2	4	3	2	2	13	2	2	4	4	4	16
71	2	2	2	5	5	16	3	4	3	2	2	14	2	4	2	4	2	14
72	4	5	4	5	5	23	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	4	23
73	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	2	15	2	2	3	4	5	16
74	4	2	3	2	3	14	2	2	3	3	2	12	2	2	4	2	3	13
75	3	2	4	2	3	14	2	2	2	3	3	12	2	3	3	5	2	15
76	4	3	4	4	2	17	4	4	2	3	3	16	3	4	4	3	4	18
77	5	3	4	4	3	19	4	4	4	4	5	21	3	4	4	4	4	19
78	2	3	2	4	4	15	4	2	2	3	3	14	3	4	2	4	4	17
79	4	3	3	2	3	15	3	5	3	3	2	16	2	3	3	5	2	15

80	4	3	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	3	4	3	4	18
81	4	3	3	2	4	16	2	3	3	2	4	14	3	3	4	4	4	18
82	5	5	5	5	5	25	4	4	5	4	5	22	5	5	5	4	4	23
83	5	4	5	4	5	23	4	4	5	5	4	22	4	4	5	5	4	22
84	4	3	2	2	4	15	4	2	4	3	2	15	5	5	4	4	4	22
85	4	2	2	2	4	14	3	2	2	4	4	15	3	3	4	4	2	16
86	4	4	4	4	3	19	4	4	4	3	3	18	3	3	3	2	3	14
87	5	4	4	4	5	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	4	2	18
88	5	5	4	5	4	23	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	20
89	4	3	4	5	4	20	4	4	5	5	5	23	4	4	5	4	3	20
90	4	3	4	4	4	19	4	4	5	4	2	19	2	2	4	3	2	13
91	5	5	3	5	2	20	4	4	4	5	4	21	4	5	4	3	5	21
92	5	5	4	5	4	23	4	4	2	5	5	20	4	4	5	4	3	20
93	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
94	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	4	20
95	2	3	2	5	2	14	2	2	2	5	2	13	5	2	2	5	4	18
96	2	2	4	3	3	14	3	2	3	3	2	13	3	3	3	4	3	16
97	5	5	5	5	4	24	4	5	5	5	5	24	4	5	5	4	3	21
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
99	4	4	4	5	4	21	4	4	3	5	4	20	3	4	4	4	3	18
100	5	4	4	4	4	21	4	4	3	4	3	18	4	4	3	3	4	18



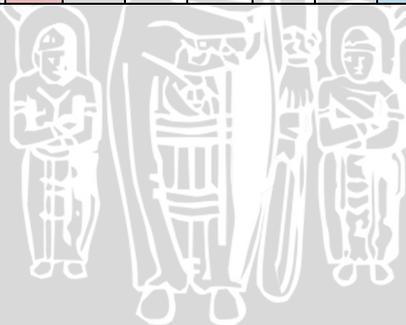
Tabulasi Jawaban Responden

Kualitas Pelayanan (X_4), (X_5), dan Kepuasan Pelanggan(Y)

No	X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5	X4	X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	X5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y
1	4	4	4	4	4	20	5	3	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
2	4	4	4	4	4	20	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20
3	4	2	3	3	3	15	4	2	4	2	2	14	2	3	3	4	5	17
4	4	2	2	4	2	14	2	4	4	2	2	14	2	2	4	2	4	14
5	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	4	23	2	4	4	4	4	18
6	3	2	3	3	3	14	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	5	20
7	4	4	3	3	3	17	3	3	3	3	3	15	3	3	3	4	4	17
8	4	3	4	3	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	2	4	4	18
9	5	4	4	4	4	21	5	4	5	4	4	22	4	3	4	4	4	19
10	2	2	4	4	2	14	2	4	2	2	2	12	2	2	4	2	4	14
11	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	17	3	3	4	4	4	18
12	3	4	3	3	3	16	5	3	3	3	4	18	5	3	3	3	4	18
13	4	4	4	3	3	18	4	4	2	3	4	17	4	3	3	3	4	17
14	2	4	2	3	4	15	4	4	2	2	3	15	2	4	3	4	4	17
15	2	3	3	4	4	16	4	3	2	3	4	16	4	3	3	3	4	17
16	4	4	4	4	4	20	4	2	4	5	4	19	3	4	4	3	5	19
17	3	3	4	4	2	16	3	2	2	3	3	13	3	4	3	3	3	16
18	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	4	5	5	24
19	4	5	4	4	5	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25
20	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23
21	4	3	2	3	2	14	2	3	3	4	3	15	3	3	3	3	3	15
22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	4	20
23	3	4	3	4	4	18	5	3	4	3	4	19	4	4	3	3	5	19
24	3	3	2	3	3	14	3	3	3	2	3	14	3	3	3	3	3	15
25	5	5	5	2	5	22	5	5	5	3	3	21	4	4	4	4	4	20
26	4	4	4	4	4	20	4	4	5	3	4	20	4	5	4	4	4	21
27	3	3	3	3	3	15	3	5	3	4	3	18	4	4	4	4	4	20
28	3	3	3	4	4	17	3	3	4	3	3	16	5	3	3	4	4	19
29	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	4	17	5	3	3	3	4	18
30	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
31	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	4	17	4	2	3	3	4	16
32	4	4	3	4	4	19	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	5	21
33	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
34	4	4	4	4	4	20	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
36	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
37	4	5	4	3	4	20	4	5	3	4	5	21	3	4	4	5	4	20

38	4	4	4	4	3	19	4	5	1	4	4	18	4	4	4	4	4	20
39	3	3	3	3	3	15	3	3	2	2	4	14	4	2	3	3	3	15
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
41	4	4	3	4	3	18	4	3	2	3	3	15	3	3	3	3	4	16
42	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19	4	4	3	4	4	19
43	4	3	4	3	4	18	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	5	17
44	3	5	4	4	4	20	4	3	4	3	4	18	4	4	4	4	4	20
45	3	4	4	4	3	18	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	4	20
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
47	3	3	4	4	4	18	3	3	4	3	4	17	4	3	3	3	4	17
48	4	2	3	2	2	13	4	4	5	2	5	20	3	3	3	4	5	18
49	3	3	4	4	3	17	4	4	4	2	3	17	4	2	2	2	4	14
50	3	4	3	4	3	17	4	3	2	3	4	16	4	2	3	2	4	15
51	3	4	5	4	4	20	4	4	4	2	4	18	4	3	4	4	4	19
52	2	4	2	4	4	16	4	4	2	2	4	16	2	3	4	4	4	17
53	3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	4	18	4	2	3	3	4	16
54	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	16	4	3	4	3	4	18
55	4	5	5	5	4	23	4	5	5	5	5	24	4	5	5	5	5	24
56	5	5	4	4	5	23	5	5	4	4	5	23	5	5	5	5	5	25
57	4	4	3	3	4	18	4	5	3	3	4	19	4	3	4	3	4	18
58	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	19
59	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	3	4	4	4	19
60	4	4	3	4	4	19	3	5	3	5	3	19	4	3	4	4	4	19
61	3	4	3	4	4	18	4	4	2	4	4	18	4	3	4	3	4	18
62	3	4	3	4	4	18	3	5	5	4	4	21	4	3	4	3	4	18
63	4	5	4	3	2	18	3	5	5	2	3	18	4	3	4	3	4	18
64	4	3	4	3	4	18	5	5	5	5	5	25	4	3	3	4	5	19
65	5	5	4	5	5	24	4	5	4	5	5	23	5	5	5	5	5	25
66	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	5	21
67	3	4	3	4	3	17	3	3	3	2	2	13	4	3	3	3	4	17
68	3	4	4	4	3	18	4	4	3	4	5	20	4	3	3	3	5	18
69	3	3	1	2	1	10	3	1	1	1	2	8	1	2	4	4	3	14
70	2	3	3	2	3	13	2	2	1	1	2	8	2	3	2	2	4	13
71	3	3	3	4	2	15	4	3	2	1	3	13	3	2	3	3	4	15
72	3	4	4	4	4	19	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25
73	3	3	3	4	4	17	3	3	2	3	3	14	3	2	4	3	5	17
74	2	3	2	2	3	12	3	4	2	3	3	15	3	3	2	3	5	16
75	3	4	2	2	3	14	4	4	4	3	4	19	3	3	2	2	4	14
76	3	3	3	4	4	17	2	2	3	2	4	13	3	3	2	2	5	15
77	3	4	4	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	3	2	4	5	18
78	3	3	4	2	4	16	4	2	3	3	2	14	4	3	2	2	5	16

79	3	3	3	3	3	15	4	3	2	3	3	15	4	2	3	3	4	16
80	4	4	3	4	4	19	4	3	3	4	4	18	4	4	3	4	4	19
81	4	3	2	3	4	16	4	2	3	2	4	15	4	3	2	2	5	16
82	4	4	5	4	5	22	3	5	4	5	4	21	5	4	3	3	4	19
83	3	4	3	5	4	19	4	5	5	4	5	23	4	5	5	4	3	21
84	4	4	2	2	4	16	4	4	3	4	4	19	4	3	2	2	5	16
85	4	3	2	4	3	16	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	4	17
86	4	4	4	4	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	4	20
87	4	4	5	4	4	21	4	5	4	4	4	21	3	4	4	4	4	19
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	5	19
89	3	4	5	5	4	21	3	3	4	4	5	19	4	5	3	4	5	21
90	4	5	5	4	4	22	4	4	4	3	4	19	4	3	3	3	5	18
91	4	4	4	3	5	20	4	4	5	4	5	22	5	4	3	4	5	21
92	4	5	5	4	4	22	5	5	4	5	5	24	5	4	3	4	5	21
93	5	5	5	5	5	25	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	5	25
94	4	4	4	4	4	20	4	4	2	4	4	18	4	4	4	4	4	20
95	2	2	5	4	2	15	5	2	4	2	2	15	4	3	2	2	5	16
96	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	14	3	3	2	3	4	15
97	3	5	5	5	4	22	3	3	4	3	4	17	5	4	2	4	5	20
98	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20
99	3	5	3	4	4	19	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20
100	4	4	4	3	3	18	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	4	19



Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (X₁)

Correlations

		Bukti Fisik
X1.1	Pearson Correlation	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.2	Pearson Correlation	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.3	Pearson Correlation	.752**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.4	Pearson Correlation	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X1.5	Pearson Correlation	.703**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan (X₂)

Correlations

		Keandalan
X2.1	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.2	Pearson Correlation	.461**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.3	Pearson Correlation	.754**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.4	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X2.5	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.770	5



Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Daya Tanggap (X₃)

Correlations

		Daya Tanggap
X3.1	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.2	Pearson Correlation	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.3	Pearson Correlation	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.4	Pearson Correlation	.702**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X3.5	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	5

Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Jaminan (X₄)

Correlations

		Jaminan
X4.1	Pearson Correlation	.645**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.2	Pearson Correlation	.788**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.3	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.4	Pearson Correlation	.663**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X4.5	Pearson Correlation	.776**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5



Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati (X₅)

Correlations

		Empati
X5.1	Pearson Correlation	.659**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.2	Pearson Correlation	.755**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.3	Pearson Correlation	.739**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.4	Pearson Correlation	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
X5.5	Pearson Correlation	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.805	5



Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Tingkat Kepuasan Pelanggan
Y.1	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.2	Pearson Correlation	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.3	Pearson Correlation	.683**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.4	Pearson Correlation	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Y.5	Pearson Correlation	.364**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

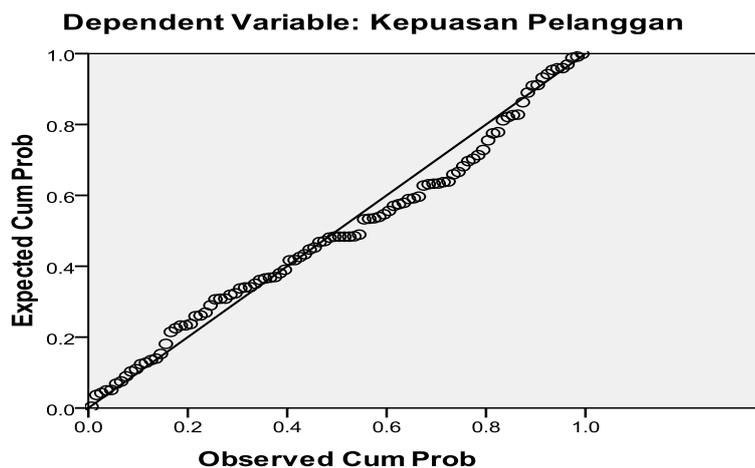
Cronbach's Alpha	N of Items
.723	5



Uji Asumsi Klasik

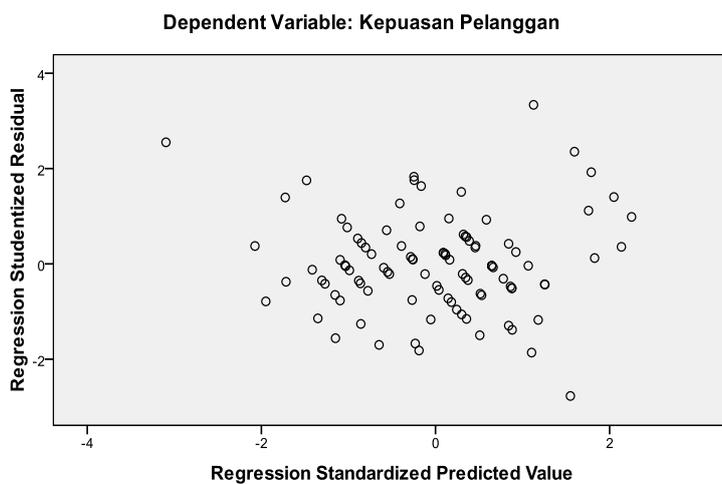
Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Heteroskedastisitas

Scatterplot



Regression

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Empati, Keandalan , Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.807	.797	1.195

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan , Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	560.709	5	112.142	78.502	.000 ^a
	Residual	134.281	94	1.429		
	Total	694.990	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Keandalan , Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.489	.804		4.340	.000		
	Bukti Fisik	.154	.072	.193	2.123	.036	.249	4.010
	Keandalan	.148	.068	.188	2.161	.033	.272	3.683
	Daya Tanggap	.191	.058	.238	3.274	.001	.388	2.575
	Jaminan	.176	.083	.190	2.105	.038	.253	3.955
	Empati	.160	.059	.206	2.703	.008	.354	2.822

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



CURRICULUM VITAE

Nama : Melia Desanti

Nomor Induk Mahasiswa : 0810310291

Tempat dan Tanggal Lahir : Magetan, 06 Desember 1989

Pendidikan : 1. SD Negeri Balegondo III Magetan Tamat Tahun 2002
2. SMP Negeri 1 Magetan Tamat Tahun 2005
3. SMA Negeri 1 Magetan Tamat Tahun 2008
4. Universitas Brawijaya Malang Jurusan Ilmu Administrasi Publik Tamat Tahun 2012





PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)

JALAN TRIPANDITA NOMOR 5 TELEPON (0351) 895313
MAGETAN (63319)



SURAT KETERANGAN

Nomor : 050/68 /403.501/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini, Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Magetan, menerangkan bahwa :

Nama : **MELIA DESANTI**
NIM : 0810310291
Mahasiswa : UNIVERSITAS BRAWIJAYA
Jurusan : Administrasi Publik

Telah selesai melaksanakan Survey / Riset Penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Magetan. Waktu pelaksanaan mulai Bulan Nopember 2011 sampai dengan Januari 2012.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan di pergunakan sebagaimana mestinya.

Magetan, 31 Januari 2012

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN MAGETAN

Direktur Administrasi & Keuangan



Dra. TUTIK WAHYUTI, MM