



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Wulan Siti Aisah

021113215

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

2017

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA.)

Ketua Program Studi,

(Herdiyana, SE., MM.)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Rabu Tanggal : 26 Juli 2017

Wulan Siti Aisah
021113215

Menyetujui,

Dosen Penilai,



(Hj. Sri Hartini, Dra., MM.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Hj. Yuary Farradia, MSc., Ir.)

ABSTRAK

Wulan Siti Aisah, 021113215, Manajemen SI, Manajemen Pemasaran, "Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor", Dibawah bimbingan Ibu OKTORI KISWATI ZAINI dan Ibu YUARY FARRADIA, Tahun 2017.

Air merupakan kebutuhan paling mendasar bagi manusia dan manusia tidak bisa hidup tanpa air. Pengelolannya diatur oleh Negara dan diserahkan kepada instansi daerah. Instansi yang terkait dalam penelitian ini adalah PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Dimana PDAM ini mengutamakan kepada kepuasan pelanggan. Banyaknya keluhan yang diajukan oleh pelanggan terkait pelayanan dari PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menjadi permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dan untuk memberikan rekomendasi apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan kedepan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Penelitian mengenai kualitas, kepuasan pelanggan, dan rekomendasi hasil analisis dilakukan pada kantor pusat PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Jl. Siliwangi I No. 121 menggunakan data primer dan data sekunder dengan jumlah responden 400 orang, metode penarikan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dan metode analisis yang digunakan adalah deskriptif eksploratif dengan metode penelitian studi kasus dan *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan diagram kartesius.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat baik sebagaimana banyaknya tanggapan puas dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Pelanggan tidak puas terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dimana kinerja yang diberikan masih dibawah harapan pelanggan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,47 dan nilai kinerja sebesar 3,10. Hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan secara keseluruhan mencapai 89,26% menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas akan kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius menunjukkan bahwa pada kuadran A yang dinilai lebih penting tetapi kinerja kurang memuaskan adalah atribut kemampuan dalam memberikan solusi atas kesulitan, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memahami kebutuhan dan keinginan, memperbaiki keluhan, perlakuan adil, kesediaan pada jam sibuk serta perhatian secara personal. Pada kuadran B yang dinilai lebih penting dan sudah memuaskan adalah kemampuan dalam berkomunikasi baik dengan pelanggan dan memberikan pelayanan cepat, serta keramahan dalam melayani. Pada kuadran C yang dinilai kurang penting tetapi kurang memuaskan adalah penyediaan lahan parkir dan banyaknya sarana komunikasi dan informasi terkait pelayanan. Pada kuadran D yang dinilai kurang penting tetapi memuaskan adalah kebersihan dan kenyamanan gedung serta ruang tunggu, dan juga kebersihan dan kerapian karyawan.

Saran yang dapat diberikan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah diharapkan dapat lebih meningkatkan lagi kinerja kualitas pelayanan yang dianggap belum memuaskan dengan memberikan pelatihan kerja, motivasi dan penghargaan kepada karyawan agar kualitas kinerja meningkat dan pelanggan merasa puas dalam segala aspek layanan yang diberikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan *Importance Performance Analysis*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sbalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor"** ini dengan baik dan lancar.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.

Penulis menyadari bahwa dalam penutisan skripsi ini banyak sekati pihak yang turut berkontribusi. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, AK., MM., CA. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Herdiyana SE., MM. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Tutus Rully SE., MM. selaku sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Oktori Kiswati Zaini SE., MM. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarah dan saran dalam penulisan skripsi penelitian ini.
5. Ibu Hj. Yuany Farradia MSc., Ir. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarah dan saran dalam penulisan skripsi penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan pengajaran dan bekal ilmu pengetahuan.
7. Bapak H. Deni Suryana Senjaya selaku Direktur Utama PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
8. Bapak Kamalludin Fatony dan Ibu Dince selaku pembimbing di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
9. Ayah dan Ibu yang senantiasa mendo'akan dan memberi dukungan moral maupun materi.
10. Kakak-kakak dan Adik-adik yang senantiasa memberi dukungan dan motivasi dalam proses penulisan proposal ini.
11. Sahabatku Raulvi, Warsita, Yuli, Tana dan Dimas yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a.
12. Bonaventura, Jamal, Murfy dan teman-teman lainnya yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Bogor, Juli 2017
Penulis,

Wulan Siti Aisah
NPM : 021113215

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Perumusan Masalah	7
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian	7
1.3.1. Maksud Penelitian	7
1.3.2. Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
2.1.3. Fungsi Pemasaran	10
2.1.4. Konsep Pemasaran	10
2.2. Jasa/Layanan dan Kualitas Layanan	11
2.2.1. Pengertian Jasa	11
2.2.2. Karakteristik Jasa	12
2.2.3. Kualitas Jasa/Layanan	13
2.2.4. Dimensi Kualitas Jasa	13
2.2.5. Kesenjangan Persepsi Kualitas Jasa	15
2.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.3.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	18
2.4. Penelitian Sebelumnya	20
2.5. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian	23

2.6.1. Kerangka Pemikiran	23
2.6.2. Konstelasi Penelitian	26
2.6. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	27
3.2.1. Objek Penelitian.....	27
3.2.2. Unit Analisis	27
3.2.3. Lokasi Penelitian	27
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	28
3.4. Operasionalisasi Variabel	29
3.5. Metode Penarikan Sampel	30
3.6. Metode Pengumpulan Data	30
3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data	31
3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
3.7.1.1. Uji Validitas	31
3.7.1.2. Uji Reliabilitas	32
3.7.2. Analisis Deskriptif	33
3.7.3. <i>Importance Performance Analysis</i>	33
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1. Sejarah	37
4.1.2. Deskripsi Usaha	37
4.1.3. Struktur Organisasi	38
4.1.4. Uraian Tugas	39
4.2. Profil Responden	43
4.3. Pembahasan	47
4.3.1. Penerapan Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	47
4.3.2. Analisis Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	65
4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	78

4.3.4. Rekomendasi Hasil Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	80
---	----

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan	83
5.2. Saran	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pelanggan	3
Tabel 2. Hasil Audit Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Tahun 2014	4
Tabel 3. Keluhan Pelanggan	5
Tabel 4. Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 5. Skala Likert	30
Tabel 6. Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja	32
Tabel 7. Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja ...	33
Tabel 8. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	43
Tabel 9. Profil Responden Menurut Usia	44
Tabel 10. Profil Responden Menurut Pekerjaan	45
Tabel 11. Profil Responden Menurut Rata-rata Tagihan Air	46
Tabel 12. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kebersihan Gedung	48
Tabel 13. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kenyamanan Gedung	48
Tabel 14. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Penyediaan Lahan Parkir yang Memadai/Luas	50
Tabel 15. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kenyamanan Ruang Tunggu	51
Tabel 16. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kebersihan Karyawan	52
Tabel 17. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kerapihan Karyawan	52
Tabel 18. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Baik	53
Tabel 19. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memberikan Solusi atas Kesulitan	54
Tabel 20. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Memberikan Sistem Pelayanan yang Tidak Berbelit-belit	55
Tabel 21. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Meyediakan Banyak Sarana Komunikasi Untuk Sarana dan Keluhan	56
Tabel 22. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Penyediaan Informasi Lengkap Terkait Pelayanan	57
Tabel 23. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang Cepat	59

Tabel 24. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kesiapan Karyawan Melayani Pada Jam Sibuk	59
Tabel 25. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memperhatikan Keluhan Pelanggan	61
Tabel 26. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Berperilaku Adil	61
Tabel 27. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan	63
Tabel 28. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Keramahan Karyawan Dalam Melayani	63
Tabel 29. Tingkat Penilaian terhadap Kinerja PDAM Tirta Pakuan Memberikan Perhatian Secara Personal	64
Tabel 30. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kebersihan Gedung	66
Tabel 31. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kenyamanan Gedung	67
Tabel 32. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Penyediaan Lahan Parkir yang Memadai/Luas	67
Tabel 33. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kenyamanan Ruang Tunggu	68
Tabel 34. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kebersihan Karyawan	68
Tabel 35. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kerapihan Karyawan	69
Tabel 36. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Baik	70
Tabel 37. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memberikan Solusi atas Kesulitan	70
Tabel 38. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Memberikan Sistem Pelayanan yang Tida Terbelit-belit ..	71
Tabel 39. Tingkat Penilaian terhadap Harapan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Menyediakan Banyak Sarana Komunikasi Untuk Sarana dan Keluhan	72
Tabel 40. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Penyediaan Informasi Lengkap Terkait Pelayanan	72
Tabel 41. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang Cepat	73

Tabel 42. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kesiediaan Karyawan Melayani Pada Jam Sibuk	74
Tabel 43. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memperhatikan Keluhan Pelanggan	74
Tabel 44. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Berperilaku Adil	75
Tabel 45. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan	76
Tabel 46. Tingkat Penilaian terhadap Harapan Keramahan Karyawan Dalam Melayani	76
Tabel 47. Tingkat Penilaian terhadap Harapan PDAM Tirta Pakuan dalam Memberikan Perhatian Secara Personal	77
Tabel 48. Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan pada Atribut Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Perkembangan Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Pakuan	2
Gambar 2. Analisis Lima Kesenjangan	16
Gambar 3. <i>Importance and Performance Matrix</i>	19
Gambar 4. Model Kepuasan-Ketidakpuasan Pelanggan	24
Gambar 5. Konstelasi Penelitian	26
Gambar 6. Diagram Kartesius	35
Gambar 7. Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	38
Gambar 8. Jenis Kelamin Responden	44
Gambar 9. Usia Responden.....	45
Gambar 10. Pekerjaan Responden	46
Gambar 11. Usia Responden	47
Gambar 12. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kebersihan Gedung	49
Gambar 13. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kebersihan Gedung	49
Gambar 14. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kenyamanan Gedung	49
Gambar 15. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kenyamanan Gedung	49
Gambar 16. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Ketersediaan Lahan Parkir ..	50
Gambar 17. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Ketersediaan Lahan Parkir ..	50
Gambar 18. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kenyamanan Ruang Tunggu	51
Gambar 19. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kenyamanan Ruang Tunggu	51
Gambar 20. Kondisi yang Menggambarkan Kebersihan Karyawan	53
Gambar 21. Kondisi yang Menggambarkan Kerapihan Karyawan	53
Gambar 22. Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Berkomunikasi dengan Baik	56
Gambar 23. Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Memberikan Solusi dan Memberikan Pelayanan yang Tidak Berbelit-belit	56
Gambar 24. Kondisi yang Menggambarkan Penyediaan Sarana Komunikasi untuk Saran dan Keluhan	58
Gambar 25. Kondisi yang Menggambarkan Penyediaan Sarana Komunikasi untuk Saran dan Keluhan	58

Gambar 26. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Penyediaan Informasi Terkait Pelayanan	58
Gambar 27. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Penyediaan Informasi Terkait Pelayanan	58
Gambar 28. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Pemberian Pelayanan yang Cepat	60
Gambar 29. Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kesiapan pada Jam Sibuk ..	60
Gambar 30. Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Memperhatikan Keluhan	62
Gambar 31. Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Berperilaku Adil	62
Gambar 32. Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Memahami Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan serta Pemberian Perhatian Personal	65
Gambar 33. Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Keramahan dalam Melayani	65
Gambar 34. Diagram Kartesius	79

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Manusia dalam upaya menjaga kelangsungan hidupnya perlu adanya pemenuhan kebutuhan primer, sekunder, dan tersier. Terutama kebutuhan primer yaitu sandang, pangan, dan papan. Air merupakan kebutuhan yang paling mendasar dan manusia tidak bisa hidup tanpa air. Air digunakan hampir pada setiap aspek kehidupan manusia, mulai dari penggunaan untuk rumah tangga sampai untuk kegiatan yang lebih luas seperti bidang komersial, sosial dan perdagangan. Agar ketersediannya tetap terjaga perlu adanya pengaturan atas kelola air agar efisien dan efektif penggunaannya guna menjaga kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Maka dari itu pengelolaan dilakukan oleh pemerintah, sesuai UU RI No. 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air :

Pasal 3 yang berbunyi :

“Sumber daya air dikelola secara menyeluruh, terpadu, dan berwawasan lingkungan hidup dengan tujuan mewujudkan kemanfaatan sumber daya air yang berkelanjutan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”.

Pasal 6 Ayat 1 dan 2 yang berbunyi :

(1) Sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

(2) Penguasaan sumber daya air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana yang telah ditetapkan oleh negara, maka pelayanan air bersih diserahkan kepada seluruh instansi dengan peraturan daerah sebagai landasan hukum dalam pelaksanaannya. Dalam hal ini instansi yang terkait adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

PDAM Tirta Pakuan merupakan perusahaan penyedia air bersih bagi masyarakat Kota Bogor, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan, membantu, dan mendorong pertumbuhan perekonomian Daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam pelaksanaannya, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengutamakan kepada kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan

kebijakan standar mutu terbaik sesuai dengan mottonya "Handal dalam pekerjaan, Prima dalam pelayanan, dan melakukan pengembangan yang berkesinambungan".



Gambar 1
Perkembangan Cakupan Pelayanan PDAM Tirta Pakuan, 2016

Daerah pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor meliputi wilayah Kota Bogor melalui sistem gravitasi. Dari grafik pada Gambar 1 terlihat bahwa penambahan cakupan pelayanan terhadap total penduduk Kota Bogor dari instalasi pemasangan air terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Dimulai pada tahun 2011 mencakup 63,10% dari jumlah masyarakat Kota Bogor, tahun 2012 sebesar 66,47% cakupan, tahun 2013 sebesar 74,49% cakupan, tahun 2014 sebesar 78,41% cakupan, lalu pada tahun 2015 sebesar 82,79% cakupan, hingga pada Desember 2016 mencapai 85,85% cakupan. Perusahaan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan.

Jumlah pelanggan PDAM Tirta Pakuan terus meningkat setiap tahunnya. Tercatat pada Desember 2016 jumlah pelanggan yang aktif sebanyak 147.094 pelanggan. Berikut adalah data jumlah pelanggan beserta golongannya :

Tabel 1
Data Pelanggan

No.	Kelompok	Golongan Pelanggan	Jumlah Pelanggan
1	Sosial Umum	S1	1.263
	Sosila Khusus	S2	849
2	Rumah Tangga 1	R1	1.498
	Rumah Tangga 2	R2	21.239
	Rumah Tangga 3	R3	43.188
	Rumah Tangga 4	R4	28.051
	Rumah Tangga 5	R5	21.088
	Rumah Tangga 6	R6	16.187
	Rumah Tangga 7	R7	4.959
	Rumah Tangga 8	R8	2.495
3	Instansi Pemerintah	IP	368
4	Niaga 1	N1	1.579
	Niaga 2	N2	3.719
	Niaga 3	N3	532
	Niaga 4	N4	70
5	Industri 1	I1	3
	Industri 2	I2	6
TOTAL			147.094

Sumber : PDAM Tirta Pakuan, 2016

Pada tabel 1 terlihat bahwa pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan dikelompokkan dalam 5 kelompok, yaitu sosial, rumah tangga, instansi pemerintah, niaga dan industri. Kemudian kelompok-kelompok tersebut digolongkan menjadi 17 golongan, yaitu S1 untuk Sosial Umum dengan jumlah 1.263 pelanggan, S2 untuk Sosial Khusus dengan jumlah 849 pelanggan, dan R1 untuk Rumah Tangga 1 dengan jumlah 1.498 pelanggan, R2 untuk Rumah Tangga 2 dengan jumlah 21.239 pelanggan, R3 untuk Rumah Tangga 3 dengan jumlah 43.188 pelanggan, R4 untuk Rumah Tangga 4 dengan jumlah 28.051 pelanggan, R5 untuk Rumah Tangga 5 dengan jumlah 21.088 pelanggan, R6 untuk Rumah Tangga 6 dengan jumlah 16.187 pelanggan, R7 untuk Rumah Tangga 7 dengan jumlah 4.959 pelanggan, R8 untuk Rumah Tangga 8 dengan jumlah 2.495 pelanggan, dan IP untuk Instansi Pemerintah dengan jumlah 368 pelanggan, dan N1 untuk Niaga 1 dengan jumlah 1.579 pelanggan, N2 untuk Niaga 2 dengan jumlah 3.719 pelanggan, dan N3 untuk Niaga 3 dengan jumlah 532 pelanggan, N4 untuk Niaga 4 dengan jumlah 70 pelanggan, serta I1 Untuk Industri 1 dengan jumlah 3 pelanggan, I2 untuk Indusrti 2 dengan jumlah 6 pelanggan. Dan tarif dibedakan sesuai dengan golongan. Ini menunjukkan pula bahwa pengguna air bersih akan terus meningkat dan kebutuhan akan air bersih di Kota Bogor pun akan terus meningkat. Serta cakupan pelayanan perusahaan akan menjadi lebih luas lagi.

Menurut Peter Drucker, ahli teori manajemen terkemuka dalam buku Manajemen Pemasaran oleh Kotler dan Keller (2009:6) dinyatakan bahwa :

Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan pelanggan dengan baik sehingga produk atau jasa bisa sesuai dengan keinginannya sehingga terjual sendiri. Idealnya, pemasaran harus menghasilkan seorang pelanggan yang siap untuk membeli. Dengan demikian yang dibutuhkan hanyalah memastikan produk dan jasa tersedia.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Maka pelanggan adalah pemaksimal nilai. Mereka membentuk ekspektasi nilai dan bertindak berdasarkan nilai tersebut.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:74) "Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas". Dan menurut Ratnasari dan Aksa (2011:117) salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Maka dari itu kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan pelanggan.

Tabel 2
Hasil Audit Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Tahun 2014

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP JASA PDAM NILAI 73,00			
Tidak Puas	0,00 – 0,34	0 – 34	Poor
Kurang Puas	0,35 – 0,50	35 – 50	Average
Cukup Puas	0,51 – 0,65	51 – 65	Good
Puas	0,66 – 0,80	66 – 80	Very Good
Sangat Puas	0,81 – 1,00	81 – 100	Excellent

Sumber : PDAM Tirta Pakuan, 2014

Dari tabel 2 terlihat hasil audit terakhir PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, yaitu pada tahun 2014 menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap jasa PDAM bahwa persepsinya puas. Dengan mendapat hasil nilai 73,00 pada interval 66-80 dan kepuasan pelanggan terhadap produk PDAM dengan hasil nilai 74,45 dengan masing-masing kategori sangat bagus dalam perhitungan dari data yang diperoleh melalui hasil survei.

Meskipun hasil audit kinerja pada tahun 2014 menunjukkan hasil dalam kriteria puas, namun pada tahun 2016 terdapat berbagai keluhan seperti :

- Air sering mati terutama pada pagi hari bahkan tanpa pemberitahuan sebelumnya.
- Pembayaran terhadap tagihan air yang tiba-tiba melonjak dari tarif biasanya.
- Tidak bisa melakukan pembayaran melalui Agen, ATM, Bank, SMS-Banking/E-Banking serta Kantor Pos dan hanya bisa dilakukan di kantor pusat PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
- Call center sering sibuk sehingga sulit untuk mengajukan keluhan.
- Keluhan tidak segera ditindaklanjuti bahkan sudah berulang kali melaporkan.

- Jika melakukan pemasangan air baru tidak ada pemasangan pipa baru sehingga menggunakan pipa yang sudah ada dan membuat saluran air menjadi kecil.

Adapun keluhan yang ajukan oleh pelanggan melalui website PDAM Tirta Pakuan pada tahun 2016 sebagai berikut :

Tabel 3
Keluhan Pelanggan

Kategori	Keluhan	Jumlah
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Keluhan tidak segera ditindaklanjuti.	38
	2. Petugas kontrol tidak mencatat angka meteran dengan baik	5
	3. Kesalahan pencatatan penggunaan air	14
	4. Bekas penggalian saluran air tidak terselesaikan dengan baik sehingga mengganggu kawasan sekitar.	4
	5. Air mati terutama pada pagi hari bahkan tanpa pemberitahuan sebelumnya.	148
	6. Aliran air kecil dan tidak merata ke setiap daerah.	25
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	1. Call Center sibuk	14
	2. Tidak ada petugas kontrol pencatatan meteran ke setiap rumah.	6
Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	1. Tidak bisa melakukan pembayaran melalui Agen, Bank, ATM, SMS-Banking/E-Banking, Kantor Pos, dan Minimarket.	47
	2. Tagihan yang tiba-tiba melonjak dari rata-rata penggunaan.	52
Empati (<i>Empathy</i>)	1. Petugas kontrol pencatat meteran tidak sopan	2
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Tidak ada tambahan pemasangan pipa	5
	2. Kebocoran pipa	25
	3. Kebocoran kran PDAM (stop kran/gatevalve)	9
	4. Kebocoran meteran air ke pipa	11
	5. Meteran tidak stabil pengukurannya	8
	6. Meteran air rusak yang tidak segera ditangani	5
Total		418

Sumber : PDAM Tirta Pakuan, 2016

Oleh karena itu dalam upaya meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan perlu dilakukannya penelitan atas berbagai keluhan yang ada. Jumlah keluhan yang banyak dapat berpotensi menurunkan kepuasan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor".

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Sebagai perusahaan penyedia air bersih, kualitas pelayanan menjadi aspek penting terkait dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan pelanggan dapat merasakan kepuasan akan pelayanan yang telah diberikan, dengan demikian pelanggan akan selalu puas, tidak banyak memberikan komplain serta memberikan citra positif kepada perusahaan.

Yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah :

1. Keandalan (*Reliability*)
 - 1) Sudah melakukan pelaporan ataupun keluhan berulang kali namun tidak ada tindak lanjut.
 - 2) Petugas kontrol tidak mencatat angka meteran dengan baik.
 - 3) Kesalahan pencatatan penggunaan air pelanggan oleh bagian terkait.
 - 4) Bekas penggalian pipa tidak terselesaikan dengan baik sehingga mengganggu kawasan sekitar.
 - 5) Air mati bahkan tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.
 - 6) Aliran air kecil dan tidak merata ke setiap daerah.
2. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 - 1) Sulit untuk menyampaikan keluhan, Call Center sibuk.
 - 2) Tidak ada petugas kontrol pencatatan meteran ke setiap rumah
3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
 - 1) Tidak bisa melakukan pembayaran melalui Agen, Bank, ATM, SMS-Banking/E-Banking, Kantor Pos, dan Minimarket.
 - 2) Tagihan yang tiba-tiba melonjak dari rata-rata penggunaan. Dan bahkan air sering mati namun tagihan menjadi melonjak.
4. Empati (*Empathy*)
 - 1) Petugas kontrol pencatat meteran tidak sopan saat pengecekan ke rumah.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)
 - 1) Tidak ada penambahan pipa baru jika melakukan pemasangan air dan menggunakan pipa yang sudah ada sehingga membuat saluran air menjadi kecil.
 - 2) Kebocoran pipa pada saluran air sampai terbuang dijalanan.
 - 3) Kebocoran pada kran PDAM (stop kran/gatevalve).
 - 4) Kebocoran pada meteran air ke pipa.

- 5) Meteran tidak stabil pengukurannya bahkan terus berjalan saat kran sudah dimatikan.
- 6) Meteran air sudah rusak yang tidak segera ditangani bagian terkait.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Seperti apakah tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor?
2. Seperti apakah kepuasan pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor?
3. Apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dapat digunakan sebagai acuan ke depan?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis keterkaitan diantara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
2. Untuk menganalisis seperti apakah kepuasan pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
3. Untuk memberikan rekomendasi atas analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk dapat digunakan sebagai acuan ke depan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan informasi yang terpercaya dan relevan, dalam penelitian ini memiliki kegunaan baik bagi perusahaan maupun bagi penulis. Adapun kegunaan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritik

Diharapkan melalui penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan referensi atau bahan untuk menambah wawasan serta pemikiran bagi penulis dalam menyusun suatu penelitian yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program S1 Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

2. Kegunaan Praktek

Diharapkan melalui penelitian ini dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi perkembangan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Menurut Kotler dan Keller (2009:5) "Pemasaran (marketing) adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan sosial".

Menurut Mursid (2010:26) pemasaran adalah semua kegiatan usaha yang bertalian dengan arus penyerahan barang dan jasa-jasa dari produsen ke konsumen.

Menurut Pride and Ferrell (2014:3) *Marketing as the process of creating, distributing, promoting, and pricing goods, services, and ideas to facilitate satisfying exchange relationships with customers and to develop maintain favorable relationships with stakeholders in a dynamic environment.*

Menurut American Marketing Association dalam buku *Marketing Management* oleh Peter dan Donnelly (2013:5) mendefinisikan "*Marketing is the activity, set of institutions, and process for creating, communicating, delivering and exchanging offerings that have value for customers, clients, partners, and society at large*".

Menurut Menurut Handayani (2012:6) mengemukakan bahwa Pemasaran mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen pasar sasarannya. Serta bagaimana memuaskan mereka melalui proses pertukaran dengan tetap memperhatikan semua pihak dan tujuannya terkait dengan kepentingan perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan kegiatan memenuhi kebutuhan serta keinginan individu, kelompok atau organisasi melalui proses pertukaran dengan menghantarkan nilai kepada pelanggan.

2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran

Manajemen Pemasaran menurut Kotler dan Keller (2009:5) adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Menurut Shinta (2011:1) manajemen pemasaran adalah suatu usaha untuk merencanakan, mengimplementasikan (yang terdiri dari kegiatan mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinir) serta mengawasi atau mengendalikan kegiatan pemasaran dalam suatu organisasi agar tercapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

Menurut Assauri (2013:12) manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran

melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu usaha dalam meraih pasar sasaran dengan proses perencanaan, pengorganisasian, penganalisisan, dan pengendalian dalam proses pertukaran guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan.

2.1.3. Fungsi Pemasaran

Menurut Oentoro (2010:3) fungsi pemasaran dibagi menjadi tiga, yaitu:

1) Fungsi Pertukaran

Dengan pemasaran pembeli dapat membeli produk dari produsen baik dengan menukar uang dengan produk maupun pertukaran produk dengan produk (*barter*) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali.

2) Fungsi Distribusi Fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan cara mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen mendekati kebutuhan konsumen dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara, dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.

3) Fungsi Perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain penggunaan resiko, pembiayaan, pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.

2.1.4. Konsep Pemasaran

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:19) konsep pemasaran terdiri atas :

1. Konsep produksi (*production concept*) berkeyakinan bahwa konsumen akan menyukai produk-produk yang tersedia dimana-mana dan harganya murah.
2. Konsep produk (*product concept*) berpandangan bahwa konsumen bakal menyukai produk-produk yang memberi kualitas, kinerja atau fitur inovatif terbaik.
3. Konsep penjualan (*selling concept*) berkeyakinan bahwa konsumen tidak akan tertarik untuk membeli produk dalam jumlah banyak, jika mereka tidak diyakinkan dan bahkan bila perlu dibujuk.
4. Konsep pemasaran (*marketing concept*) berpandangan bahwa kunci untuk mewujudkan tujuan organisasi terletak pada kemampuan organisasi dalam menciptakan, memberikan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan (*customer value*) kepada pasar sasarnya secara lebih efektif dibandingkan pada pesaing.

5. Konsep pemasaran total (*societal marketing concept*) berkeyakinan bahwa tugas organisasi adalah menentukan kebutuhan, keinginan, dan minat pasar sasaran dan memberikan kepuasan yang diharapkan secara lebih efektif dan lebih efisien dibandingkan para pesaing sedemikian rupa sehingga bisa mempertahankan atau meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller (2009:12) konsep inti dalam pemasaran terdiri atas :

1. **Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan**
Kebutuhan adalah syarat hidup manusia. Orang membutuhkan udara, makanan, air, pakaian, dan tempat tinggal untuk dapat bertahan hidup. Orang juga memiliki kebutuhan yang kuat akan rekreasi, pendidikan, dan hiburan. Kebutuhan-kebutuhan ini akan menjadi keinginan ketika diarahkan ke objek tertentu yang dapat memuaskan kebutuhan tersebut. Permintaan adalah keinginan akan produk-produk tertentu yang didukung oleh kemampuan untuk membayar.
2. **Pasar Sasaran, *Positioning*, dan Segmentasi**
Setelah mengidentifikasi segmen pasar, pemasar lalu memutuskan segmen mana yang memberikan peluang terbesar. Segmen itulah yang akan menjadi pasar sasarnya. Untuk setiap segmen, perusahaan mengembangkan suatu penawaran pasar yang diposisikannya di dalam benak pembeli sasaran sebagai keuntungan utama.
3. **Penawaran dan Merek**
Perusahaan memenuhi kebutuhan dengan mengajukan sebuah proposal nilai (*value proposition*), yaitu serangkaian keuntungan yang mereka tawarkan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Proposal nilai yang sifatnya tidak berwujud dengan suatu penawaran. Penawaran dapat berupa suatu kombinasi produk, jasa, informasi, dan pengalaman. Merek (*brand*) adalah suatu penawaran dari sumber yang diketahui.
4. **Nilai dan Kepuasan**
Nilai mencerminkan sejumlah manfaat, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud, dan biaya yang dipersepsikan oleh pelanggan. Nilai adalah kombinasi kualitas, pelayanan, dan harga ("qsp"), yang disebut juga "tiga elemen nilai pelanggan". Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi.

2.2. Jasa/Layanan dan Kualitas Layanan

2.2.1. Pengertian Jasa

Menurut Tjiptono (2016:13) jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Menurut Lupiyoadi (2014:7) jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang umumnya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu dihasilkan dan memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) atau pemecahan atas masalah yang dihadapi oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2010:36) jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Menurut Pramudiana, Ariyanti dan Rubiyanti (2015:86) Servis/Layanan pada dasarnya adalah sesuatu yang tidak terwujud, karena yang menjadi inti dari servis adalah rangkaian tindakan dari perusahaan ketika melakukan kontak dengan pelanggannya.

Menurut Lovelock (2011:37) *service are economic activities offered by one party to another. Often time-based, performance bring about desired result to recipients, object, or other assets for which purchasers have responsibility*

Menurut Pride dan Ferrell (2014:418) *A service as an intangible product that involves a deed, a performance, or an effort that cannot be physically possessed. Service are usually provided through the application of human and/or mechanical efforts that are directed at people or objects.*

Menurut Marshall dan Johnston (2015:265) *A service is a product in the sense that it represents a bundle of benefits that can satisfy customer wants and needs, yet it does so without physical form. As such, the value a customer realizes from purchasing a service is not based on its physical attributes, but rather on some other effect the service has on him or her in fulfilling needs and wants.*

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan aktivitas yang tidak berwujud dan tidak berbentuk fisik yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain serta dihasilkan dan dikonsumsi dalam waktu bersamaan.

2.2.2. Karakteristik Jasa

Berikut adalah beberapa karakteristik jasa menurut Kotler dan Keller (2010:39) :

1. Tak Berwujud. Tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, atau dibau sebelum jasa itu dibeli.
2. Tak terpisahkan. Sementara barang fisik dibuat, dimasukkan dalam persediaan, didistribusikan melalui berbagai perantara, dan dikonsumsi kemudian, jasa umumnya diproduksi dan dikonsumsi sekaligus.
3. Bervariasi. Karena kualitas jasa tergantung pada siapa yang menyediakannya, kapan dan dimana, dan kepada siapa, jasa sangat bervariasi.
4. Dapat musnah. Jasa tidak dapat disimpan, jadi dapat musnahnya jasa bisa menjadi masalah ketika permintaan berfluktuasi.

2.2.3. Kualitas Jasa/Layanan

Menurut Goetsch & Davis (2010) dalam Tjiptono dan Chandra (2016:115) kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut W. Edwards Deming dalam Yamit (2013:7) mendefinisikan bahwa kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut Lupiyoadi (2014:212) kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.

Menurut Parasuraman, et. al dalam Rusdiana (2014:217) *service quality* didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:77) kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa (Kotler dan Keller, 2012 dalam buku *Service, Quality & Satisfaction* oleh Tjiptono dan Chandra, 2016:125).

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah sejauh mana produk (jasa) dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan atas layanan yang diterimanya.

2.2.4. Dimensi Kualitas Jasa

Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk (jasa). Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan suatu produk (jasa).

Pencarian nilai oleh pelanggan terhadap produk (jasa) perusahaan kemudian menimbulkan teori yang disebut dengan nilai yang diterima pelanggan (*customer delivered value*), yaitu besarnya selisih nilai yang diberikan oleh pelanggan terhadap produk (jasa) perusahaan yang ditawarkan kepadanya (*customer value*) dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk memperoleh produk (jasa) tersebut (*customer cost*). Hasil akhirnya adalah keuntungan yang diterima oleh pelanggan. Nilai yang diberikan oleh pelanggan diukur berdasarkan reliabilitas/keterandalan (*reliability*), ketahanan (*durability*), dan kinerja (*performance*) terhadap bentuk fisik, pelayanan karyawan perusahaan, dan citra produk (jasa). (Lupiyoadi, 2014:212).

Pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah Model *Service Quality* (ServQual). Model ServQual dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Dengan kata lain, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. (Setiawan, 2011:39)

Menurut Setiawan (2011:40) terdapat lima komponen utama dalam kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, tanpa kesalahan sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Sarana dan prasarana fisik perusahaan yang tampak dan dapat dimanfaatkan oleh sekitarnya merupakan bukti nyata keberadaan pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, serta penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelanggan menunggu menjadi persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada para pelanggan. Perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami keinginan dan kebutuhan mereka secara spesifik, serta menyediakan waktu pelayanan yang nyaman.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012:75) dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang paling sering dijadikan acuan adalah:

1. Reabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Responsivitas, yaitu keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan; bebas dari bahaya fisik, risiko atau keragu-raguan.

4. Empati, meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian personal, dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

Menurut Kotler dan Keller (2010:52) dimensi kualitas jasa terdiri atas :

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Responsivitas, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Jaminan, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

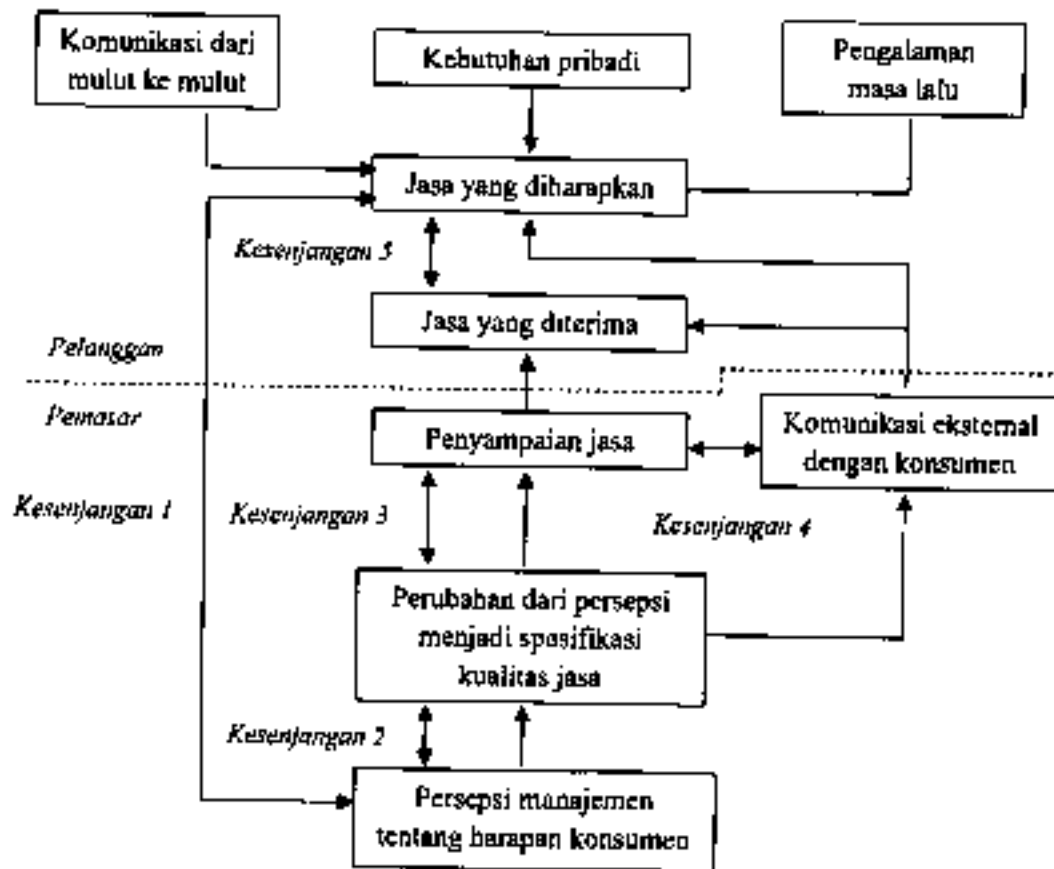
Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 (lima), yaitu :

1. Bukti fisik (*tangible*), yaitu meliputi sarana dan prasarana fisik perusahaan, sarana komunikasi, dan penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera dan akurat.
3. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kesediaan membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*emphaty*), yaitu kemampuan memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan dan memahami atas kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas jasa tersebut harus di rancang dengan baik agar tidak menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

2.2.5. Kesenjangan Persepsi Kualitas Jasa

Lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas jasa adalah sebagai berikut : (Lupiyoadi, 2014:219)



Gambar 2
Analisis Lima Kesenjangan
(Lupiyoadi 2014:219)

1. Kesenjangan persepsi manajemen. Adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi riset pemasaran, pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan riset, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Kesenjangan spesifikasi kualitas. Kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Kesenjangan penyampaian jasa. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor, seperti: (a) ambiguitas peran, yaitu sejauh mana karyawan dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajer, tetapi memuaskan pelanggan; (b) konflik peran, yaitu sejauh mana karyawan meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak; (c) kesesuaian karyawan dengan tugas yang harus dikerjakannya; (d) kesesuaian teknologi yang digunakan oleh karyawan; (e) sistem pengendalian dari

atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan; (f) kendali yang diterima, yaitu sejauh mana karyawan merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menemukan cara pelayanan; (g) kerja tim, yaitu sejauh mana karyawan dan manajemen merumuskan tujuan bersama dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4. Kesenjangan komunikasi pemasaran. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Harapan pelanggan mengenai kualitas jasa dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena (a) tidak memadainya komunikasi horizontal dan (b) adanya kecenderungan memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini, komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.
5. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan. Perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, apabila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.

2.3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari kegiatan pemasaran. Dari pelanggan yang puas dapat memperpanjang umur suatu usaha atau bisnis, karena pelanggan yang puas bisa melakukan pembelian terhadap barang atau jasa secara berulang sehingga itu akan menguntungkan suatu organisasi atau perusahaan. Arti dari pelanggan sendiri menurut Lupiyoadi (2014:212) itu adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:204) Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Menurut Sunyoto (2015:115) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi pancakonsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler dan Keller (2012:150) *satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to expectations.*

Menurut Yarnit (2013:78) kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Menurut Daryanto dan Setyabudi (2014:37) kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari pelanggan setelah penggunaan suatu produk, di mana harapan dan kebutuhan terpenuhi.

Menurut Sumarwan, Puspitasari, Hariadi, Ali, Gazali, Hartono, dan Farina (2013:223) kepuasan pelanggan adalah evaluasi dalam memperoleh produk dan pengalaman mengonsumsi.

Menurut Buttle dalam buku *Loyalitas Pelanggan Jasa* oleh Setiawan (2011:45) Kepuasan pelanggan adalah respon berupa perasaan puas yang timbul karena pengalaman menggunakan suatu produk, atau sebagian kecil dari pengalaman itu.

Maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan emosional dari pelanggan setelah upaya pemenuhan atau penggunaan suatu produk dengan mengevaluasi apa yang diharapkan dan yang diterimanya selama proses pembelian.

2.3.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Hasan (2013:106) metode yang dapat digunakan mengukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran
Organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk di respons dengan cepat untuk mengatasi keluhan pelanggan.
2. Ghost Shopping
Metode ini efektif jika para manajer perusahaan bersedia sebagai *ghost shoppers* untuk mengetahui secara langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggan. Caranya karyawan tidak tahu kalau atasannya sedang melakukan penelitian atau penitajian. Bila karyawan tahu bahwa dirinya sedang dinilai, tentu saja perilakunya akan menjadi 'sangat manis' dan hasil penelitian akan menjadi bias.
3. Lost Customer Analysis
Perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih pemasok, agar dapat memahami mengapa berhenti atau pindah pemasok. Hasil ini dapat digunakan untuk mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan customer loss rate penting, karena peningkatan customer loss rate berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan
Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

Menurut Setiawan (2011:41) Pengukuran kepuasan pelanggan diawali dengan merumuskan harapan dan persepsi pelanggan. Untuk melakukan itu, pertama-tama dicari atribut pelanggan, yaitu dimensi atau karakteristik produk yang diinginkan pelanggan.

Atribut pelanggan dibedakan menjadi dua, yaitu :

- a. *Customer Attribute Generic*; bersifat umum dan berlaku untuk barang maupun jasa, meliputi atribut *Faster, Better, Cheaper*.
- b. *Customer Attribute Specific*; bersifat spesifik untuk salah satu jenis jasa atau barang.

Setelah dilakukan pengukuran *gap*, selanjutnya dilakukan plot terhadap harapan dan persepsi pelanggan dalam diagram dua dimensi seperti gambar di bawah.

IMPORTANCE	HIGH	Kuadran I <i>(Attribute to Improve)</i>	Kuadran II <i>(Attribute to Maintain)</i>
	LOW	Kuadran III <i>(Attribute to Maintain)</i>	Kuadran IV <i>(Attribute to De-emphasize)</i>
		LOW	HIGH
PERFORMANCE			

Gambar 3
Importance and Performance Matrix
Setiawan (2011:41)

Matriks diatas terdiri dari 4 kuadran dan berfungsi untuk menunjukkan posisi dari atribut-atribut yang diteliti/dinilai menurut kepentingan dan persepsi pelanggan. Matriks ini sering dipakai untuk melakukan analisis strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penjelasan dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I. Area keidakpuasan pelanggan. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan, namun kinerjanya masih rendah. Implikasinya, atribut-atribut ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki perusahaan sehingga *performance* dalam atribut ini mengikat.
2. Kuadran II. Area kepuasan pelanggan. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerjanya juga dinilai baik oleh pelanggan. Setiap atributnya merupakan kekuatan atau keunggulan perusahaan di mata pelanggan, sehingga perlu dipertahankan kinerja dan kualitasnya.
3. Kuadran III. Area yang menunjukkan persepsi dan harapan sama-sama rendah. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini oleh perusahaan jasa dianggap kurang penting dan kinerjanya juga dinilai kurang baik oleh pelanggan. Perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut perlu dipertimbangkan karena manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV. Area yang menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, namun sebenarnya harapan pelanggan lebih rendah dari itu. Atribut-atribut yang ada dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pelanggan sehingga meski kinerja perusahaan atas atribut-atribut dalam kuadran ini baik, malah dianggap sesuatu yang berlebihan. Untuk menghemat biaya, perusahaan sebenarnya dapat mengurangi atribut dalam kuadran ini.

Atribut pada jasa suatu perusahaan biasanya ditentukan oleh kompetensi perusahaan dalam melayani pelanggannya, sistem dan prosedur pelayanan, keramahan karyawan, serta kelengkapan fasilitas dan tingkat keakuratan waktu layanan. Selain itu faktor *tangible* seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan gedung juga menjadi faktor penting dalam penilaian pelanggan terhadap kualitas suatu perusahaan.

2.4. Penelitian Sebelumnya

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ari Agung Nugroho "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor" pada tahun 2015.
 - 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor di wilayah Kecamatan Bogor Timur, mengidentifikasi tingkat kepentingan dan kinerja terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
 - 2) Penelitian ini dilaksanakan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dan Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan wilayah Kecamatan Bogor Timur yang mana merupakan wilayah pelanggan terdekat PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Perolehan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan di wilayah Kecamatan Bogor Timur dengan jumlah sampel sebanyak 100 pelanggan.
 - 3) Analisis data yang digunakan adalah Analisis Importance-Performance dan Customer Satisfaction Index (CSI)
 - 4) Hasil dari penelitian analisis IPA dilakukan terhadap mutu produk dan kualitas pelayanan. Atribut mutu produk dalam kuadran A (dinilai sangat penting tapi kinerja belum memuaskan) adalah aroma, rasa, dan kelancaran air. Kuadran B (dinilai sangat penting dan sudah memuaskan) adalah kejernihan air, dan tidak ada yang termasuk dalam kuadran C (dinilai kurang penting dan kurang memuaskan). Kuadran D (dinilai kurang penting tetapi sangat memuaskan) adalah temperatur suhu air.
Atribut kualitas pelayanan dalam kuadran A (dinilai sangat penting tapi kinerja belum memuaskan) adalah keterampilan serta kepekaan karyawan. Kuadran B (dinilai sangat penting dan sudah memuaskan) yaitu keramahan,

kesopanan, kejujuran karyawan serta fasilitas lahan parkir. Kuadran C (dinilai kurang penting dan kurang memuaskan) adalah kemudahan saat proses pelayanan. Kuadran D (dinilai kurang penting tetapi sangat memuaskan) adalah kemudahan dalam proses pembayaran, kecepatan, ketanggapan, kebersihan, kerapihan karyawan.

Hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap mutu produk adalah sangat puas dengan nilai sebesar 0,86337. Penilaian terhadap kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria puas, dengan nilai sebesar 0,78389.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhidayah dan M. Senja Sutio Prihadi "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur" pada tahun 2012.
 - 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan melalui variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsivness* secara bersama-sama terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur. Mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan melalui variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsivness* secara individual terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur. Mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur.
 - 2) Penelitian ini dilaksanakan di Wilayah Banjarmasin Timur. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Bandarmasih yang berdomisili di wilayah Banjarmasin Timur dan sebagai kepala rumah tangga. Dan perolehan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuesioner.
 - 3) Analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda.
 - 4) Persamaan regresi yang dihasilkan adalah $Y = 0,456 + 0,255 X_1 + 0,161 X_2 + 0,398 X_3 + 0,151 X_4 + 0,261 X_5$ menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X_1), *assurance* (X_2), *tangibles* (X_3), *empathy* (X_4), *responsivness* (X_5), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Armingsyah dan Merri Anitasari "Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Mium (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang" pada tahun (2015).
 - 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Mium (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang.
 - 2) Penelitian ini dilaksanakan di kantor PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang. Perolehan data didapat dengan menyebar kuesioner kepada pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 150 pelanggan.

- 3) Analisis data yang digunakan berupa analisis kuantitatif yaitu analisis yang digunakan menyangkut pengolahan data dengan menggunakan rumus nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan keputusan Men.Pan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam 14 unsur pelayanan (Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, keamanan dan pelayanan) yang dikaji.
 - 4) Hasil penelitian ini mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling tinggi adalah pada kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang yaitu dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,03 dan nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling rendah yaitu pada keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,95. Nilai IKM pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang sebesar 73,5 yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang "baik" karena nilai tersebut berada diantara 62,51-81,25 yang berada pada mutu pelayanan B (baik).
4. Penelitian yang dilakukan oleh Laurensius Boro Kereta "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur" pada tahun 2014.
- 1) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial.
 - 2) Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Larantuka Kabupaten Flores Timur. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Kecamatan Larantuka dipilih sebagai lokasi penelitian karena jumlah populasi pelanggan PDAM terbanyak berada pada kecamatan ini. Perolehan data diperoleh dengan observasi dan penyebaran kuesioner. Objek penelitian dibatasi pada pelanggan rumah tangga dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang.
 - 3) Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda
 - 4) Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangible*) (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur, dan (2) Secara parsial faktor keandalan (*reliability*) (X1), jaminan (*assurance*)

(X3), dan faktor berwujud (tangible) (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Sebaliknya, faktor ketanggapan (responsiveness) (X2) dan faktor empati (emphaty) (X4) dalam model ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur.

2.5. Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

2.6.1. Kerangka Pemikiran

Tujuan akhir dari kegiatan pemasaran adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan diberikan pada saat melakukan transaksi atau proses jual beli suatu produk. Setiap perusahaan memiliki standar kualitas yang berbeda-beda, namun tetaplah pada tujuannya adalah melayani konsumen atau pelanggannya dengan baik dan sepenuh hati. Dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik perusahaan dapat menjaga kepercayaan pelanggan dan mempertahankan serta dapat meningkatkan citra perusahaan.

Menurut *American Society for Quality Control* dalam Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. (2011, 103), kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas produk/jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya. Dan menurut Tjiptono dan Chandra (2012:74) dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus berkualitas. Istilah kualitas sendiri mengandung berbagai macam penafsiran, karena kualitas memiliki sejumlah level: universal (sama di manapun), kultural (tergantung sistem nilai budaya), sosial (dibentuk oleh kelas sosial ekonomi, kelompok etnis, keluarga, teman sepergaulan), dan personal (tergantung preferensi atau selera setiap individu).

Pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan dibanding dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi. Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Kemudian pelanggan akan membandingkan anggapannya terhadap suatu jasa dengan jasa yang diharapkannya ketika hendak membeli suatu jasa. Jika jasa anggapan berada dibawah jasa yang diharapkan, pelanggan kecewa.

Menurut Hasan (2013:91) kepuasan pelanggan dibentuk oleh harapan dan persepsi pelanggan terhadap sebuah produk yang memiliki nilai unggul. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dasar dari sejumlah *value* produk yang dipersepsikan oleh pelanggan dibanding dengan harapan pelanggan sebelum menggunakan. Rumusan ini diformulasikan sebagai berikut :

Kepuasan = f (Harapan terhadap produk : Kinerja produk yang dirasakan).

Dari persamaan itu kemungkinan pelanggan akan menyatakan kepuasan dalam berbagai bentuk perilaku sebagai berikut :

Apabila		Pelanggan	Dampak
a	Kinerja > harapan	→ Sangat puas	Kunjungan ulang, rekomendasi positif
b	Kinerja = harapan	→ Puas	<i>Silence</i>
c	Kinerja < harapan	→ Kecewa	Rekomendasi negatif

Sumber : Hasan, 2013:91

Artinya :

1. Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk yang dinikmatinya lebih besar atau lebih tinggi dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka sangat puas (kinerja > harapan → sangat puas).
2. Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk yang dinikmatinya dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka puas (kinerja = harapan → puas).
3. Apabila pelanggan mempersepsikan kinerja produk yang dinikmatinya lebih kecil atau lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan menyatakan bahwa mereka kecewa (kinerja < harapan → kecewa).



Gambar 4
Model Kepuasan - Ketidakpuasan Pelanggan

Perusahaan yang berhasil menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga tidak hanya puas tetapi terkejut dengan sangat puas. Pelanggan akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:139) Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Penilaian pelanggan atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merek. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:191) Ekspektasi pelanggan bersifat dinamis dan berkembang dari waktu ke waktu, seiring dengan semakin banyaknya informasi yang diterima pelanggan dan semakin bertambahnya pengalamannya.

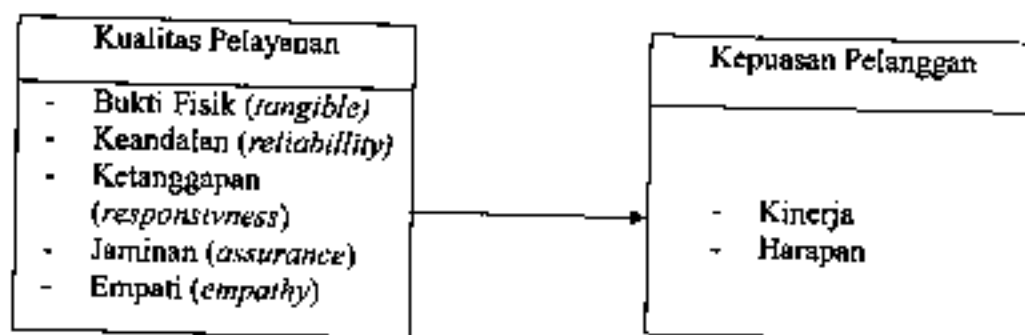
Adapun faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, diantaranya adalah (Ratnasari dan Aksa, 2011:117) :

1. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan. Pada industri jasa, adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
3. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk yang lebih tinggi, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa ini.

Kualitas jasa merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor ini penting karena tergantung pada persepsi pelanggan. (Setiawan, 2012:34). Maka dari itu kualitas pelayanan merupakan penentu kepuasan pelanggan. Dan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, kualitas memiliki beberapa dimensi pokok. Yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

2.6.2. Konstelasi Penelitian

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas maka didapat suatu konstelasi penelitian sebagai berikut :



Gambar 5
Konstelasi Penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran dan konstelasi penelitian diatas, maka penulis merumuskan hipotesis :

1. Kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor di duga cukup baik.
2. Kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor di duga cukup puas.
3. Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dapat digunakan sebagai acuan ke depan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Berdasarkan karakteristik masalah, jenis penelitian ini termasuk penelitian Deskriptif eksploratif dengan metode penelitian Studi kasus dan menggunakan teknik penelitian Statistik kualitatif yang berupa hasil kuisioner mengenai *Independent Variable* yang diwakili oleh Kualitas Pelayanan (X) dan *Dependent Variable* yang diwakili Kepuasan Pelanggan (Y) yang diperoleh dari pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel yang diteliti yang terdapat dalam tema penelitian (judul). Objek pada penelitian ini adalah keterkaitan antara *Dependent Variable* yang diwakili Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri atas 5 sub variable yaitu : *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Empathy* (X5) dengan *Independent Variable* yang diwakili oleh Kepuasan Pelanggan (Y) yang terdiri atas 2 sub variable yaitu Harapan (Y1) dan Kenyataan (Y2) pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis dalam penelitian. Unit analisis yang digunakan pada penelitian ini bersifat *dyads*, yaitu peneliti memperoleh data dari perusahaan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dan pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat variabel-variabel penelitian dianalisis seperti organisasi/perusahaan/instansi atau daerah (wilayah, kota, kabupaten, provinsi, negara) tertentu. Lokasi penelitian dilaksanakan pada kantor pusat PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang beralamat di Jl. Siliwangi 1 No. 121, Jawa Barat. Usaha ini bergerak dibidang distribusi air bersih bagi masyarakat.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data dapat dipisahkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil observasi, *FGD*, wawancara atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti.
2. Data kuantitatif adalah data mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan, volume, yang berupa angka-angka.

Sumber data penelitian terdiri atas :

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu/orang dalam perusahaan/instansi/organisasi, kelompok individu atau dari perusahaan/instansi/organisasi yang diteliti.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner dan wawancara yang diajukan kepada pelanggan. Data sekunder diperoleh melalui website resmi dari PDAM Tirta Pakuan.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Tabel 4
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	1. Berwujud (<i>Tangibile</i>) (X1)	1) Gedung 2) Fasilitas dan perlengkapan 3) Kebersihan dan kerapihan pegawai	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan dan kenyamanan gedung • Laban parkir yang luas • Ruang tunggu yang nyaman • Penampolan luar pegawai berdasarkan kebersihan dan kerapihan 	Ordinal
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2)	1) Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera 2) Kemampuan berkomunikasi 3) Kemampuan memberikan solusi 4) Keefektifan prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan penindakan/ajukan keluhan • Tingkat kemampuan berkomunikasi • Tingkat kemampuan memberikan solusi atas keluhan pelanggan • Kemampuan pemberian pelayanan yang tidak berbelit-belit 	Ordinal
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) (X3)	1) Sarana informasi 2) Kecepatan pelayanan 3) Kesiapan membantu	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan sarana informasi • Kelengkapan informasi terkait prosedur dan proses pelayanan • Tingkat kecepatan proses pelayanan • Kesiapan dalam melayani pada jam sibuk 	Ordinal
	4. Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>) (X4)	1) Kemampuan menunjukkan kepercayaan dan keyakinan 2) Keadilan pelayanan 3) Kepastian biaya	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan memperhatikan keluhan pelanggan • Tingkat keadilan pemberian pelayanan • Tingkat kesesuaian biaya air dengan pembacaan aneteran 	Ordinal
	5. Empati (<i>Empathy</i>) (X5)	1) Kemampuan memahami pelanggan 2) Keramahan karyawan 3) Penuh perhatian	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan • Tingkat keramahan saat melayani • Tingkat perhatian personal yang diberikan kepada pelanggan 	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kinerja	1) Kinerja pelayanan perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima bagi pelanggan 	Ordinal
	2. Harapan	1) Harapan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Yang diinginkan oleh pelanggan terhadap kinerja PDAM 	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode penarikan sampel *nonprobability sampling* berdasarkan *convenience sampling* yaitu dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan peneliti temui di kantor pusat PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk dijadikan sampel. Adapun jumlah sampel yang peneliti tentukan berdasarkan jumlah populasi pada tahun 2016 sebanyak 147.094 pelanggan dan diukur berdasarkan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{147.094}{1 + 147.094(0,05)^2} = 398,915 = 400 \text{ orang}$$

3.6. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode sampling diatas, maka data yang terpilih dikumpulkan melalui metode :

1. Data Primer diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner.
 - 1) Wawancara dilakukan terhadap beberapa karyawan perusahaan terutama pada Bagian Hubungan Pelanggan. Serta wawancara dengan beberapa pelanggan mengenai keluhan-keluhan terkait kinerja dari PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
 - 2) Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan.
2. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan mengamati apa saja yang dikeluhkan oleh pelanggan dan juga dengan mengundub beberapa data pelanggan terkait kualitas pelayanan dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan dari website resmi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
3. Skala pengukuran
Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2013:136) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Seperi tabel dibawah ini :

Tabel 5
Skala Likert

Kriteria Kinerja	Skor	Kriteria Harapan	Skor
Sangat Puas (SP)	4	Sangat Setuju (SS)	4
Puas (P)	3	Setuju (S)	3
Tidak Puas (TP)	2	Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah teknik Analisis Deskriptif/Kualitatif dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dimana untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan menggunakan data ordinal.

3.7.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam pembuatan kuisisioner perlu adanya uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu sebelum dinyatakan pertanyaan itu layak untuk diajukan kepada responden.

3.7.1.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid dan tidak validnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Sunnyoto, 2014:125)

Untuk menentukan valid tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan signifikansi pada koefisien korelasi antara butir pertanyaan setiap atribut rata-ratanya, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X = variabel bebas

Y = variabel terikat

Diketahui $r_{hitung} > r_{tabel}$. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka status kuesioner adalah gugur/tidak valid.

Tabel 6
Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik (<i>tangible</i>)			
P1	0,41	0,36	Valid
P2	0,39	0,36	Valid
P3	0,55	0,36	Valid
P4	0,42	0,36	Valid
P5	0,39	0,36	Valid
P6	0,64	0,36	Valid
Keandalan (<i>reliability</i>)			
P7	0,22	0,36	Tidak Valid
P8	0,53	0,36	Valid
P9	0,41	0,36	Valid
P10	0,37	0,36	Valid
Daya Tanggap (<i>responsivness</i>)			
P11	0,48	0,36	Valid
P12	0,48	0,36	Valid
P13	0,66	0,36	Valid
P14	0,47	0,36	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)			
P15	0,41	0,36	Valid
P16	0,50	0,36	Valid
P17	0,22	0,36	Tidak Valid
Empati (<i>empathy</i>)			
P18	0,46	0,36	Valid
P19	0,63	0,36	Valid
P20	0,51	0,36	Valid

Hasil data kuesioner diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, kriteria kinerja variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan item pertanyaan P1, P2, P3, P4, P5, P6, P8, P9, P10, P11, P12, P13, P15, P16, P18, P19, P20 dinyatakan valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai r_{tabel} sebesar 0,36. Sehingga item pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Sedangkan item pertanyaan P7, dan P17 dinyatakan tidak valid karena $r_{hitung} < r_{tabel}$ sehingga item pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

3.7.1.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. (Sunyoto, 2014:115).

Rumus yang digunakan adalah rumus Alpha sebagai berikut :

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right]$$

Keterangan :

r_n = Nilai reliabilitas

$\sum ab^2$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

ab^2 = Varians total

k = Jumlah item dalam instrument

Dalam penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel menggunakan *alpha cronbach*. Kuesioner reliabel jika *alpha cronbach* > 0,60 dan tidak reliabel jika sama dengan atau dibawah 0,60. (Sunyoto, 2014:125)

Tabel 7
Pengujian Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja

Atribut	<i>Alpha Cronbach</i>	Standar	Keterangan
Kinerja	0,720867	0,60	Reliabel

Hasil data kuesioner diolah, 2017

Berdasarkan hasil uji reliabilitas diatas, kriteria kinerja variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan aribut 8 pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* > 0,60 dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,720867. Sehingga semua item pertanyaan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya.

3.7.2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat (karakteristik) suatu keadaan (Supranto, 2012:57). Yang mana dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

3.7.3. *Importance Performance Analysis*

Penggunaan metode *Importance Performance Analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dengan atribut kinerja dan harapan yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance Performance Matrix*. Dengan memberikan nilai bobot dari nilai 1 sampai dengan nilai 4 (skala likert) terhadap kedua atribut tersebut.

Untuk selanjutnya dapat dicari skor rata-rata tingkat sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat

harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Banyaknya responden sebagai sampel

Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan (\bar{X}), atau tingkat kepuasan pelanggan terhadap dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dikatakan baik bila nilai rata-rata jawaban yang diperoleh berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5 dan dikatakan baik bila nilai rata-rata yang diperoleh antara 1,5 sampai dengan 2,5. (Supranto, 2012:403)

Tingkat kesesuaian perbandingan antara skor penilaian kinerja dengan skor penilaian harapan pelanggan, dengan rumus sebagai berikut : (Supranto, 2012:403)

$$T_{kl} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

T_{kl} = Tingkat kesesuaian

X_i = Skor penilaian kinerja (*performan*)

Y_i = Skor penilaian harapan pelanggan

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat posisi *Importance Performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut : (Supranto, 2012:403)

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{Y}}{K}$$

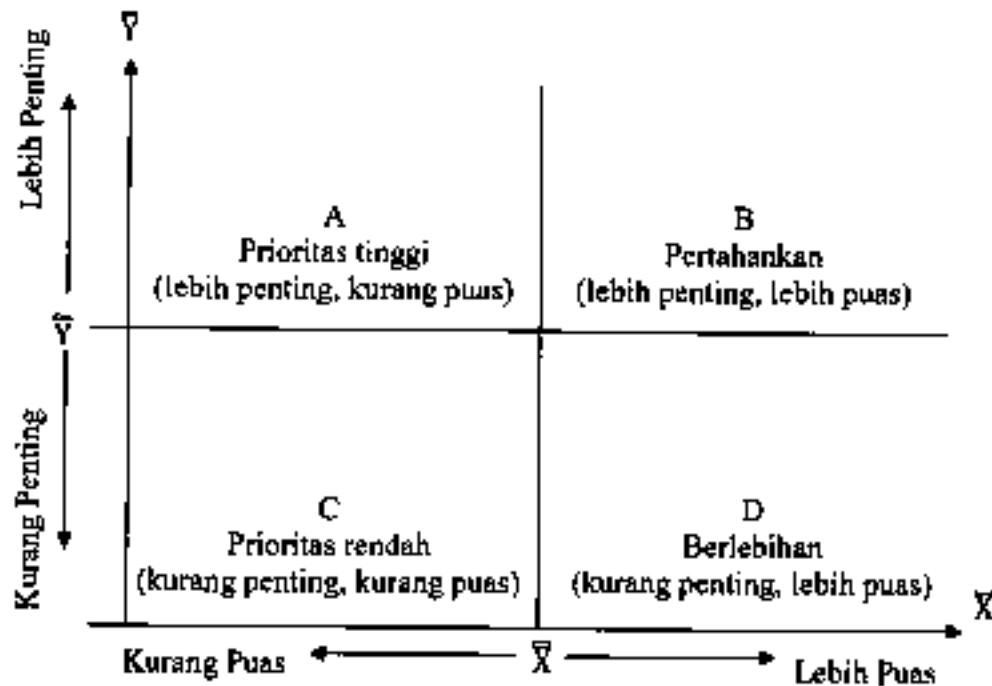
Dimana :

$\bar{\bar{X}}$ = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja

$\bar{\bar{Y}}$ = Skor rata-rata dari seluruh faktor harapan pelanggan

K = Jumlah faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Pada *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.



Gambar 6
Diagram Kartesius
(Supranto, 2012:140)

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

- Kuadran A :** Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat harapannya di atas rata-rata akan tetapi kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen perusahaan sehingga tingkat kinerja (*performance*) di bawah rata-rata.
- Kuadran B :** Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh pelanggan (di atas rata-rata) dan dilaksanakan pihak perusahaan dengan baik, *performance* atau kinerja di atas rata-rata, pelanggan menjadi puas.
- Kuadran C :** Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan pas-pasan oleh pihak manajemen dan tidak dianggap sebagai suatu yang penting oleh pelanggan.
- Kuadran D :** Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh pelanggan yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai suatu yang mungkin sangat berlebihan.

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Tirta Pakuan merupakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bogor yang sudah ada sejak jaman Hindia Belanda. Dimuali sejak tahun 1918 yang dibangun oleh Pemerintah Belanda dengan nama *Gemeente Waterleiding Buitenzorg* dengan memanfaatkan mata air Kota Batu yang berkapasitas 70 (tujuh puluh) liter/detik sebagai sumber mata air pertamanya. Untuk mengatasi kebutuhan jangka pendek, mulai tahun 1967 Departemen PUTL merencanakan penambahan kapasitas air dari mata air Bantar Kambing melalui reservoir Cipaku. Pada tahun 1970 diperoleh bantuan berupa hibah dari Pemerintah Australia yang dikenal dengan Proyek Colombo Plan untuk peningkatan penyediaan air minum yang salah satunya adalah peningkatan kapasitas melalui mata air tangkil. Pada tanggal 31 Maret 1977, PDAM didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bogor Nomor 5 Tahun 1977. Pada tahun 2008, PDAM Kota Bogor didirikan dengan nama Tirta Pakuan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 4 Tahun 2008.

Untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan, membantu, dan mendorong pertumbuhan perekonomian Daerah, serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) didirikan PDAM. Sejalan dengan pertumbuhan kota dan pertambahan penduduk, permintaan akan air bersih terus meningkat. Berdasarkan data pada Desember 2016, jumlah pelanggan aktif PDAM Tirta Pakuan sudah mencapai 147.094 pelanggan. Di satu sisi kapasitas air yang tersedia yang berasal dari mata air sudah dimanfaatkan secara maksimal. Sesuai dengan hasil studi kelayakan, manajemen memutuskan untuk memulai memanfaatkan sumber air baku dari air permukaan. Saat ini PDAM Tirta Pakuan sudah memiliki 4 sumber mata air serta 5 sumber air permukaan.

4.1.2. Deskripsi Usaha

PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah perusahaan penyedia air minum untuk kebutuhan masyarakat secara memadai, adil, merata berkesinambungan. Disamping itu, harus dapat membiayai dirinya sendiri serta mengembangkan pelayanannya, juga dapat memberikan sumbangan kepada pemerintah daerah.

Tugas pokok PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebagai berikut:

- 1) Memenuhi pendistribusian kebutuhan air minum masyarakat Kota Bogor secara memadai, adil, dan merata serta berkesinambungan yang memenuhi persyaratan untuk setiap jenis pemakai;

- 2) Memberikan air yang cukup pada setiap tempat dari sistim penyediaan untuk mencegah kebakaran;
- 3) Mengkoordinasi pembangunan air minum yang diintegrasikan pada aktivitas perkembangan ekonomi di daerah;
- 4) Menjadikan perusahaan daerah ini benar-benar menguntungkan dan mampu mengembangkan diri sesuai tugas dan fungsi sehingga menambah pendapatan daerah secara tidak langsung dan langsung;
- 5) Melakukan usaha-usaha pengembangan perusahaan daerah serta mengusulkan dan mencari bantuan modal.

Untuk melaksanakan tugas pokok PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mempunyai 2 fungsi yaitu:

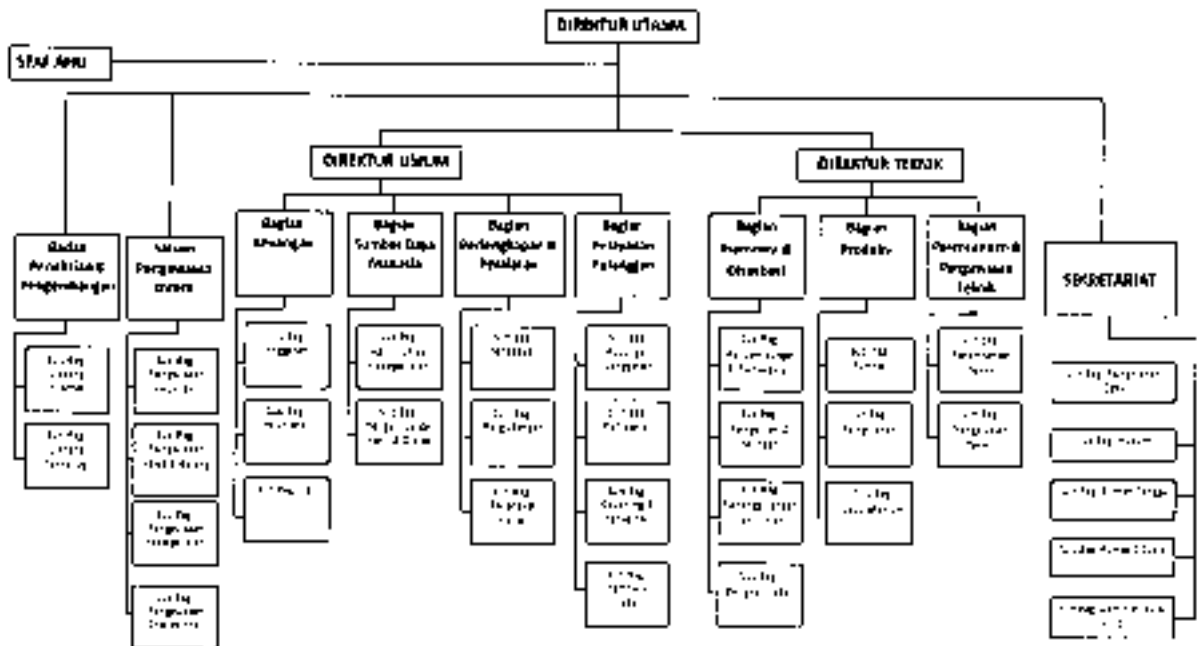
1) Fungsi ekonomi

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang sosial senantiasa dituntut untuk meningkatkan kemampuan pelayanan dan memenuhi kewajibankewajiban berdasarkan asas ekonomi perusahaan.

2) Fungsi sosial

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang sosial yang memproduksi air minum yang merupakan kebutuhan pokok manusia senantiasa dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dari semua golongan masyarakat dengan memberlakukan tarif air minum yang disesuaikan dengan kondisi/fungsi tempat pelanggan dan juga memberikan subsidi silang.

4.1.3. Struktur Organisasi



Gambar 7
Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

4.1.4. Uraian Tugas

Berikut adalah uraian tugas dari struktural PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor :

A. Direktur Umum

1. Fungsi Jabatan

Memimpin, merencanakan, mengatur, mengkoordinasikan, membina, mengendalikan, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas PDAM yang meliputi lingkup bidang teknik, bidang umum, satuan pengawas intern, serta penelitian dan pengembangan dan pengolahan data elektronik (PDE).

2. Tugas Pokok

- Merumuskan, menetapkan rencana kerja PDAM tahunan, dan 4 (empat) tahunan.
- Mendistribusikan, memberi petunjuk, dan memotivasi pelaksanaan tugas bawahan. Mengkoordinasikan, mengendalikan, dan membina kegiatan bawahan.
- Memotivasi bawahan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan pengembangan karir.
- Mengevaluasi hasil kerja bawahan.
- Merumuskan strategi PDAM dan menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Badan Pengawas dalam pelaksanaan operasional perusahaan, sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
- Menetapkan penjabaran dan peraturan, prosedur, dan atau pedoman-pedoman yang mendukung terhadap pelaksanaan di bidang teknik dan bidang administrasi umum.
- Memberikan arahan kepada perangkat PDAM dalam rangka pendayagunaan aparatur.
- Mengkaji konsep naskah dinas hasil kerja bawahan.
- Memaraf atau menandatangani konsep atau naskah dinas.
- Mengambil inisiatif dalam penempatan, pemindahan, dan pemberhentian pegawai dan menentukan batas ganti rugi dan sebagainya sesuai Peraturan Perundang-undangan.

B. Direktur Umum

1. Fungsi Jabatan

Memimpin, merencanakan, mengatur dan mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas lingkup bagian keuangan, bagian sumber daya manusia, bagian hukum dan humas serta bagian perlengkapan.

2. Tugas Pokok

- Menyusun rencana kerja tahunan dan 4 (empat) tahunan lingkup Direktur Umum.
- Mendistribusikan, memberi petunjuk, dan memotivasi pelaksanaan tugas bawahan.

- Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan bawahan.
- Membimbing bawahan dalam upaya peningkatan produktivitas kerja.
- Mengevaluasi hasil kerja bawahan.
- Mengkoreksi bahan penyusunan program dan petunjuk teknis pelaksanaan tugas sub bagian, kegiatan pembinaan bagian keuangan, bagian sumber daya manusia, bagian hukum, dan humas serta bagian perlengkapan.
- Menelaah dan mengkoreksi rencana anggaran biaya tahunan dan bulanan, akuntansi, sumber daya manusia, hukum, program pelayanan/usaha, perlengkapan.
- Menyempurnakan dan menetapkan rencana/konsep naskah dinas, keuangan, akuntansi, pelayanan/usaha, umum serta sumber daya manusia, dan hukum sesuai dengan kewenangannya.
- Mengajukan alternatif serta menetapkan sumber-sumber pembiayaan dengan syarat ringan kepada Direktur Utama bila diperlukan.
- Mengawasi dan menilai pengamanan terhadap seluruh aktiva perusahaan, termasuk diantaranya pelaksanaan penutupan asuransi terhadap aktiva perusahaan.
- Memelihara hubungan koordinasi dengan Direktur Teknik dalam menetapkan besarnya modal kerja perusahaan dan penyusunan anggaran belanja perusahaan.
- Memberikan persetujuan terhadap pesanan pembelian dalam batas yang menjadi kewenangannya.
- Membuat rencana pembelian barang dan jasa yang menjadi kebutuhan PDAM baik yang menyangkut jumlah maupun cara pengadaannya dengan Direktur Teknik.
- Mengawasi penyelenggaraan akuntansi yang terbaru dan akurat serta melakukan analisis atau penilaian terhadap laporan yang dihasilkan untuk memberikan bahan informasi kepada Direktur Utama dalam rangka pengambilan keputusan yang tepat.
- Memberikan saran-saran pertimbangan kepada Direktur Utama tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil baik secara filosofis, yuridis, administratif maupun teknis.
- Memelihara hubungan baik dengan Bank atau lembaga keuangan lain dan Pemerintah.
- Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai perintah atasan.

C. Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan

1. Fungsi Jabatan

Mengkoordinir dan mengendalikan kegiatan dibawah Bagian Pelayanan Pelanggan.

2. Tugas Pokok

- Menyusun konsep program kerja, petunjuk teknis atau pedoman dalam melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan, permasalahan pembacaan meter air pelanggan dan penagihan rekening air minum.
- Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan.
- Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pemasaran sambungan baru untuk meningkatkan cakupan pelayanan.
- Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan pembacaan meter air pelanggan.
- Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan penagihan rekening air minum.
- Memonitor pemasukan data pelanggan pada sistem informasi pelanggan.
- Melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan survei kepuasan pelanggan, sosialisasi dan penyuluhan produk pelayanan PDAM.
- Melakukan penghitungan dan efisiensi serta mempertanggungjawabkan seluruh biaya operasional di Bagian Pelayanan Pelanggan sesuai anggaran tahun berjalan.
- Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Umum.

D. Kepala Sub Bagian Hubungan Langganan

1. Fungsi Jabatan

Melaksanakan kegiatan pelayanan kepada pelanggan.

2. Tugas Pokok

- Menyusun konsep program kerja, petunjuk teknis atau pedoman dalam melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan informasi pelanggan.
- Melakukan pengawasan dan pengendalian dalam hal penerimaan sambungan baru, memberikan informasi atas perubahan status pelanggan serta menampung dan menyelesaikan permasalahan pelanggan.
- Memasukkan data pelanggan pada sistem informasi pelanggan.
- Melayani permintaan dan pembelian air melalui mobil tangki.
- Melakukan penghitungan dan efisiensi serta mempertanggungjawabkan seluruh biaya operasional di Sub Bagian Hubungan Langganan.
- Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan.

E. Kepala Sub Bagian Pemasaran

1. Fungsi Jabatan

Melaksanakan kegiatan dan fungsi strategi pemasaran yang efektif dan efisien dengan memperhatikan sumber daya perusahaan serta menyusun perencanaan

program kerja untuk jangka pendek dan jangka panjang dalam menunjang terlaksananya target pemasaran perusahaan/raihan pelanggan.

2. Tugas Pokok

- Melakukan koordinasi kerja dan pembagian/pendelegasian tugas serta tanggung jawab di lingkungan internal Sub Bagian Pemasaran untuk menghasilkan pola kerja yang lebih baik.
- Melakukan koordinasi dengan Bagian lain untuk mendukung kelancaran proses kerja di perusahaan.
- Menjalin relasi dan kerja sama yang baik dengan masyarakat pelanggan dan konsumen/pelanggan.
- Melakukan analisa penerapan prosedur yang berlaku di Sub Bagian Pemasaran sebagai bahan evaluasi atas prosedur yang sudah ada.
- Melakukan analisa laporan kondisi dan situasi marketing secara rutin.
- Menyusun Prosedur dan Instruksi Kerja untuk Sub Bagian Pemasaran untuk membantu kelancaran proses kerja.
- Melakukan koordinasi dengan Bagian terkait untuk mendukung kelancaran proses kerja di Sub Bagian Pemasaran.
- Menjalankan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan.

F. Kepala Sub Bagian Rekening & Penagihan

1. Fungsi Jabatan

Melaksanakan pengelolaan penagihan rekening air minum sehingga dapat meningkatkan efektivitas penagihan.

2. Tugas Pokok

- Menyusun konsep program kerja, petunjuk teknis atau pedoman dalam pelaksanaan kegiatan penagihan rekening air minum.
- Melaksanakan penagihan dan memonitor rekening air minum pelanggan.
- Melakukan pendataan atas penyesuaian rekening air minum/reduksi, perubahan golongan tarif pelanggan dan cicilan rekening air minum.
- Membuat perhitungan tagihan pajak air, tagihan rekening air manual dan kompensasi UJPA untuk eks pelanggan.
- Memutakhirkan data berdasarkan keputusan manajemen yang lebih tinggi.
- Melakukan penghitungan dan efisiensi serta mempertanggungjawabkan seluruh biaya operasional di Sub Bagian Rekening & Penagihan.
- Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan.

G. Kepala Sub Bagian Pembaca Meter

1. Fungsi Jabatan

Melaksanakan kegiatan pembacaan dan pencatatan meter air pelanggan.

2. Tugas Pokok

- Menyusun konsep program kerja, petunjuk teknis atau pedoman dalam melaksanakan kegiatan yang berkaitan pembacaan meter air pelanggan.
- Mengkoordinir pembacaan dan pencatatan meter air sesuai hari pembacaan, penyusunan jadwal pembacaan dan rute jalan.
- Melakukan pengawasan atas pembacaan dan pencatatan meter air.
- Melaksanakan koreksi dan menetapkan pemakaian air pelanggan berdasarkan hasil cek pembacaan akhir akibat ganti meter, tutupan dan bukaan.
- Menetapkan status pembacaan meter air pelanggan berdasarkan kondisi di lapangan.
- Menetapkan pemakaian air pelanggan sesuai angka meter yang sesungguhnya.
- Melakukan penghitungan dan efisiensi serta mempertanggungjawabkan seluruh biaya operasional di Sub Bagian Pembaca Meter
- Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan.

4.2. Profil Responden

Unit analisis pada penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yaitu pelanggan yang mengunjungi Area Layanan Pelanggan pada Kantor Pusat PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor setidaknya minimal 2 kali. Jumlah pelanggan yang dipilih sebagai responden sebanyak 400 orang dengan identitas sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

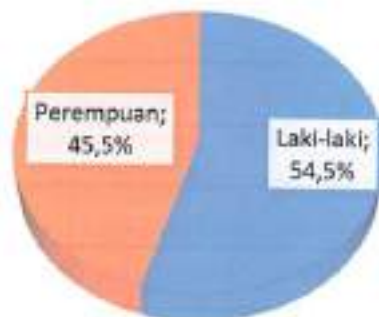
Untuk mengetahui perbandingan antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan, dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 8
Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	218	54,5
Perempuan	182	45,5
Jumlah	400	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

JENIS KELAMIN



Gambar 8
Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 400 orang terdiri dari 218 orang adalah laki-laki dengan persentase sebesar 54,5% dan 182 orang perempuan dengan persentase sebesar 45,5%. Berdasarkan proporsi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini lebih banyak dibandingkan responden perempuan.

2. Usia Responden

Perbedaan usia memberi pengaruh terhadap jawaban yang diberikan pelanggan terhadap kuesioner ini. Berikut adalah data responden berdasarkan rentang usia.

Tabel 9
Profil Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 20 tahun	19	4,8
21-30 tahun	122	30,5
31-40 tahun	117	29,3
41-50 tahun	100	25
>50 tahun	42	10,5
Jumlah	400	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017



Gambar 9
Usia Responden

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa usia responden sangat variatif. Responden dengan usia ≤ 20 tahun sebanyak 19 orang atau dengan persentase sebesar 4,8%, usia 21-30 tahun sebanyak 122 orang atau dengan persentase sebesar 30,5%, usia 31-40 tahun sebanyak 117 orang atau dengan persentase sebesar 29,3%, usia 41-50 tahun sebanyak 100 orang atau dengan persentase sebesar 25% dan usia >50 tahun sebanyak 42 orang dengan persentase sebesar 10,5%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan sebagian besar usia dewasa. Dimana responden yang berusia dewasa lebih mengurus proses penggunaan air. Baik dalam pembayaran maupun pengajuan keluhan.

3. Pekerjaan Responden

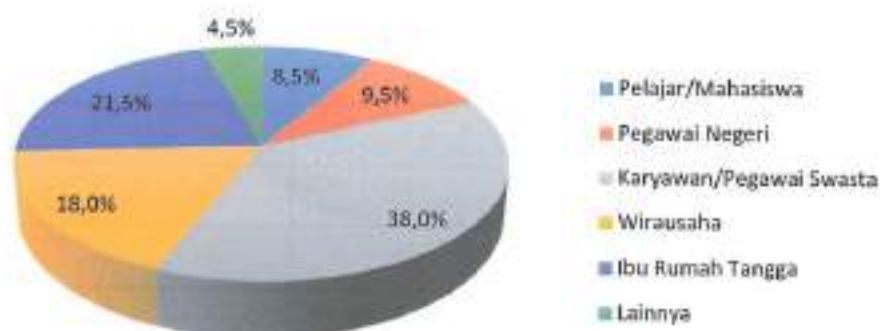
Jenis pekerjaan responden terbagi kedalam kriteria sebagai berikut.

Tabel 10
Profil Responden Menurut Pekerjaan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	34	8,5
Pegawai Negeri	38	9,5
Karyawan/Pegawai Swasta	152	38
Wirausaha	72	18
Ibu Rumah Tangga	86	21,5
Lainnya	18	4,5
Jumlah	400	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

PEKRJAAN



Gambar 10
Pekerjaan Responden

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari 400 responden yang bekerja sebagai pelajaar/mahasiswa sebanyak 34 orang atau dengan persentase sebesar 8,5%, pegawai negeri sebanyak 38 orang atau dengan persentase sebesar 9,5%, karyawaan/pegawai swasta sebanyak 152 orang atau dengan persentase sebesar 38%, wisausaha sebanyak 72 orang atau dengan persentase sebesar 18%, ibu rumah tangga sebanyak 86 orang atau dengan persentase sebesar 21,5%, dan jenis pekerjaan lainnya sebanyak 18 orang atau dengan persentase sebesar 4,5%.

4. Kisaran Tagihan Air Perbulan

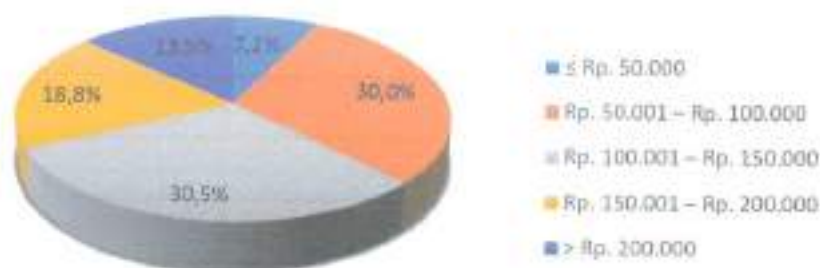
Kisaran tagihan air ditentukan berdasarkan golongan yang didapat sesuai ketentuan yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dan Peraturan Kota Bogor.

Tabel 11
Profil Responden Menurut Rata-rata Tagihan Air

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp. 50.000	29	7,2
Rp. 50.001 – Rp. 100.000	120	30
Rp. 100.001 – Rp. 150.000	122	30,5
Rp. 150.001 – Rp. 200.000	75	18,8
> Rp. 200.000	54	13,5
Jumlah	400	100

Sumber: Data Primer yang diolah, 2017

RATA-RATA TAGIHAN AIR PERBULAN



Gambar 11
Usia Responden

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa dari 400 responden yang memiliki tagihan air rata-rata perbulan yang berkisar ≤Rp. 50.000 sebanyak 29 responden atau dengan persentase sebesar 7,2%, kisaran Rp. 50.001 – Rp. 100.000 sebanyak 120 responden atau dengan persentase sebesar 30%, kisaran Rp. 100.001 – Rp. 150.000 sebanyak 122 responden atau dengan persentase sebesar 30,5%, kisaran Rp. 150.001 – Rp. 200.000 sebanyak 75 responden atau dengan persentase sebesar 18,8%, dan kisaran > Rp. 200.000 sebanyak 54 responden atau dengan persentase sebesar 13,5%.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Penerapan Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Sebagai usaha dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Untuk itu PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengutamakan pelayanan kepada setiap pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik mulai dari pendistribusian air, kemudahan mengajukan keluhan, kemudahan melakukan pembayaran hingga proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor digunakan penilaian terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan kategori penilaian Sangat Puas, Puas, Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas untuk kriteria Kinerja. Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju untuk kriteria Harapan. Adapaun tingkat kinerja kualitas pelayanan dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{\text{Skor Total Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

Pelaksanaan dalam penerapan kinerja pelayanan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebagai berikut :

A. Bukti Fisik

Atribut pertanyaan yang termasuk kedalam indikator bukti fisik adalah sebagai berikut :

1. Gedung yang Bersih

Tabel 12
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kebersihan Gedung

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	98	4	392
Puas	288	3	864
Tidak Puas	14	2	28
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	400		1.284
Rata-rata		3,21	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 98 orang menyatakan sangat puas, 288 orang menyatakan puas, dan 14 orang menyatakan tidak puas dengan kebersihan di gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,21.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1284}{4(400)} \times 100\% = 80,25\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kebersihan gedung terhadap 400 responden sebesar 80,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja dari kebersihan gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

2. Gedung yang Nyaman

Tabel 13
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kenyamanan Gedung

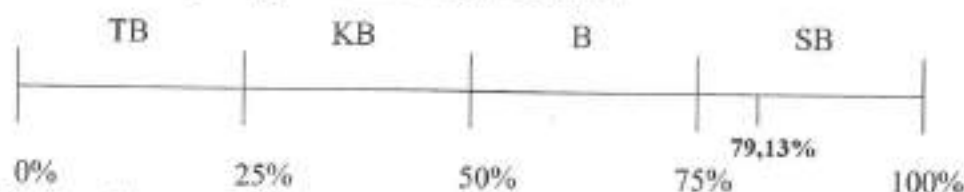
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	82	4	328
Puas	302	3	906
Tidak Puas	16	2	32
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	400		1.266
Rata-rata		3,17	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 82 orang menyatakan sangat puas, 302 orang menyatakan puas, dan 16 orang tidak menyatakan puas dengan kenyamanan di gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,17.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1266}{4(400)} \times 100\% = 79,13\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kebersihan gedung terhadap 400 responden sebesar 79,13%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja dari kenyamanan gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kebersihan gedung sebesar 80,25% dan kenyamanan gedung sebesar 79,13% sesuai dengan kondisi gedung seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 12

Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kebersihan Gedung



Gambar 13

Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kebersihan Gedung



Gambar 14

Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kenyamanan Gedung



Gambar 15

Kondisi Kantor yang Menggambarkan Kenyamanan Gedung

3. Lahan Parkir yang Memadai/Luas

Tabel 14
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Penyediaan Lahan Parkir yang Memadai/Luas

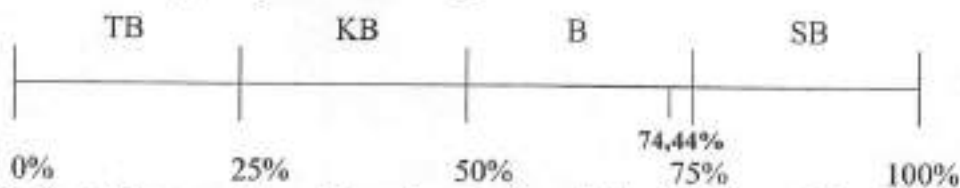
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	71	4	284
Puas	254	3	762
Tidak Puas	70	2	140
Sangat Tidak Puas	5	1	5
Jumlah	400		1.191
Rata-rata		2,98	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 71 orang menyatakan sangat puas, 254 orang menyatakan puas, 70 orang menyatakan tidak puas, dan 5 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kebersihan di gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 2,98.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1191}{4(400)} \times 100\% = 74,44\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada luasnya lahan parkir yang tersedia terhadap 400 responden sebesar 74,44%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja dari luasnya lahan parkir di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai ketersediaan lahan parkir sebesar 74,44% sesuai dengan kondisi lahan parkir seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja baik.



Gambar 16
Kondisi Kantor yang Menggambarkan Ketersediaan Lahan Parkir



Gambar 17
Kondisi Kantor yang Menggambarkan Ketersediaan Lahan Parkir

4. Ruang Tunggu yang Nyaman

Tabel 15
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kenyamanan Ruang Tunggu

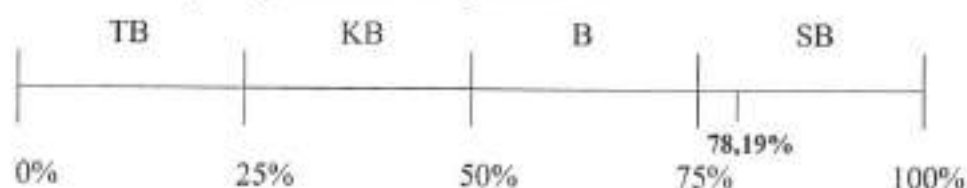
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	83	4	332
Puas	285	3	855
Tidak Puas	32	2	64
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	400		1.251
Rata-rata		3,13	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 83 orang menyatakan sangat puas, 285 orang menyatakan puas, dan 32 orang menyatakan tidak puas dengan ruang tunggu di kantor PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,13.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1251}{4(400)} \times 100\% = 78,19\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapat hasil penilaian kinerja pada kenyamanan ruang tunggu terhadap 400 responden sebesar 78,19%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja dari kenyamanan ruang tunggu PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kenyamanan ruang tunggu sebesar 78,19% sesuai dengan kondisi ruang tunggu seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 18
Kondisi Kantor yang Menggambarkan
Kenyamanan Ruang Tunggu



Gambar 19
Kondisi Kantor yang Menggambarkan
Kenyamanan Ruang Tunggu

5. Karyawan yang Bersih

Tabel 16
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kebersihan Karyawan

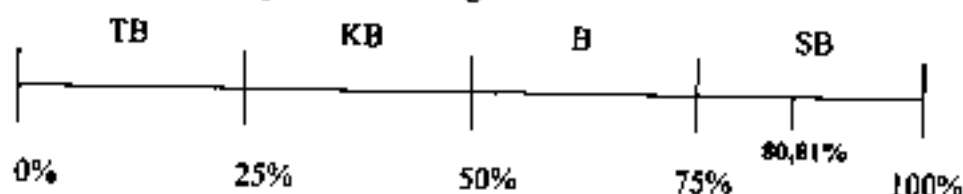
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	106	4	424
Puas	282	3	846
Tidak Puas	11	2	22
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	400		1.293
Rata-rata		3,23	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 71 orang menyatakan sangat puas, 254 orang menyatakan puas, 70 orang menyatakan tidak puas, dan 5 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kebersihan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,23.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{1293}{4(400)} \times 100\% = 80,81\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kebersihan karyawan terhadap 400 responden sebesar 80,81%, artinya penilaian pelanggan terhadap kebersihan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

6. Karyawan yang Rapih

Tabel 17
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kerapihan Karyawan

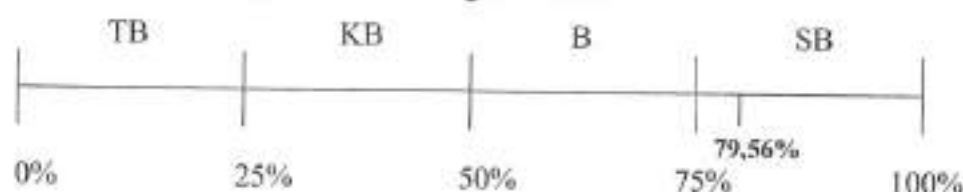
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	91	4	364
Puas	291	3	873
Tidak Puas	18	2	36
Sangat Tidak Puas	0	1	0
Jumlah	400		1.273
Rata-rata		3,18	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 91 orang menyatakan sangat puas, 291 orang menyatakan puas, dan 18 orang menyatakan tidak puas dengan kerapihan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,18.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1273}{4(400)} \times 100\% = 79,56\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kerapihan karyawan terhadap 400 responden sebesar 79,56%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja kerapihan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kebersihan karyawan sebesar 80,81% dan kerapihan karyawan sebesar 79,56% sesuai dengan kondisi karyawan seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 20

Kondisi yang Menggambarkan Kebersihan Karyawan



Gambar 21

Kondisi yang Menggambarkan Kerapihan Karyawan

B. Keandalan

7. Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik

Tabel 18

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Baik

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	82	4	328
Puas	285	3	855
Tidak Puas	32	2	64
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	400		1.248
Rata-rata		3,12	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 82 orang menyatakan sangat puas, 285 orang menyatakan puas, 32 orang menyatakan tidak puas, dan 1 orang

menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam berkomunikasi baik dengan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,12.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1248}{4(400)} \times 100\% = 78\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kemampuan karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap 400 responden sebesar 78%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam berkomunikasi dengan baik terhadap pelanggan adalah sangat baik.

8. Karyawan Mampu Memberikan Solusi atas Kesulitan

Tabel 19

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memberikan Solusi atas Kesulitan

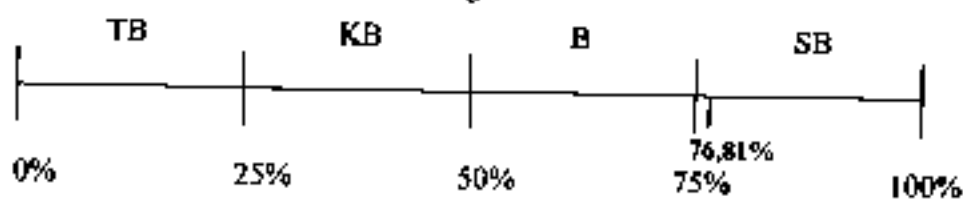
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	78	4	312
Puas	274	3	822
Tidak Puas	47	2	94
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	400		1.229
Rata-rata		3,07	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 78 orang menyatakan sangat puas, 274 orang menyatakan puas, 47 orang menyatakan tidak puas, dan 1 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,07.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1229}{4(400)} \times 100\% = 76,81\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kemampuan memberikan solusi atas kesulitan pelanggan terhadap 400 responden sebesar 76,81%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan adalah sangat baik.

9. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Mampu Memberikan Sistem Pelayanan yang Tidak Berbelit-belit

Tabel 20

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Memberikan Sistem Pelayanan yang Tidak Berbelit-belit

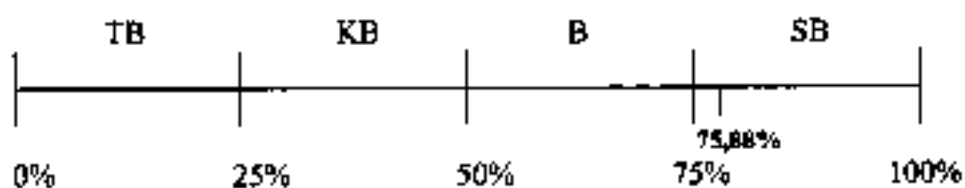
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	68	4	272
Puas	281	3	843
Tidak Puas	48	2	96
Sangat Tidak Puas	3	1	3
Jumlah	400		1.214
Rata-rata		3,04	

Sumber : Data Kuisioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 68 orang menyatakan sangat puas, 281 orang menyatakan puas, 48 orang menyatakan tidak puas, dan 3 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan nilai rata-rata sebesar 3,04.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1214}{4(400)} \times 100\% = 75,88\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kemampuan perusahaan memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit terhadap 400 responden sebesar 75,88%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan sebesar 78%; memberikan solusi atas kesulitan sebesar 76,81% dan memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit sebesar 75,88% sesuai dengan kondisi pelayanan yang diberikan seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 22

Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Berkomunikasi dengan Baik



Gambar 23

Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Memberikan Solusi dan Memberikan Pelayanan yang Tidak Berbelit belit

C. Daya Tanggap

10. Banyak Menyediakan Sarana Komunikasi Untuk Saran dan Keluhan

Tabel 21

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Menyediakan Banyak Sarana Komunikasi Untuk Saran dan Keluhan

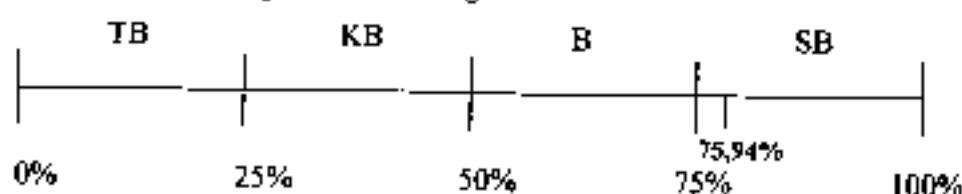
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	74	4	296
Puas	269	3	807
Tidak Puas	55	2	110
Sangat Tidak Puas	2	1	2
Jumlah	400		1.215
Rata-rata		3,04	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 74 orang menyatakan sangat puas, 269 orang menyatakan puas, 55 orang menyatakan tidak puas, dan 2 orang menyatakan sangat tidak puas dengan banyaknya penyediaan sarana komunikasi untuk keluhan dan saran oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,04.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1215}{4(400)} \times 100\% = 75,94\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada banyak sarana komunikasi yang disediakan untuk keluhan dan saran terhadap 400 responden sebesar 75,94%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menyediakan banyak sarana komunikasi untuk keluhan dan saran adalah sangat baik.

11. Menyediakan Informasi Lengkap Terkait Pelayanan

Tabel 22

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Penyediaan Informasi Lengkap Terkait Pelayanan

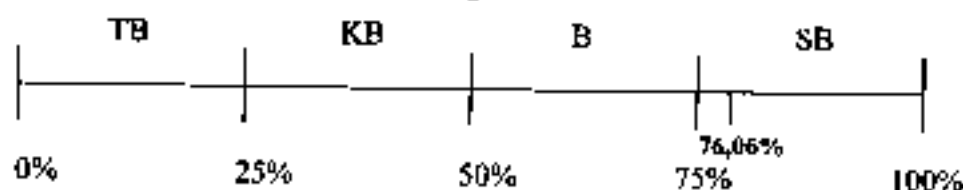
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	64	4	256
Puas	290	3	870
Tidak Puas	45	2	90
Sangat Tidak Puas	1	1	1
Jumlah	400		1.217
Rata-rata		3,04	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 64 orang menyatakan sangat puas, 290 orang menyatakan puas, 45 orang menyatakan tidak puas, dan 1 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kelengkapan informasi terkait pelayanan yang disediakan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,04.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1217}{4(400)} \times 100\% = 76,06\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada menyediakan informasi lengkap terkait pelayanan terhadap 400 responden sebesar 76,06%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyediakan informasi yang lengkap terkait pelayanan adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kemampuan menyediakan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan sebesar 75,94% dan menyediakan informasi lengkap terkait pelayanan sebesar 76,06% sesuai dengan kondisi sarana informasi yang disediakan seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 24
Kondisi yang Menggambarkan
Penyediaan Sarana Komunikasi untuk
Saran dan Keluhan



Gambar 25
Kondisi yang Menggambarkan
Penyediaan Sarana Komunikasi untuk
Saran dan Keluhan



Gambar 26
Kondisi Kantor yang Menggambarkan
Penyediaan Informasi Terkait Pelayanan



Gambar 27
Kondisi Kantor yang Menggambarkan
Penyediaan Informasi Terkait Pelayanan

12. Karyawan Mampu Memberikan Pelayanan yang Cepat

Tabel 23

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang Cepat

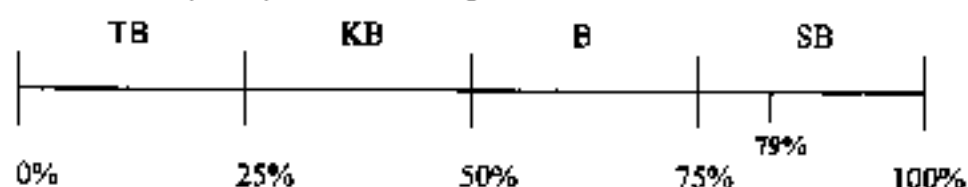
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	105	4	420
Puas	257	3	771
Tidak Puas	35	2	70
Sangat Tidak Puas	3	1	3
Jumlah	400		1.264
Rata-rata		3,16	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 105 orang menyatakan sangat puas, 257 orang menyatakan puas, 35 orang menyatakan tidak puas, dan 3 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,16.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1264}{4(400)} \times 100\% = 79\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada memberikan pelayanan yang cepat terhadap 400 responden sebesar 79%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

13. Karyawan Tetap Bersedia Melayani Pada Jam Sibuk

Tabel 24

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kesediaan Karyawan Melayani Pada Jam Sibuk

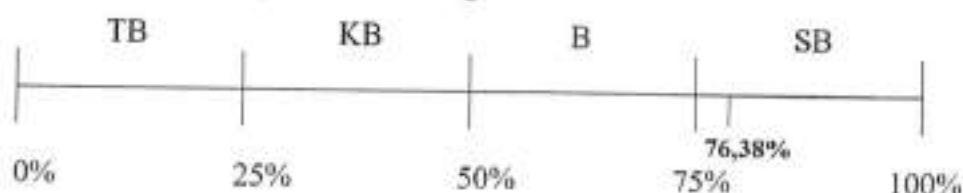
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	75	4	300
Puas	276	3	828
Tidak Puas	45	2	90
Sangat Tidak Puas	4	1	4
Jumlah	400		1.222
Rata-rata		3,06	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 75 orang menyatakan sangat puas, 276 orang menyatakan puas, 45 orang menyatakan tidak puas, dan 4 orang menyatakan sangat tidak puas dengan tersedianya karyawan yang melayani pada jam sibuk di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,06.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1222}{4(400)} \times 100\% = 76,38\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada tetap bersedia melayani di jam sibuk terhadap 400 responden sebesar 76,38%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan yang tetap bersedia melayani pada jam sibuk di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kemampuan memberikan pelayanan yang cepat sebesar 79% dan tetap bersedia melayani pada jam sibuk sebesar 76,38% yang hanya membuka sebagian area layanan sesuai dengan kondisi proses pelayanan seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 28
Kondisi Kantor yang Menggambarkan
Pemberian Pelayanan yang Cepat



Gambar 29
Kondisi Kantor yang Menggambarkan
Kesediaan pada Jam Sibuk

D. Jaminan

14. Karyawan Mampu Memperhatikan Keluhan Pelanggan

Tabel 25
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan
Memperhatikan Keluhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	74	4	296
Puas	273	3	819
Tidak Puas	48	2	96
Sangat Tidak Puas	5	1	5
Jumlah	400		1.216
Rata-rata		3,04	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 74 orang menyatakan sangat puas, 273 orang menyatakan puas, 48 orang menyatakan tidak puas, dan 5 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan karyawan dalam memperhatikan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,04.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1216}{4(400)} \times 100\% = 76\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada karyawan mampu memperhatikan keluhan pelanggan terhadap 400 responden sebesar 76%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan dalam memperhatikan keluhan pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

15. Karyawan Mampu Berperilaku Adil

Tabel 26
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Berperilaku
Adil

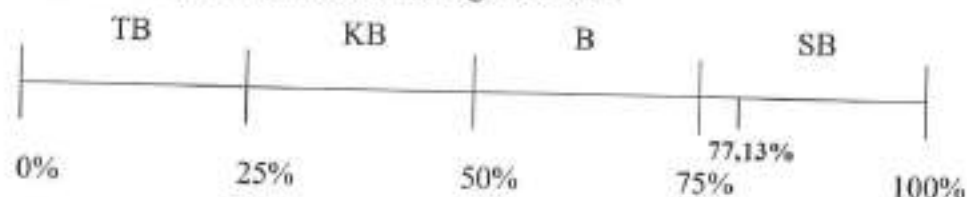
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	76	4	304
Puas	284	3	852
Tidak Puas	38	2	76
Sangat Tidak Puas	2	1	2
Jumlah	400		1.234
Rata-rata		3,09	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 76 orang menyatakan sangat puas, 284 orang menyatakan puas, 38 orang menyatakan tidak puas, dan 2 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan karyawan berperilaku adil kepada semua pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,09.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1234}{4(400)} \times 100\% = 77,13\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada karyawan mampu berperilaku adil dengan semua pelanggan terhadap 400 responden sebesar 77,13%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan yang mampu berperilaku adil dengan semua pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kemampuan memperhatikan keluhan pelanggan sebesar 80,25% dan berperilaku adil terhadap semua pelanggan sebesar 79,13% sesuai dengan kondisi pelayanan yang diberikan seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 30

Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Memperhatikan Keluhan



Gambar 31

Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Berperilaku Adil

E. Empati

16. Karyawan Mampu Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

Tabel 27

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Kemampuan Karyawan Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

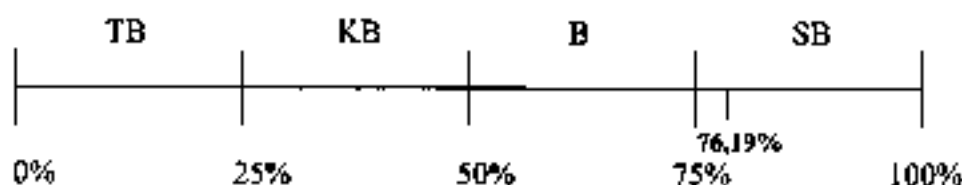
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	75	4	300
Puas	273	3	819
Tidak Puas	48	2	96
Sangat Tidak Puas	4	1	4
Jumlah	400		1.219
Rata-rata		3,05	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 75 orang menyatakan sangat puas, 273 orang menyatakan puas, 48 orang menyatakan tidak puas, dan 4 orang menyatakan sangat tidak puas dengan kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,05.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1219}{4(400)} \times 100\% = 76,19\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada karyawan mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan terhadap 400 responden sebesar 76,19%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan yang mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

17. Karyawan Ramah Dalam Melayani Pelanggan

Tabel 28

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja Keramahan Karyawan Dalam Melayani

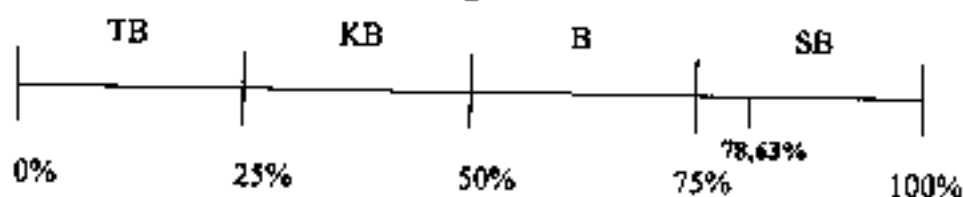
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	92	4	368
Puas	278	3	834
Tidak Puas	26	2	52
Sangat Tidak Puas	4	1	4
Jumlah	400		1.258
Rata-rata		3,15	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 92 orang menyatakan sangat puas, 278 orang menyatakan puas, 26 orang menyatakan tidak puas, dan 4 orang menyatakan sangat tidak puas dengan keramahan karyawan dalam melayani di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,15.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1258}{4(400)} \times 100\% = 78,63\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada karyawan ramah dalam melayani pelanggan terhadap 400 responden sebesar 78,63%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja karyawan yang ramah dalam melayani pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sangat baik.

18. PDAM Tirta Pakuan Memberikan Perhatian Secara Personal

Tabel 29

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Kinerja PDAM Tirta Pakuan Memberikan Perhatian Secara Personal

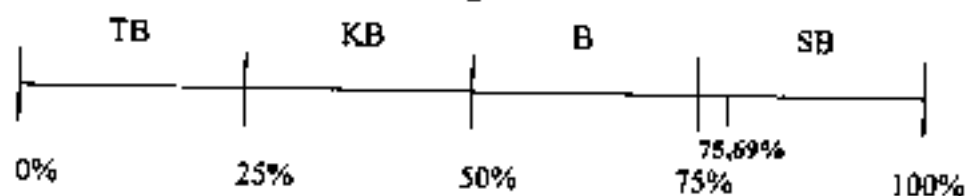
Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Puas	70	4	280
Puas	276	3	828
Tidak Puas	49	2	98
Sangat Tidak Puas	5	1	5
Jumlah	400		1.211
Rata-rata		3,03	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 70 orang menyatakan sangat puas, 276 orang menyatakan puas, 49 orang menyatakan tidak puas, dan 5 orang menyatakan sangat tidak puas dengan pemberian perhatian secara personal kepada pelanggan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,03.

$$\text{Total Tanggapan Responden} : \frac{1211}{4(400)} \times 100\% = 75,69\%$$

Secara Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian pada kinerja perusahaan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan terhadap 400 responden sebesar 75,69%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan adalah sangat baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan sebesar 76,19%; ramah dalam melayani sebesar 78,63% dan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan sebesar 75,69% sesuai dengan kondisi pelayanan yang diberikan seperti pada gambar berikut yang menunjukkan kinerja sangat baik.



Gambar 32

Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Kemampuan Memahami Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan serta Pemberian Perhatian Personal



Gambar 33

Kondisi Karyawan yang Menggambarkan Keramahan dalam Melayani

4.3.2. Analisis Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat mengutamakan kepuasan pelanggan atas semua pelayanan yang diberikannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dilakukan penilaian dengan membandingkan nilai kinerja kualitas pelayanan dan nilai harapan yang dimiliki konsumen atas pelayanan yang diterima. Ukuran tingkat harapan dikategorikan dalam pengukuran sebagai berikut :

Sangat Setuju = 4

Setuju = 3

Tidak Setuju = 2

Sangat Tidak Setuju = 1

Sedangkan ukuran tingkat kualitas pelayanan dikategorikan sebagai berikut :

Sangat Puas = 4

Puas = 3

Tidak Puas = 2

Sangat Tidak Puas = 1

Kepuasan didapat apabila nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan. Sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

$Tki < 100\%$ = Tidak Memuaskan

$Tki \geq 100\%$ = Memuaskan

Penilaian terhadap kinerja kualitas pelayanan dan nilai harapan pelanggan akan kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan dapat dilakukan dengan cara perhitungan sebagai berikut :

A. Bukti Fisik

Atribut pertanyaan yang termasuk kedalam indikator bukti fisik adalah sebagai berikut :

1. Gedung yang Bersih

Tabel 30
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kebersihan Gedung

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	184	4	736
Setuju	211	3	633
Tidak Setuju	5	2	10
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.379
Rata-rata		3,45	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 184 orang menyatakan sangat setuju, 211 orang menyatakan setuju, dan 5 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus memiliki gedung yang bersih dengan nilai rata-rata sebesar 3,45.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.284}{1.379} \times 100\% = 93,11\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut gedung yang bersih, didapat hasil sebesar 93,11%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 93,11% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja kebersihan gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

2. Gedung yang Nyaman

Tabel 31
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kenyamanan Gedung

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	182	4	728
Setuju	214	3	642
Tidak Setuju	4	2	8
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.378
Rata-rata		3,45	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 182 orang menyatakan sangat setuju, 214 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus memiliki gedung yang nyaman dengan nilai rata-rata sebesar 3,45.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{1.266}{1.378} \times 100\% = 91,87\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut gedung yang nyaman, didapat hasil sebesar 91,87%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91,87% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja kenyamanan gedung PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

3. Lahan Parkir yang Memadai/Luas

Tabel 32
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Penyediaan Lahan Parkir yang Memadai/Luas

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	191	4	764
Setuju	199	3	597
Tidak Setuju	10	2	20
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.381
Rata-rata		3,45	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 191 orang menyatakan sangat setuju, 199 orang menyatakan setuju, dan 10 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus memiliki lahan parkir yang luas/memadai dengan nilai rata-rata sebesar 3,45.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.191}{1.381} \times 100\% = 86,24\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut lahan parkir yang luas/memadai, didapat hasil sebesar 86,24%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,24% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja luasnya lahan parkir PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

4. Ruang Tunggu yang Nyaman

Tabel 33

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kenyamanan Ruang Tunggu

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	183	4	732
Setuju	212	3	636
Tidak Setuju	5	2	10
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.378
Rata-rata		3,45	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 183 orang menyatakan sangat setuju, 212 orang menyatakan setuju, dan 5 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus memiliki ruang tunggu yang nyaman dengan nilai rata-rata sebesar 3,45.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.251}{1.378} \times 100\% = 90,78\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut ruang tunggu yang nyaman, didapat hasil sebesar 90,78%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,78% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja kenyamanan ruang tunggu PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

5. Karyawan yang Bersih

Tabel 34

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kebersihan Karyawan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	176	4	704
Setuju	221	3	663
Tidak Setuju	3	2	6
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.373
Rata-rata		3,43	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 176 orang menyatakan sangat setuju, 221 orang menyatakan setuju, dan 3 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus bersih dengan nilai rata-rata sebesar 3,43.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.293}{1.373} \times 100\% = 94,17\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan yang bersih, didapat hasil sebesar 94,17%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 94,17% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja kebersihan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

6. Karyawan yang Rapih

Tabel 35
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kerapihan Karyawan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	161	4	644
Setuju	238	3	714
Tidak Setuju	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.360
Rata-rata		3,4	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 161 orang menyatakan sangat setuju, 238 orang menyatakan setuju, dan 1 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus rapih dengan nilai rata-rata sebesar 3,4.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.273}{1.360} \times 100\% = 93,6\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan yang rapih, didapat hasil sebesar 93,6%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 93,6% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja kerapihan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

B. Keandalan

7. Karyawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik

Tabel 36
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Baik

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	202	4	808
Setuju	194	3	582
Tidak Setuju	4	2	8
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.398
Rata-rata		3,5	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 202 orang menyatakan sangat setuju, 194 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,5.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.248}{1.398} \times 100\% = 89,27\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, didapat hasil sebesar 89,27%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,27% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.

8. Karyawan Mampu Memberikan Solusi atas Kesulitan

Tabel 37
Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memberikan Solusi atas Kesulitan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	193	4	772
Setuju	203	3	609
Tidak Setuju	4	2	8
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.389
Rata-rata		3,47	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 193 orang menyatakan sangat setuju, 203 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,47.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yj} \times 100\% = \frac{1.229}{1.389} \times 100\% = 88,48\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan yang mampu memberikan solusi atas kesulitan, didapat hasil sebesar 88,48%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,48% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi pelanggan.

9. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Mampu Memberikan Sistem Pelayanan yang Tidak Berbelit-belit

Tabel 38

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Memberikan Sistem Pelayanan yang Tidak Berbelit-belit

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	198	4	792
Setuju	200	3	600
Tidak Setuju	2	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.396
Rata-rata		3,49	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 198 orang menyatakan sangat setuju, 200 orang menyatakan setuju, dan 2 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan nilai rata-rata sebesar 3,49.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yj} \times 100\% = \frac{1.214}{1.396} \times 100\% = 86,96\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut pelayanan yang tidak berbelit-belit, didapat hasil sebesar 86,96%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,96% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit.

C. Daya Tanggap

10. Banyak Menyediakan Sarana Komunikasi Untuk Saran dan Keluhan

Tabel 39

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Menyediakan Banyak Sarana Komunikasi Untuk Saran dan Keluhan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	183	4	732
Setuju	213	3	639
Tidak Setuju	4	2	8
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.379
Rata-rata		3,45	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 183 orang menyatakan sangat setuju, 213 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus menyediakan banyak sarana komunikasi untuk saran dan keluhan dengan nilai rata-rata sebesar 3,45.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.215}{1.379} \times 100\% = 88,11\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut banyak menyediakan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan, didapat hasil sebesar 88,11%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,11% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyediakan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan.

11. Menyediakan Informasi Lengkap Terkait Pelayanan

Tabel 40

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Penyediaan Informasi Lengkap Terkait Pelayanan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	172	4	688
Setuju	220	3	660
Tidak Setuju	8	2	16
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.364
Rata-rata		3,41	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 172 orang menyatakan sangat setuju, 220 orang menyatakan setuju, dan 8 orang menyatakan tidak setuju dengan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus menyediakan informasi yang lengkap terkait pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,41.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.217}{1.364} \times 100\% = 89,22\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut informasi yang lengkap terkait pelayanan, didapat hasil sebesar 89,22%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,22% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam menyediakan informasi yang lengkap terkait pelayanan.

12. Karyawan Mampu Memberikan Pelayanan yang Cepat

Tabel 41

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memberikan Pelayanan yang Cepat

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	193	4	772
Setuju	203	3	609
Tidak Setuju	4	2	8
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.389
Rata-rata		3,47	

Sumber : Data Kuisioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 193 orang menyatakan sangat setuju, 203 orang menyatakan setuju, dan 4 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dengan nilai rata-rata sebesar 3,47.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.264}{1.389} \times 100\% = 91\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada memberikan pelayanan yang cepat, didapat hasil sebesar 91%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan pelayanan yang cepat.

13. Karyawan Tetap Bersedia Melayani Pada Jam Sibuk

Tabel 42

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Ksediaan Karyawan Melayani Pada Jam Sibuk

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	189	4	756
Setuju	208	3	624
Tidak Setuju	3	2	6
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.386
Rata-rata		3,47	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 189 orang menyatakan sangat setuju, 208 orang menyatakan setuju, dan 3 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus tetap bersedia pada jam sibuk untuk melayani pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,47.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.222}{1.386} \times 100\% = 88,17\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat keacsuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut tetap melayani pada jam sibuk, didapat hasil sebesar 88,17%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 88,17% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam tetap melayani pada jam sibuk.

D. Jaminan

14. Karyawan Mampu Memperhatikan Keluhan Pelanggan

Tabel 43

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memperhatikan Keluhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	214	4	856
Setuju	177	3	531
Tidak Setuju	9	2	18
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.405
Rata-rata		3,51	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 214 orang menyatakan sangat setuju, 177 orang menyatakan setuju, dan 9 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu memperhatikan keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,51.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.216}{1.405} \times 100\% = 86,55\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut memperhatikan keluhan pelanggan, didapat hasil sebesar 86,55%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,55% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memperhatikan keluhan pelanggan.

15. Karyawan Mampu Berperilaku Adil

Tabel 44

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Berperilaku Adil

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	212	4	848
Setuju	183	3	549
Tidak Setuju	5	2	10
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.407
Rata-rata		3,52	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 212 orang menyatakan sangat setuju, 183 orang menyatakan setuju, dan 5 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu berperilaku adil terhadap semua pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,52.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.234}{1.407} \times 100\% = 87,7\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan yang adil terhadap semua pelanggan, didapat hasil sebesar 87,7%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 87,7% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam berperilaku adil terhadap semua pelanggan.

E. Empati

16. Karyawan Mampu Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

Tabel 45

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Kemampuan Karyawan Memahami Keinginan dan Kebutuhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	219	4	876
Setuju	179	3	537
Tidak Setuju	2	2	4
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.417
Rata-rata		3,54	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 219 orang menyatakan sangat setuju, 179 orang menyatakan setuju, dan 2 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus mampu memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,54.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.219}{1.417} \times 100\% = 86,03\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, didapat hasil sebesar 86,03%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,03% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

17. Karyawan Ramah Dalam Melayani Pelanggan

Tabel 46

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan Keramahan Karyawan Dalam Melayani

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	205	4	820
Setuju	190	3	570
Tidak Setuju	5	2	10
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.400
Rata-rata		3,5	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 205 orang menyatakan sangat setuju, 190 orang menyatakan setuju, dan 5 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus ramah dalam melayani pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,5.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.258}{1.400} \times 100\% = 89,86\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut karyawan yang ramah dalam melayani, didapat hasil sebesar 89,86%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 89,86% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja keramahan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam melayani pelanggan.

18. PDAM Tirta Pakuan Memberikan Perhatian Secara Personal

Tabel 47

Tingkat Penilaian Pelanggan terhadap Harapan PDAM Tirta Pakuan dalam Memberikan Perhatian Secara Personal

Tanggapan Responden	Responden	Nilai/Bobot	Skor
Sangat Setuju	216	4	864
Setuju	179	3	537
Tidak Setuju	5	2	10
Sangat Tidak Setuju	0	1	0
Jumlah	400		1.411
Rata-Rata		3,53	

Sumber : Data Kuesioner Diolah 2017

Berdasarkan hasil pendapat dari 400 responden, 216 orang menyatakan sangat setuju, 179 orang menyatakan setuju, dan 5 orang menyatakan tidak setuju dengan karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor harus memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,53.

Maka dapat diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{1.211}{1.411} \times 100\% = 85,82\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut perhatian personal kepada pelanggan, didapat hasil sebesar 85,82%. Artinya tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 85,82% dan pelanggan belum merasa puas akan kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan.

Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebagai berikut :

- Rata-rata Tingkat Kinerja (\bar{X})

$$= \frac{3,21 + 3,17 + 2,98 + 3,13 + 3,23 + 3,18 + 3,82 + 3,07 + 3,04 + 3,04 + 3,16 + 3,06 + 3,04 + 3,09 + 3,05 + 3,15 + 3,03}{18} = 3,10$$

- Rata-rata Tingkat Harapan (\bar{Y})

$$= \frac{3,45 + 3,45 + 3,45 + 3,45 + 3,43 + 3,4 + 3,5 + 3,47 + 3,49 + 3,45 + 3,41 + 3,47 + 3,47 + 3,51 + 3,52 + 3,54 + 3,5 + 3,53}{18} = 3,47$$

Dari hasil rata-rata tingkat kinerja didapat nilai sebesar 3,10 dan tingkat harapan didapat nilai sebesar 3,47; dapat dilihat bahwa nilai harapan lebih besar dari pada nilai kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Tabel 48
Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan pada Atribut Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

No	Indikator	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Kebersihan gedung	1.284	1.379	3,21	3,45
2.	Kenyamanan gedung	1.266	1.378	3,17	3,45
3.	Penyediaan lahan parkir yang luas/memadai	1.191	1.381	2,98	3,45
4.	Kenyamanan ruang tunggu	1.251	1.378	3,13	3,45
5.	Kebersihan karyawan	1.293	1.373	3,23	3,43
6.	Kerapihan karyawan	1.273	1.360	3,18	3,4
7.	Kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan	1.248	1.398	3,12	3,5
8.	Kemampuan memberikan solusi atas kesulitan	1.229	1.389	3,07	3,47
9.	Kemampuan memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit	1.214	1.396	3,04	3,49
10.	Banyaknya penyediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan	1.215	1.379	3,04	3,45
11.	Penyediaan informasi lengkap terkait pelayanan	1.217	1.364	3,04	3,41
12.	Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat	1.264	1.389	3,16	3,47
13.	Kesediaan melayani pada jam sibuk	1.222	1.386	3,06	3,47
14.	Kemampuan memperhatikan keluhan pelanggan	1.216	1.405	3,04	3,51
15.	Kemampuan berperilaku adil	1.234	1.407	3,09	3,52
16.	Kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan	1.219	1.417	3,05	3,54
17.	Keramahan dalam melayani pelanggan	1.258	1.400	3,15	3,5
18.	Pemberian perhatian secara personal	1.211	1.411	3,03	3,53
	Rata-Rata Total	1.239,17	1.388,33	3,10	3,47

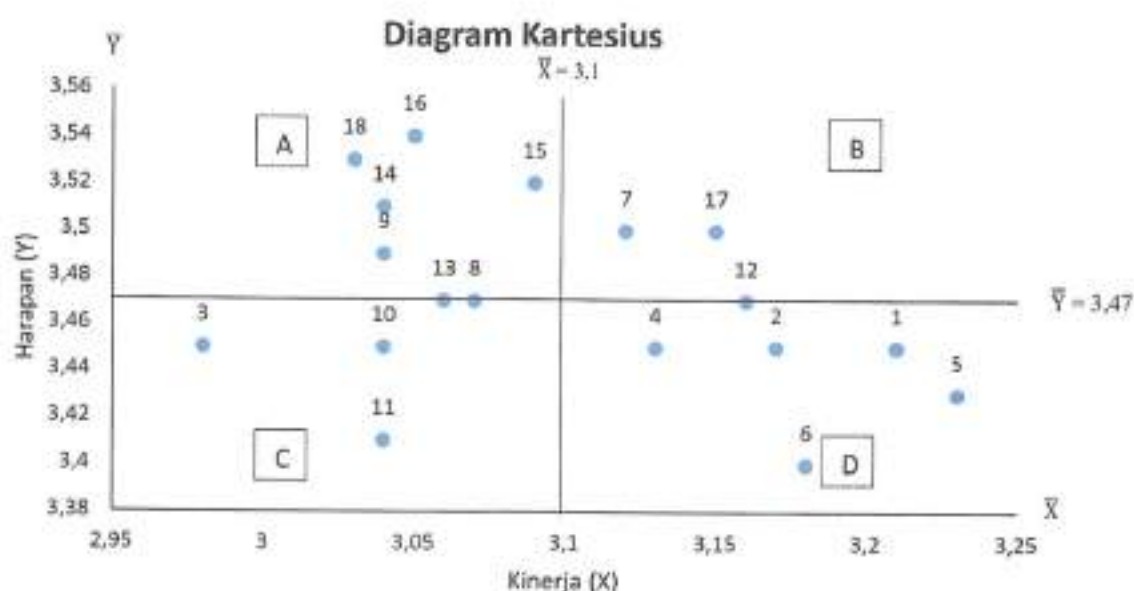
Sumber : Data kuesioner diolah, 2017

Berdasarkan nilai terhadap tingkat kinerja dan tingkat harapan, dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian rata-rata yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara nilai kinerja dan nilai harapan.

$$Tki = \frac{1.239,17}{1.388,33} \times 100\% = 89,26\%$$

Hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian di atas secara keseluruhan hanya mencapai nilai sebesar 89,26% yang artinya pelanggan belum merasa puas akan kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Untuk mengetahui posisi setiap atribut kualitas pelayanan dilakukan pemetaan dan nilai kinerja dan harapan pada sebuah matriks yang masing masing kuadrannya dapat menggambarkan keadaan setiap atribut kualitas pelayanan.



Gambar 34
Diagram Kartesius

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi kurang mendapat perhatian dari pihak manajemen perusahaan, sehingga pelanggan kurang puas. Pihak manajemen harus berkonsentrasi untuk meningkatkan kinerja layanan pada atribut-atribut ini.

Indikator layanan yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kemampuan memberikan solusi atas kesulitan (8)
- Kemampuan memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit (9)
- Kesiediaan melayani pada jam sibuk (13)
- Kemampuan memperhatikan keluhan pelanggan (14)
- Kemampuan berperilaku adil (15)
- Kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan (16)
- Pemberian perhatian secara personal (18)

2. Kuadran B (Pertahankan)

Menunjukkan atribut layanan yang dianggap oleh pelanggan telah dilaksanakan pihak perusahaan dengan baik, pelanggan merasa puas. Tugas manajemen PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk tetap mempertahankan kinerja yang sudah bagus ini.

Indikator layanan yang termasuk dalam kuadran ini yaitu :

- Kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan (7)
- Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (12)
- Keramahan dalam melayani pelanggan (17)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan atribut layanan yang dianggap kurang penting yang dilakukan dengan pas-pasan namun tidak memerlukan perhatian (prioritas rendah) dan pelanggan kurang puas.

Indikator layanan yang terdapat dalam kuadran ini yaitu :

- Penyediaan lahan parkir yang luas/memadai (3)
- Banyaknya penyediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan (10)
- Penyediaan informasi lengkap terkait pelayanan (11)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan atribut layanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan akan tetapi dilaksanakan dengan sangat baik, sesuatu yang berlebihan. Sebaiknya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mengurangi pengeluaran untuk ini, serta mengalokasikan penghematan itu untuk memperbaiki kinerja perusahaan pada atribut yang dianggap sangat penting oleh pelanggan tetapi masih kurang mendapatkan perhatian dari perusahaan atau yang dianggap pelanggan kurang memuaskan.

Indikator layanan yang terdapat dalam kuadran ini yaitu :

- Kebersihan gedung (1)
- Kenyamanan gedung (2)
- Kenyamanan ruang tunggu (4)
- Kebersihan karyawan (5)
- Kerapihan karyawan (6)

4.3.4. Rekomendasi Hasil Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) maka rekomendasi yang diberikan adalah pada atribut-atribut jasa yang berada dalam diagram kartesius dengan pembagian tingkat kepentingan berdasarkan masing-masing kuadran.

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada bagian ini PDAM Tirta Pakuan perlu meningkatkan kualitas jasa dan menjadikannya sebagai prioritas yang utama dan pelanggan merasa kurang mendapat perhatian dalam hal ini. Atribut-atribut yang perlu ditingkatkan lagi kinerja pelayanannya adalah sebagai berikut :

- PDAM Tirta Pakuan perlu meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan solusi atas keluhan yang diajukan oleh pelanggan. Diharapkan solusi yang diberikan dapat segera mengatasi kesulitan pelanggan sehingga pelanggan merasa kesulitannya benar-benar teratasi.
- PDAM Tirta Pakuan perlu memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit. Tidak perlu melalui proses panjang dan langsung pada tujuan dari proses pelayanan yang hendak diinginkan oleh pelanggan sehingga lebih efektif.
- PDAM Tirta Pakuan perlu selalu bersedia untuk melayani pelanggan selama jam buka sampai jam berakhirnya layanan diberikan. Sehingga kapanpun pelanggan datang dapat terlayani dengan baik bahkan pada saat ramai pengunjung.
- Dari setiap keluhan-keluhan yang diajukan, PDAM Tirta Pakuan perlu lebih memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan. Pelanggan merasa keluhannya kurang mendapat perhatian sehingga perusahaan perlu meningkatkan lagi kinerja dalam ini.
- PDAM Tirta Pakuan perlu selalu adil terhadap setiap pelanggannya, setiap golongan mendapat perhatian dan perlakuan yang sama sehingga pelanggan tidak merasa dibeda-bedakan dalam mendapat pelayanan.
- Setiap pelanggan mempunyai keinginan dan kebutuhan yang berbeda-beda, PDAM Tirta Pakuan perlu memahami kebutuhan yang beragam tersebut. Memahami dengan benar seperti apa keinginan dan kebutuhan pelanggan tersebut.
- PDAM Tirta Pakuan perlu memberikan perhatian secara personal atau individual terhadap semua pelanggan dan itu akan membuat pelanggan merasa lebih dimengerti dan dipahami.

Perusahaan dapat memberikan pelatihan kerja dan motivasi kepada karyawan agar kinerjanya meningkat.

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada bagian ini PDAM Tirta Pakuan perlu mempertahankan kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, memberikan pelayanan dengan cepat, dan ramah dalam melayani pelanggan. Hal ini dikarenakan PDAM Tirta Pakuan sudah mampu melaksanakan kinerja dengan baik dan pelanggan merasa puas.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada bagian ini PDAM Tirta Pakuan menjalankan kinerjanya dalam menyediakan lahan parkir yang luas/memadai, sarana komunikasi untuk saran dan keluhan, serta informasi terkait pelayanan dengan tidak perlu menjadikan sebagai prioritas yang utama dan tidak perlu perhatian yang besar. Walaupun pelanggan kurang puas tetapi prioritasnya rendah. Namun apabila PDAM Tirta Pakuan ingin pelanggan merasa puas bahkan lebih puas maka bisa meningkatkan kinerja dalam bidang ini namun mendahulukan yang menjadi prioritas utama terlebih dahulu.

4. Kuadran D (Berlebihan)

PDAM Tirta Pakuan tidak perlu berlebihan dalam menjalankan kebersihan dan kenyamanan gedung, kenyamanan ruang tunggu, serta kebersihan dan kerapihan karyawan. Agar dapat menghemat pengeluaran sebaiknya perhatikan aspek-aspek lain yang perlu ditingkatkan dan mengalokasikan pengeluaran pada kinerja yang berlebihan ini kepada kinerja yang perlu diprioritaskan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seperti apa kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan dari PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Dimana yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab 4 mengenai hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat baik, hal ini ditunjukkan dari banyaknya tanggapan puas dari pelanggan terhadap kondisi dari pernyataan masing-masing atribut variabel penelitian.
2. Pelanggan tidak puas terhadap kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, hal ini dapat ditunjukkan dari kinerja yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor masih dibawah harapan pelanggan dengan nilai rata-rata harapan sebesar 3,47 dan rata-rata nilai kinerja sebesar 3,10. Dan hasil tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan secara keseluruhan mencapai 89,26% menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas akan kinerja pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Sehingga kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan tidak terpenuhi.
3. Pada diagram kartesius menunjukkan hasil analisis bahwa pada kuadran A terdapat atribut layanan yang dinilai lebih penting oleh pelanggan namun kinerja kurang memuaskan, adalah atribut (1) kemampuan memberikan solusi atas kesulitan, (2) kemampuan memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit, (3) kesiediaan melayani pada jam sibuk, (4) kemampuan memperhatikan keluhan pelanggan, (5) kemampuan berperilaku adil, (6) kemampuan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan, dan (7) pemberian perhatian secara personal. Pada kuadran B yang dinilai lebih penting dan kinerja sudah memuaskan adalah atribut layanan (1) kemampuan berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, (2) kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, dan (3) keramahan dalam melayani pelanggan. Pada kuadran C yang dinilai kurang penting tetapi kinerja kurang memuaskan adalah atribut layanan (1) penyediaan lahan parkir yang luas/memadai, (2) banyaknya penyediaan sarana komunikasi untuk saran dan keluhan, dan (3) penyediaan informasi lengkap terkait pelayanan. Pada kuadran D yang dinilai kurang penting tetapi kinerja memuaskan adalah atribut layanan (1) kebersihan gedung, (2) kenyamanan gedung, (3) kenyamanan ruang tunggu, (4) kebersihan karyawan, dan (5) kerapihan karyawan.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor serta hasil dari analisis pembahasan dan kesimpulan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebaiknya perlu meningkatkan kinerja dalam proses pelayanan walaupun hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan sudah sangat baik namun itu belum membuat pelanggan puas. Diantaranya yang dapat dipertimbangkan adalah dengan memberikan pelatihan kerja kepada karyawan agar dapat meningkatkan lagi kualitas kinerja.
2. PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebaiknya lebih sigap dan tanggap dalam menangani keluhan, memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan segera memberikan solusi dan menyelesaikannya. Dengan tingginya nilai harapan pelanggan dibandingkan dengan nilai kinerja pelayanan yang menunjukkan ketidakpuasan maka pihak perusahaan perlu memperhatikan lagi kinerja pelayanan yang diberikan sehingga tidak banyak pelanggan yang mengeluhkan masalah mereka tidak segera ditinjaulanjuti. Diantaranya yang dapat dipertimbangkan adalah dengan menyediakan kotak saran dan evaluasi kepuasan yang langsung diisi oleh pelanggan setelah menerima pelayanan yang dibuat dalam periode tertentu. Untuk dikoreksi apakah mereka sudah merasa puas atau belum terhadap layanan yang diberikan.
3. Dengan rekomendasi-rekomendasi yang ada diharapkan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dapat meningkatkan kualitas kinerja di bidang pelayanan lainnya. Terutama yang tertera pada kuadran A seperti kemampuan memberikan perhatian secara personal, memberikan solusi, memperhatikan keluhan, berperilaku adil, pelayanan yang tidak berbelit-belit dan kesediaan pada jam sibuk, dimana atribut jasa pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pelanggan namun kurang mendapatkan perhatian dari pihak perusahaan mengingat tingkat harapan pelanggan yang sangat tinggi akan atribut jasa tersebut. Diantaranya yang dapat dipertimbangkan adalah dengan memberikan motivasi kerja dan memberikan penghargaan kepada karyawan agar kinerja-kinerja pelayanan yang diberikan banyak melebihi harapan pelanggan dan membuat pelanggan puas dalam segala aspek layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustina Shinta (2011), *Manajemen Pemasaran*, Malang, Universitas Brawijaya Press (UB Press).
- Ali Hasan (2013), *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*, Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Danang Sunyoto (2014), *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Danang Sunyoto (2014), *Praktik Riset Perilaku Konsumen : Teori, Alat, dan Analisis Data*, Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Danang Sunyoto (2015), *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta, CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi (2014), *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta, Gava Media.
- Deliyanti Gontoro (2010), *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi 12, Samarinda, Medio.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012), *Pemasaran Strategik*, Edisi 2, Yogyakarta, Andi.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016), *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi 4, Yogyakarta, Andi.
- J. Supranto (2012), *Metode Riset : Aplikasinya dalam Pemasaran*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller (2009). *Manajemen Pemasaran. Buku1*, Edisi 13, (Bob Sabran, Penerjemah). Jakarta, Erlangga.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller (2010). *Manajemen Pemasaran. Buku2*, Edisi 13, (Bob Sabran, Penerjemah). Jakarta, Erlangga.

- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller (2012), *Marketing Management*, Fourteenth Edition, Essex, England, Pearson Education Limited.
- Lovelock, Christopher H., and Jochen Wirtz (2011), *Services Marketing*, Seventh Edition, Upper Saddle River, New Jersey, Pearson Education, Inc.
- M. Mursid (2010), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Marshall, Greg W., and Mark W. Johnston (2015), *Marketing Managment*, Second Edition, New York, USA, McGraw-Hill Education.
- Pride, William M., and O. C. Ferrel (2014), *Marketing*, Seventeenth Edition, Mason, USA, Cengage Learning.
- Peter, J. Paul, and James H. Donnelly (2013), *Marketing Managment : Knowledge and Skills*, Eleventh Edition, New York, USA: McGraw-Hill Education.
- Rambat Lupiyoadi (2014), *Manajemen Pemasaran Jasa : Berbasis Kompetensi*, Edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Ririn Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa (2011), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta, Ghalia Indonesia.
- Rusdiana (2014), *Manajemen Operasi*, Bandung, CV Pustaka Setia.
- Sofjan Assauri (2013), *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, RajaGrafindo.
- Supriyadi Setiawan (2011), *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor, IPB Press.
- Ujang Sumarwan, Herlen Puspitasari, Agustinus Hariadi, Mochammad Mukti Ali, Muhammad Gazali, Sri Hartono, dan Tara Farina (2013), *Riset Pemasaran dan Konsumen : Anova, Ancova, Regresi dan Structural Equation Modeling, serta Kajian: Posisi Produk, Ekuitas Merek, Konsep Diri, Loyalitas Toko, Sikap dan Preferensi, Strategi Harga, dan Keluhan Pelanggan*, Bogor: IPB Press.
- Yudi Pamudiana, Maya Ariyanti dan Nurafni Rubiyanti (2015), *Marketing Plan*, Bandung, Alfabeta.

Zulian Yamit (2013), *Manajemen Kualitas*, Yogyakarta, Ekonisia.

Jurnal :

Ari Agung Nugroho (Agustus, 2015). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor*. *Holistic Journal of Managment Research* Vol. 3, No. 2, Agustus 2016. <http://journal.ubb.ac.id/index.php/holistic/article/download/295/218>

Arminsyah dan Merri Anitasari (2015). *Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang*. 2015. <http://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/article/download/1/1>

Laurensius Boro Kereta (2014). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur*. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi* Vol. 1, No. 3, 2014, artikel 10. <http://pasca.ut.ac.id/journal/index.php/JAPB/article/download/69/69>

Nurhidayah dan M. Senja Sutio Prihadi (April, 2012). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Banjarmasin Wilayah Banjarmasin Timur*. Volume 13, Nomor 1, April 2016. <http://journal.stiej-kayutangi-bjm.ac.id/index.php/jv112/article/download/52/50>

Website :

<https://pdamkotabogor.go.id>

<https://diljenpp.kemenkomham.go.id> diakses pada 9 Juli 2016, Pk. 19.00.

https://www.gwp.org/Global/GWP-SEa_Files/2004%20%20INDONESIA%20%20WR%20%20LAW%20-%20%20UU%20NO.%207%202004%20SDA%Lengkap.pdf diakses pada 9 Juli 2016, Pk. 19.00.

LAMPIRAN

KUESIONER

Tanggal :

Terima kasih atas partisipasi Anda telah menjadi reponden dalam kuesioner ini. Saya Wulan Siti Aisah mahasiswi Universitas Pakuan Bogor dari Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen, sedang melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Partisipasi Anda sangat diharapkan dalam mengisi kuesioner ini, masukan informasi yang Anda berikan akan sangat bermanfaat bagi saya dan peningkatan kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan. Saya harap informasi yang Anda berikan adalah sesuai dengan keyakinan Anda serta saya menghargai kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini.

Petunjuk Pengisian :

- Isilah pertanyaan berikut dan Pilih jawaban dengan memberikan tanda (x) silang
- Untuk pengisian kolom pertama (kinerja) yaitu mengenai sejauh mana tingkat kepuasan Anda terhadap kinerja dari pelayanan PDAM Tirta Pakuan
- Untuk pengisian kolom kedua (harapan) yaitu mengenai bagaimana harapan Anda terhadap pelayanan PDAM Tirta Pakuan

Nama :

Alamat :

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

() Laki-laki () Perempuan

2. Usia

() ≤ 20 tahun () 41 s/d 50 tahun

() 21 s/d 30 tahun () ≥ 50 tahun

() 31 s/d 40 tahun

3. Pekerjaan

() Pelajar/Mahasiswa () Wirausaha
() Pegawai Negeri () Ibu Rumah Tangga
() Karyawan/Pegawai Swasta () Lainnya.....

4. Kisaran tagihan air perbulan

() ≤ Rp. 50.000,-
() Rp. 50.001,- s/d Rp. 100.000,-
() Rp. 100.001,- s/d Rp. 150.000,-
() Rp. 150.001,- s/d Rp. 200.000,-
() > Rp. 200.000,-

Untuk mengisi kriteria Kinerja, keterangan pengisian sebagai berikut :

- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- TP : Tidak Puas
- STP : Sangat Tidak Puas

Untuk mengisi kriteria Harapan, keterangan pengisian sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Pernyataan Kualitas Pelayanan		Kinerja				Harapan			
		SP	P	TP	STP	SS	S	TS	STS
A	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)								
	PDAM Tirta Pakuan memiliki gedung yang :								
	1. Bersih								
	2. Nyaman								
	Fasilitas di kantor PDAM Tirta Pakuan memiliki :								
	3. Lahan parkir yang memadai/luas								
	4. Ruang tunggu yang nyaman								
	Karyawan PDAM Tirta Pakuan :								
	5. Bersih								
	6. Rapih								
B	Keandalan (<i>reliability</i>)								
	Karyawan PDAM Tirta Pakuan :								
	7. Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan								
	8. Mampu memberikan solusi atas kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan								
	9. PDAM Tirta Pakuan mampu memberikan sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit								
C	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)								
	PDAM Tirta Pakuan menyediakan :								
	10. Banyak sarana komunikasi untuk saran dan keluhan								
	11. Informasi yang lengkap terkait pelayanan PDAM								
	Karyawan PDAM Tirta Pakuan :								
	12. Memberikan pelayanan yang cepat								
	13. Tetap bersedia melayani pada jam sibuk								
D	Jaminan (<i>assurance</i>)								
	Karyawan PDAM Tirta Pakuan :								
	14. Mampu memperhatikan keluhan pelanggan								
	15. Mampu berperilaku adil terhadap semua pelanggannya								
E	Empati (<i>empathy</i>)								
	Karyawan PDAM Tirta Pakuan :								
	16. Memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan								
	17. Ramah dalam melayani pelanggan								
	18. PDAM Tirta Pakuan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan								

№	Идентификаторы										Классификация										Назначение																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
2	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
3	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
4	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40			
5	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
6	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40					
7	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40						
8	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40							
9	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40								
10	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40									
11	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40										
12	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40											
13	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40												
14	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40													
15	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40														
16	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40															
17	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																
18	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																	
19	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																		
20	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																			
21	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																				
22	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																					
23	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																						
24	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																							
25	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																								
26	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																									
27	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																										
28	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																											
29	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																												
30	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																													
31	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40																														
32	32	33	34	35	36	37	38	39	40																															
33	33	34	35	36	37	38	39	40																																
34	34	35	36	37	38	39	40																																	
35	35	36	37	38	39	40																																		
36	36	37	38	39	40																																			
37	37	38	39	40																																				
38	38	39	40																																					
39	39	40																																						
40	40																																							

JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan	Bulan											
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	
1	Pengajuan Judul	*											
2	Studi Pustaka	***											
3	Pembuatan Makalah Seminar		***			*	***						
4	Seminar							*					
5	Pengesahan							*					
6	Pengumpulan Data					*		*	**				
7	Pengolahan Data								*	**			
8	Penulisan Laporan dan Bimbingan										**	*	
9	Sidang Skripsi												*
10	Penyempurnaan Skripsi												*
11	Pengesahan												*

Keterangan :

* = Menunjukkan satuan unit waktu minggu dalam bulan



PEMERINTAH KOTA BOGOR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

Jln. Siliwangi No. 121 Bogor 16142 Telp. (0251) 8324111 Fax. 8321575
e-mail : pdam.pel@pdamkotabogor.go.id web : www.pdamkotabogor.go.id

Bogor, ³⁰ Desember 2016
Rabiul Awal 1438 H

Nomor : 074/ ⁹¹⁹ - PDAM
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Praktek Kerja Lapangan

Kepada
Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ekonomi
Universitas Pakuan
Jl. Pakuan
Bogor

Sehubungan surat Saudara nomor 911/WD.1/FE-UP/VIII/2016 tanggal 9 Agustus 2016 perihal permohonan riset, dengan ini disampaikan bahwa pada prinsipnya kami memberi kesempatan kepada mahasiswi Saudara :

Nama : Wulan Siti Aisah
NPM : 021113215

Untuk melaksanakan riset di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Adapun riset tersebut dilaksanakan pada bulan Januari 2017.

Selanjutnya yang bersangkutan dapat langsung menghubungi Sdr. Kamalludin Fatony (Kepala Sub Bagian Hubungan Langgan) di setiap hari kerja nomor telepon (0251) 8324111 ext. 211.

Demikian pemberitahuan kami untuk dipergunakan sebagaimana perlunya dan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

DIREKTUR UTAMA

H. DENI SURYA SENJAYA