



**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI  
(Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri  
Wilayah Bekasi Utara)**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Muhamad Sukandar  
021115161

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2019**

## ABSTRAK

Muhamad Sukandar, 021115161, Program Studi Manajemen, Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara), Dibimbing oleh Ibu Oktori Kiswati Zaini, dan Bapak Nizam M. Andrianto, 2019.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi merupakan sebuah perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam penyediaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di kota Bekasi. Evaluasi kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan sebagai salah satu upaya untuk melihat tingkat kinerja PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara. (2) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara (3) Untuk melakukan analisis antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2019 sampai Februari 2019 di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dan Wilayah Bekasi Utara Kota Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan wawancara dan pengisian kuesioner oleh 100 orang pelanggan. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur serta dokumen perusahaan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis Deskriptif, Analisis Tingkat Kesesuaian dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan alat pengolah data spss 23 dilakukan dengan menggunakan komputer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi melalui Analisis Deskriptif masih dinilai rendah dengan nilai total tanggapan responden pada setiap atribut berkisar antara 45,5% sampai dengan 75,5%, secara garis kontinum kondisi tersebut berada pada rentang kurang baik dan baik. Sedangkan melalui Analisis Tingkat Kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan pelanggan terhadap kualitas produk air minum diperoleh hasil sebesar 85,52%. Berdasarkan tingkat kesesuaian maka kepuasan berada <100% artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Berdasarkan Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) dilakukan terhadap kualitas produk yang terbagi dalam 4 kuadran, yaitu kuadran A (dinilai sangat penting tetapi kinerja kurang memuaskan), kuadran B (dinilai sangat penting dan sudah memuaskan), kuadran C (dinilai kurang penting dan kurang memuaskan), dan kuadran D (dinilai kurang penting tapi sangat memuaskan).

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, *Product Quality, Customer Satisfaction*.

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI  
(Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara)**

Skripsi

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

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

Ketua Program Studi,

(Tutus Rully, S.E., M.M.)

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI  
(Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara)**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada Hari : Selasa Tanggal : 01/Oktober/2019

Muhamad Sukandar  
021115161

Menyetujui,

Ketua Sidang,



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

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, S.E., M.M.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Nizam M. Andrianto, Sp., M.M.)

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, tahun 2019**

**Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.*

*Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.*

## KATA PENGANTAR

Asslamu'alaikum Waromatullahhiwabarokatuh.

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, karunia hidayah dan Ridho-Nya kepada penulis selama menyusun skripsi ini dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI (Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara)”**.

Penulisan skripsi ini disusun dengan maksud untuk melengkapi salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.

Terselesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Sehubungan dengan itu, pada kesempatan ini penulis dengan penuh kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak. Dr. H. Bibin Rubini., M.pd., Ak., selaku selaku Rektor Universitas Pakuan, Bogor.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak, MM, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.
3. Ibu Tutus Rully SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Yudhia Mulya SE., MM, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Ibu Oktori Kiswati Z, SE., MM, selaku ketua Komisi Pembimbing dan Bapak Nizam M. Andrianto, S.P., MM, selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi.
6. Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, Bogor.
7. Direktur Bidang Umum PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Bapak Drs. H. Sugiyanto, MM. yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset serta memberikan data-data dalam skripsi.
8. Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan doanya yang tak terhingga serta bantuan moral dan materil dalam penulisan skripsi ini. Kedua kakakku dan adikku yang selalu memberikan nasehat dan supportnya.
9. Sahabat karib terdekat: Dicky, Herdian dan Hilwan yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan makalah skripsi ini.
10. Teman-teman kelas D Angkatan 2015 atas dukungan doa dan motivasinya.
11. Teman-teman seperjuangan; Dicky, Herdian, Hilwan, Lita, Sulastri, Shintia, Dharyn, serta pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang tentunya telah banyak membantu terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan keterbatasan dan kemampuan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan yang memerlukannya.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahiwabarakatuh.

Bogor, 24 September 2019

Muhamad Sukandar

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HAK CIPTA</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	6
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	6
1.2.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1. Maksud Penelitian .....	6
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1. Kegunaan Praktis .....	7
1.4.2. Kegunaan Akademis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Pemasaran .....	8
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	8
2.1.2. Fungsi Pemasaran .....	9
2.1.3. Konsep Pemasaran .....	9
2.1.4. Bauran Pemasaran .....	11
2.2. Pengertian Produk .....	12
2.2.1. Tingkatan Produk .....	12
2.2.2. Klasifikasi Produk .....	13
2.2.3. Bauran Produk .....	15
2.2.4. Pengertian Kualitas .....	15
2.2.5. Pengertian Kualitas Produk .....	16
2.2.6. Dimensi Kualitas Produk .....	16
2.3. Pengertian Kepuasan .....	18
2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3.4. Indikator Mengukur kepuasan Pelanggan .....	22
2.4. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran .....	22
2.4.1. Penelitian Sebelumnya .....	22



2.4.2	Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian.....	29
2.4.3	Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Jenis Penelitian .....	31
3.2.	Objek Penelitian, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian.....	31
3.2.1	Objek Penelitian.....	31
3.2.2	Unit Analisis .....	31
3.2.3	Lokasi Penelitian .....	31
3.3.	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	31
3.3.1	Jenis Penelitian .....	31
3.3.2	Sumber Data Penelitian .....	32
3.4.	Operasional Variabel.....	32
3.5.	Metode Penarikan Sampel.....	33
3.6.	Metode Pengumpulan Data .....	34
3.7.	Metode Analisis Data.....	35
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
3.7.2.	Analisis Deskriptif .....	36
3.7.3.	Tingkat Kesesuaian.....	37
3.7.4.	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN</b>		
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	40
4.1.2.	Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang .....	41
4.1.3.	Profil Responden .....	44
4.2.	Analisis Data .....	54
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.3.	Pembahasan Perumusan dan Tujuan Penelitian .....	54
4.3.1	Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	54
4.3.2	Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	70
4.3.3	Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	89
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>		
5.1	Simpulan.....	92
5.2	Saran .....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Pelanggan Berdasarkan Kelompok Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2015-2018.....	2
Tabel 1.2.	Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Bekasi Tahun 2015-2018 .....	3
Tabel 1.3.	Daftar Keluhan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Di Wilayah Bekasi Utara Tahun 2018 .....	4
Tabel 2.1.	Penelitian Sebelumnya.....	22
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel .....	32
Tabel 3.2.	Skala Semantik Defferensial.....	35
Tabel 3.3.	Interprestasi Terhadap Koefisien Kolerasi .....	36
Tabel 3.4.	Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	37
Tabel 4.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	46
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	48
Tabel 4.6.	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni.....	49
Tabel 4.7.	Profil Responden Berdasarkan Bangunan Rumah.....	50
Tabel 4.8.	Profil Responden Berdasarkan Sumber Air Digunakan Setiap Hari .....	51
Tabel 4.9.	Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Air.....	52
Tabel 4.10.	Profil Responden Berdasarkan Media Informasi terkait Gangguan .....	53
Tabel 4.11.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	55
Tabel 4.12.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	56
Tabel 4.13.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	56
Tabel 4.14.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	57
Tabel 4.15.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM.....	57
Tabel 4.16.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM .....	58
Tabel 4.17.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM.....	58
Tabel 4.18.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air .....	59
Tabel 4.19.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Pada Air PDAM.....	59
Tabel 4.20.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri .....	60
Tabel 4.21.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM.....	61

Tabel 4.22.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman.....	61
Tabel 4.23.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman .....	62
Tabel 4.24.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam .....	62
Tabel 4.25.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan .....	63
Tabel 4.26.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM .....	63
Tabel 4.27.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan.....	64
Tabel 4.28.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau .....	65
Tabel 4.29.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh .....	65
Tabel 4.30.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot .....	66
Tabel 4.31.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran.....	66
Tabel 4.32.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran .....	67
Tabel 4.33.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan .....	68
Tabel 4.34.	Tingkat Kinerja Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	68
Tabel 4.35.	Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	70
Tabel 4.36.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	71
Tabel 4.37.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau.....	71
Tabel 4.38.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	71
Tabel 4.39.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	72
Tabel 4.40.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	72
Tabel 4.41.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	72
Tabel 4.42.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	73
Tabel 4.43.	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	73
Tabel 4.44.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM.....	74

Tabel 4.45.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM.....	74
Tabel 4.46.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM .....	74
Tabel 4.47.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Rasa Air Produksi PDAM.....	75
Tabel 4.48.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM.....	75
Tabel 4.49.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM.....	75
Tabel 4.50.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air .....	76
Tabel 4.51.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Didalam Air .....	76
Tabel 4.52.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Pada Air PDAM.....	76
Tabel 4.53.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Pada Air PDAM ...	77
Tabel 4.54.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri .....	77
Tabel 4.55.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri.....	77
Tabel 4.56.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM.....	78
Tabel 4.57.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM.....	78
Tabel 4.58.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman.....	78
Tabel 4.59.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman .....	79
Tabel 4.60.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman .....	79
Tabel 4.61.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman .....	79
Tabel 4.62.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam .....	80
Tabel 4.63.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam .....	80
Tabel 4.64.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan .....	81
Tabel 4.65.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan .....	81
Tabel 4.66.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM .....	81
Tabel 4.67.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM.....	82
Tabel 4.68.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan.....	82
Tabel 4.69.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan .....	82

Tabel 4.70.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau.....	83
Tabel 4.71.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau .....	83
Tabel 4.72.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh .....	83
Tabel 4.73.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh .....	84
Tabel 4.74.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot .....	84
Tabel 4.75.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot .....	84
Tabel 4.76.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran.....	85
Tabel 4.77.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran.....	85
Tabel 4.78.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran .....	86
Tabel 4.79.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran.....	86
Tabel 4.80.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan .....	86
Tabel 4.81.	Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan.....	87
Tabel 4.82.	Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Grafik Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga Tahun 2015-2018 .....	3
Gambar 2.1.	Konstelasi Penelitian.. .....	30
Gambar 3.1.	Diagram Kartesius .....	38
Gambar 4.1.	Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.2.	Usia Responden .....	46
Gambar 4.3.	Pendidikan Responden .....	47
Gambar 4.4.	Pekerjaan Responden.....	48
Gambar 4.5.	Lama Berlangganan Responden .....	49
Gambar 4.6.	Jumlah Penghuni .....	50
Gambar 4.7.	Bangunan Rumah .....	51
Gambar 4.8.	Sumber Air Digunakan Setiap Hari.....	52
Gambar 4.9.	Penggunaan Air .....	53
Gambar 4.10.	Media Informasi Terkait Gangguan .....	54
Gambar 4.11.	Diagram Kartesius .....	89

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Surat Keterangan Riset dari PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi
- Lampiran 2. Jumlah Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2018
- Lampiran 3. Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2015-2018
- Lampiran 4. Persyaratan Kualitas Air Minum
- Lampiran 5. Struktur Organisasi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi
- Lampiran 6. Kuesioner
- Lampiran 7. Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Diantara berbagai kebutuhan, air merupakan salah satu sumber daya utama yang sering digunakan sehari-hari oleh makhluk hidup termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 pada pasal 33 ayat 3 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai negara dan digunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada pemerintah daerah, selanjutnya melalui peraturan daerah, pelaksanaannya diserahkan kepada sebuah instansi. Dalam hal ini instansi yang menangani adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah Kota Bekasi yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum. Dalam perencanaan air minum di Kota Bekasi daerah pengembangan merupakan kesatuan wilayah yang mencakup seluruh aspek sistem penyediaan air minum. Wilayah ini meliputi seluruh wilayah pelayanan existing maupun rencana pengembangannya. Pengelolaan air minum di Kota Bekasi melalui PDAM Tirta Patriot ditetapkan pada tanggal 23 juni 2006 tentang Perusahaan Air Minum dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2006 yang merupakan perubahan atas Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 7 Tahun 2003.

Sebelum tahun 2006, penduduk Kota Bekasi dilayani oleh PDAM Tirta Bhagasasi. Namun sejak pemisahan wilayah Kabupaten dan Kota Bekasi, pelayanan air minum untuk masyarakat di kota Bekasi dilayani oleh 2 (dua) operator BUMD penyelenggara air minum. Pada PDAM Tirta Bhagasasi dengan 2 (dua) kepemilikan yaitu Pemerintah Kota Bekasi dan Pemerintah Kabupaten Bekasi. Sedangkan PDAM Tirta Patriot dengan 1 (satu) kepemilikan yaitu Pemerintah Kota Bekasi.

Secara Administrasi Kota Bekasi memiliki luas wilayah sekitar 210,49 km<sup>2</sup> serta memiliki topografi yang relatif datar dengan kemiringan antara 0-2% dan ketinggian berkisar antara 11-81 meter diatas permukaan air laut. Penduduk di Kota Bekasi lebih bersifat pemukiman, jasa, dan industri dengan jumlah penduduk pada tahun 2017 sebesar 2.873.484 serta pertumbuhan rata-rata penduduk selama lima tahun berkisar 2,7%.



Seiring dengan laju pertumbuhan penduduk Kota Bekasi yang sangat pesat mengakibatkan kerusakan pada lingkungan sumber air, ditandai dengan menurunnya kualitas air tanah yang menyebabkan berkurangnya ketersediaan air bersih pada sebagian wilayah di Kota Bekasi. Serta adanya faktor lain berupa pencemaran lingkungan yang berasal dari limbah industri yang terbawa dan mengalir di sungai Bekasi dan menyebabkan produksi pengolahan air bersih di PDAM Tirta Patriot terhambat.

Tingginya permintaan akan kebutuhan air dari masyarakat luas, mengharuskan dalam pengelolaan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi agar masyarakat dapat hidup dengan sejahtera.

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum, PDAM Tirta Patriot mempunyai 2 (dua) fungsi utama yaitu, sebagai *social public dan bussines public*. Namun dalam praktiknya perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja di lingkungan perusahaan, sehingga menjadi perusahaan PDAM yang terbaik dalam memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat. Serta dapat membantu Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia.

Dalam rangka mencapai hasil yang prima, proses bisnis yang dijalankan perusahaan idealnya berisi suatu nilai lebih yang menjadikan perusahaan tersebut berbeda dengan perusahaan lain. Perusahaan juga harus lebih cermat dan tanggap dalam mengamati kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga perusahaan tahu apa yang diinginkan pelanggan. Nilai lebih yang ditawarkan tersebut diharapkan mampu untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

J. Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Meningkatnya kepuasan pelanggan, akan meningkat pula kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan. Pada gilirannya, kondisi seperti ini akan berdampak pada performa bisnis perusahaan. Peningkatan jumlah pelanggan menjadi asset yang sangat berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas. Adapun jumlah pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selama empat tahun terakhir adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan Berdasarkan Kelompok Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2015-2018

Kelompok Pelanggan	Jumlah Pelanggan/tahun				Pertumbuhan (%)		
	2015	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Rumah Tangga 1 (R1)	1.748	1.727	554	13	-1,627	-454	-87
Rumah Tangga 2 (R2)	18.678	19.657	14.530	5.142	19,557	-14,430	-5,042
Rumah Tangga 3 (R3)	5.871	6.177	13.583	29.070	6,007	13,483	28,970
Rumah Tangga 4 (R4)	71	161	293	335	61	193	45
Jumlah	26.368	27.722	28.960	34.560	27,662	28,860	34,460

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi 2019

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat diperoleh informasi bahwa jumlah pelanggan berfluktuasi mengalami kenaikan dan penurunan. Di sepanjang kurun waktu empat tahun terakhir penurunan terjadi pada kelompok Rumah Tangga 1 dan 2. Pada kelompok Rumah Tangga 1 (R1) di tahun 2016 terjadi penurunan sebesar -1,627%, diikuti oleh tahun berikutnya pada tahun 2017 sebesar -454%, sedangkan penurunan tertinggi berada pada tahun 2018 sebesar -87%. Kemudian pada kelompok Rumah Tangga 2 (R2) terjadi peningkatan di tahun 2016 sebesar 19,557%. Penurunan kembali terjadi pada tahun 2017 sebesar -14,430%. Serta penurunan diikuti oleh tahun 2018 sebesar -5,042%.

Sedangkan pada kelompok Rumah tangga 3 (R3) dan Rumah tangga 4 (R4) dalam kurun waktu empat tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah pelanggan di setiap tahunnya. Dengan pertumbuhan pelanggan Rumah tangga 3 (R3) pada tahun 2018 mencapai 28,970% dan Pelanggan Rumah tangga 4 (R4) pada tahun 2018 sebesar 45%.

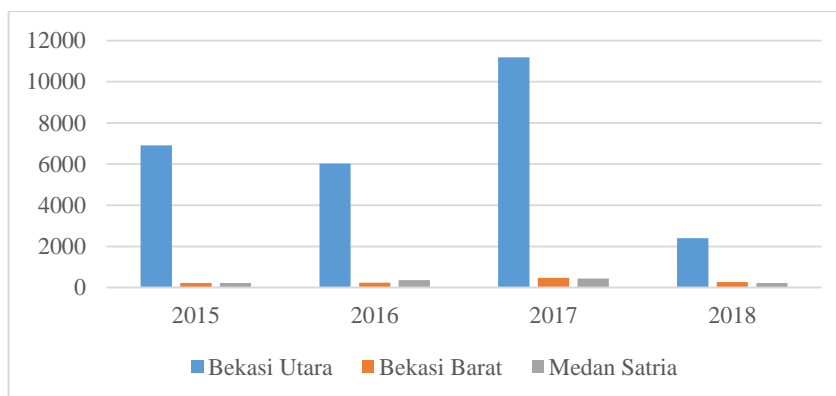
Terjadinya penurunan dan kenaikan jumlah pelanggan dilatarbelakangi oleh adanya sebuah program perusahaan, bahwa setiap pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan air dibedakan berdasarkan segmen Ekonominya. Dimana masyarakat dengan tingkat Ekonomi yang cukup rendah dapat menggunakan program masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) sebagai alternatif pilihan.

Kenaikan dan penurunan jumlah pelanggan juga ditandai dengan adanya pengaduan pelanggan yang masuk kepada perusahaan selama kurun waktu empat tahun terakhir. Adapun jumlah keluhan sebagai berikut :

Tabel 1.2. Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2015-2018

Wilayah	Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga/Tahun			
	2015	2016	2017	2018
Bekasi Utara	6.911	6.025	11.181	2.395
Bekasi Barat	212	234	465	260
Medan Satria	227	364	434	225
Jumlah	7.350	6.623	12.080	2.880

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi 2019



Gambar 1.1. Grafik Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2015-2018

Dari gambar 1.1 dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan pelanggan dari tahun 2015 hingga tahun 2018 berfluktuasi mengalami kenaikan dan penurunan. Tidak stabilnya pengaduan tersebut menunjukkan bahwa masih kurang baiknya kinerja yang diberikan oleh perusahaan. Adapun jumlah pengaduan pelanggan beserta pembagian wilayahnya dapat dilihat pada lampiran 3.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini penulis melakukan survei kepuasan pelanggan sebagai salah satu metode dalam mengukur kepuasan pelanggan. Survei tersebut dilakukan penulis pada bulan Desember tahun 2018 di wilayah Bekasi Utara pada perumahan Taman Wisma Asri. Adapun pengaduan tersebut dapat dilihat dari adanya beberapa keluhan diantaranya :

Tabel 1.3. Daftar Keluhan Kelompok Pelanggan Rumah Tangga (R3) PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara Tahun 2018

No	Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah	%
1	Kualitas air :		
	- Air keruh, berwarna dan berbau	73	44,5
	- Air agar layak diminum	5	3
	- Munculnya endapan lumpur	9	5,4
	- Ditemukannya bakteri, jentik dan cacing kecil pada air	12	7,3
2	Kontinuitas air selama 24 jam :		
	- Debit air yang tidak stabil	15	9,1
	- Seringnya air mati	5	3
	- Tidak lancarnya pengaliran air	19	11,5
	- Arus/tekanan air yang kurang deras	11	6,7
3	Kemampuan teknis petugas :		
	- Kurang tanggapnya petugas lapang dalam menangani keluhan teknis pelanggan	4	2,4
	- Kurangnya informasi kepada pelanggan apabila terjadi gangguan	2	1,5
	- Kurang akuratnya petugas dalam pembacaan meter	3	1,8
4	Pembayaran tagihan:		
	- Mahalnya tagihan tetapi tidak disertai dengan kualitas air yang baik	5	3
	- Telat membayar tagihan karena sistem sedang offline	1	0,6
Jumlah		164	100

Sumber: Primer, diolah tahun 2019

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh penulis dapat ditemukan adanya ketidaksesuaian antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh pelanggan rumah tangga (R3) PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara.

Dimana masih terdapat berbagai keluhan diantaranya, sebanyak 45,6% menyatakan bahwa kualitas air yang dihasilkan keruh, berwarna dan berbau, sedangkan 7,3% menyatakan, secara higienis masih ditemukan adanya bakteri, jentik, dan cacing. Selain itu 5,4% menyatakan, masih terdapat endapan lumpur pada

bak mandi. Serta 3% pelanggan berharap agar air yang dihasilkan dapat dikonsumsi dan digunakan setelah dimasak.

Tidak hanya itu pelanggan juga mengeluhkan adanya ketidaksesuaian pada kontinuitas air selama 24 jam, dimana sebanyak 11,5% menyatakan, aliran air yang dihasilkan kurang lancar dan tersendat, sedangkan 9,1 % menyatakan, debit air yang dihasilkan kurang stabil. Selain itu 6,7% menyatakan, arus/tekanan air yang dihasilkan belum cukup deras, serta 3% lainnya menyatakan, aliran air sering mati pada jam tertentu.

Sedangkan pengaduan lainnya berasal dari kemampuan teknis petugas dalam menangani keluhan. Sebanyak 2,4% menyatakan kurang tanggapnya petugas lapangan dalam menangani keluhan teknis, sedangkan 18% menyatakan kurang akuratnya petugas pembaca meter dalam mencatat angka yang tertera pada meteran, serta 1,5% menyatakan bahwa masih kurangnya informasi yang diberikan terkait dengan adanya gangguan.

Dengan kurang baiknya kualitas air yang dihasilkan, memunculkan persepsi pada pelanggan, dimana 3% menyatakan bahwa adanya ketidaksesuaian antara kualitas air yang dihasilkan dengan tarif yang harus dibayarkan, serta 0,6% menyatakan pada saat pembayaran tagihan terjadi gangguan (*Offline*) sehingga pelanggan telat dalam melakukan pembayaran.

Dalam pengolahan air bersih standar kualitas air minum di Indonesia harus sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/IV/2010 tentang syarat-syarat kualitas air minum. Disebutkan dalam pasal 2 “Setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan”. Selanjutnya pada pasal 3 “Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan”. Sehingga apabila dalam pengolahannya dapat dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan, maka harapan pelanggan akan terpenuhi. Adapun parameter wajib dan tambahan dapat dilihat pada lampiran 4.

Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh adanya kualitas produk. Kotler dan Keller (2016:230) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Melihat kenyataan bahwa kualitas produk diberikan begitu penting bagi terciptanya kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu diperlukan upaya-upaya bagi perusahaan untuk mengevaluasi tingkat kinerja kualitas produk yang diberikan, agar

pelanggan merasa puas dan tertarik terhadap jasa pelayanan air yang diberikan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka menjadi suatu pertimbangan bagi penulis untuk membahas penelitian ini yang kemudian dituangkan dalam judul : **“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI (Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara)”**

## **1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat diperoleh identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Dengan melihat tidak stabilnya jumlah pengaduan pelanggan pada tahun 2015 hingga 2018, menandakan bahwa masih kurang baiknya kinerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selama menggunakan jasa pelayanan air minum.
2. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan masih ditemukan adanya keluhan yang masuk kepada perusahaan yang dirasakan oleh kelompok pelanggan rumah tangga (R3) PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi berupa menurunnya kualitas produk selama menggunakan jasa pelayanan air minum pada tahun 2018.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, yang menjadi dasar masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi tentang kualitas produk yang diberikan pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara?
3. Apakah analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan dimasa yang akan datang untuk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi?

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang relevan agar dapat dijadikan sebagai sumber penelitian untuk dapat diamati, dipelajari dan diolah sehingga mendapatkan hasil yang akurat sesuai dengan kajian penelitian mengenai kualitas produk serta tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sebagai variabel nya.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ingin dicapai oleh peneliti dengan harapan hasil yang dicapai bermanfaat dan memberikan kontribusi besar untuk berbagai pihak yang membutuhkan. Berikut tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara.
3. Untuk melakukan analisis antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi ini mempunyai kegunaan teoritis, dan praktis yaitu :

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

1. Bagi penulis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi penulis tentang analisis kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan dan diharapkan dapat menambah pengalaman yang berharga guna mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan positif yang bermanfaat dan juga dapat memberikan saran terhadap kelemahan yang mungkin ada untuk melaksanakan perbaikan dengan menentukan langkah-langkah yang ditentukan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada masa yang akan datang.

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

1. Melalui penelitian ini maka penulis mendapatkan tambahan ilmu mengenai cara meningkatkan kinerja dan harapan pada kualitas produk secara mendalam.
2. Melalui penelitian ini maka penulis dapat memperoleh pengalaman dalam menganalisis suatu masalah melalui metode yang telah ditetapkan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pemasaran**

Pemasaran merupakan salah satu aktifitas yang dapat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan aktivitas pemasaran adalah untuk meningkatkan penjualan yang dapat menghasilkan laba dengan cara memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan akan produk dan jasa yang akan memperoleh keuntungan dari proses pertukaran tersebut.

Tujuan tersebut dapat dicapai apabila perusahaan tidak memandang rendah kegiatan pemasaran karena pemasaran adalah salah satu komponen penting yang perlu diperhatikan di dalam sebuah perusahaan untuk dapat mempertahankan kegiatan usahanya secara berkesinambungan. Pemasaran mencakup semua kegiatan perusahaan untuk beradaptasi dengan lingkungannya secara kreatif dan menguntungkan.

Definisi pemasaran menurut Philip Kotler dan Keller (2016:27) *“Marketing is about identifying and meeting human and social needs. One of the shortest good definitions of marketing is meeting needs profitability”*.

Menurut *The American Marketing Association* dalam buku Buchari Alma (2016:3) “pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi dan pendistribusian barang, jasa dan ide dan dapat memuaskan pelanggan dan tujuan perusahaan”.

Sedangkan menurut Ali Hasan (2013:4) pemasaran adalah proses mengidentifikasi, menciptakan, mengkomunikasikan nilai, serta memelihara hubungan yang memuaskan pelanggan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diartikan bahwa pemasaran merupakan seperangkat proses sosial dalam perencanaan dan pelaksanaan dalam memasarkan suatu barang atau jasa untuk menciptakan dan mengkomunikasikan, menyampaikan kepada pelanggan dengan memelihara hubungan yang akan memuaskan pelanggan atas setiap kebutuhannya agar mencapai sasaran serta tujuan organisasi yang diharapkan.

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran**

William J. Shultz dalam buku (Buchari Alma 2016:130) memberikan definisi manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengarahan, dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran perusahaan ataupun bagian dari perusahaan.

Menurut Sofian Assauri (2014:12) 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) panjang.

Definisi lain dikemukakan oleh Swasta dan Handoko (2016:4) Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dari pengertian diatas memandang bahwa suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk dan jasa harus melalui atau melakukan suatu perencanaan dan mengendalikan semua program kegiatan pemasaran demi mencapai suatu tujuan pemasaran atau organisasi serta bagian dari kegiatan perusahaan untuk membangun dan mempertahankan pertukaran dengan pembeli.

### **2.1.2 Fungsi Pemasaran**

Adapun Fungsi pemasaran menurut Sudaryono (2016:50) dibagi menjadi tiga:

1. Fungsi Pertukaran  
Dengan pemasaran, pembeli dapat membeli produk dari produsen, baik dengan menukar uang dengan produk maupun menukar produk dengan produk (barter) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali.
2. Fungsi distribusi fisik  
Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkat dari produsen mendekati konsumen yang membutuhkan 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 fungsi perantara antara lain pengurangan risiko, pembiayaan pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.

### **2.1.3 Konsep Pemasaran**

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:30) pemasaran bersandar pada konsep inti berikut:

1. Kebutuhan, Keinginan, dan Permintaan (*Needs, Wants, and Demands*)  
Kebutuhan adalah segala sesuatu yang diperlukan manusia dan harus ada sehingga dapat menggerakkan manusia sebagai dasar (alasan) berusaha. Keinginan adalah hasrat untuk memperoleh pemuas kebutuhan yang spesifik akan kebutuhan. Permintaan adalah keinginan akan produk tertentu yang didukung kemampuan dan kesediaan untuk membayar dan membeli.



2. Penawaran Pasar – Produk, Pelayanan, dan Pengalaman (*Market Offerings-Products, Services, and Experiences*)

Penawaran pasar merupakan beberapa kombinasi dari produk, pelayanan, informasi, atau pengalaman yang ditawarkan kepada pasar untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka.

3. Nilai Pelanggan dan Kepuasan (*Customer Value and Satisfaction*)

Nilai pelanggan dilihat sebagai kombinasi antara mutu, jasa, dan harga (quality, service, price) yang mencerminkan manfaat dan biaya berwujud dan tak berwujud bagi konsumen. Kepuasan merupakan penilaian seseorang dari kinerja yang dirasakan dari produk dalam hubungan dengan harapannya.

4. Pertukaran dan Hubungan (*Exchanges and Relationships*)

Pertukaran adalah tindakan untuk memperoleh sebuah objek yang diinginkan dari seseorang dengan menawarkan sesuatu sebagai imbalan. Pemasaran terdiri dari tindakan yang diambil untuk membangun dan memelihara hubungan melalui transaksi dengan target pembeli, pemasok, dan penyalur yang melibatkan produk, pelayanan, ide, atau benda lainnya.

5. Pasar (*Markets*)

Pasar merupakan kumpulan semua pembeli sebenarnya dan potensial yang memiliki kebutuhan atau keinginan akan produk atau jasa tertentu yang sama, yang bersedia dan mampu melaksanakan pertukaran untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan itu.

Buchari Alma (2016:13-15) menyatakan bahwa dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, maka terdapat lima konsep baru dalam perkembangan kehidupan manajemen pemasaran, sebagai berikut:

1. Konsep Produksi

Konsep produksi bertitik tolak dari anggapan, bahwa konsumen ingin produk dengan harga murah dan mudah didapatkan dimana-mana. Produsen akan membuat produksi secara massal, menekankan biaya dengan efisiensi tinggi, sehingga harga pokok pabrik bisa ditekan dan harga jual lebih rendah dari saingan.

2. Konsep Produk

Dalam konsep ini produsen tidak hanya memusatkan perhatian pada teknis pembuatan produk saja, atau hanya membuat barang dengan *to please oneself*, dengan menuruti bagaimana selera produsen sendiri, melainkan lebih dari itu produsen harus memperhatikan selera konsumen bagaimana menghasilkan produk yang unggul dan memperbaiki mutunya dari waktu ke waktu sesuai dengan keinginan konsumen.

3. Konsep Penjualan

Paham dari konsep ini ialah berorientasi pada penjualan dimana konsumen ingin membeli barang, apabila mereka dirangsang untuk membeli. Ciri khas dari konsep penjualan yaitu dengan adanya promosi besar-besaran.

#### 4. Konsep Pemasaran

Konsep pemasaran berorientasi pada pelanggan dimana konsumen tidak hanya sekedar membeli fisik barang, tetapi mengharapkan sesuatu dari barang itu. Ini merupakan hal yang disebut dengan *wants*, yaitu ada sesuatu lain yang diharapkan setelah membeli barang tersebut. Apabila hal ini dapat terpusatkan maka kegiatan *marketing* perusahaan akan tercapai.

#### 5. Konsep Kemasyarakatan, Memiliki Rasa Tanggung Jawab dan Berwawasan Sosial

Pada konsep ini tanggung jawab sosial dalam arti luas, harus menghasilkan barang yang baik, tidak merusak kesehatan masyarakat. Menggunakan sumber daya alam secara bertanggung jawab, selalu menjaga kebersihan air dan kebersihan udara dari ancaman polusi, mengurangi kebisingan mesin pabrik. Semua ini harus dilakukan dalam menciptakan suasana kehidupan yang baik dan tentram dengan penuh rasa tanggung jawab, tidak mementingkan keuntungan perusahaan semata.

### 2.1.4 Bauran Pemasaran

Adapun pengertian unsur-unsur bauran pemasaran menurut Lupiyoadi (2013:92) adalah sebagai berikut :

#### 1. Produk (*Product*)

Keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk saja, tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut yang disebut "*the offer*".

#### 2. Harga (*Price*)

Sejumlah pengorbanan yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Dalam penetapan harga harus diperhatikan kedua belah pihak. Kedua belah pihak tersebut adalah perusahaan dan konsumen.

#### 3. Tempat (*Place*)

Berhubungan dengan dimana perusahaan bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatan. Tempat juga menjelaskan tentang bagaimanasistem penyampaian yang akan diterapkan.

#### 4. Promosi (*Promotions*)

Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat produk dan sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.

#### 5. Orang (*People*)

Merupakan orang-orang yang terlibat langsung dan saling mempengaruhi dalam proses pertukaran dari produk jasa. Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka *people* yang berpungsi sebagai *service provider* sangat mempengaruhi kualitas jasa yang ditawarkan.

6. Proses (*Process*)  
Merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.
7. Bukti / Lingkungan Fisik (*Physical Evidence / Environment*)  
Lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu.

## 2.2 Pengertian Produk

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:224) "*A product as anything that can be offered to a market for attention, acquisition, use, or consumption that might satisfy a want or need*".

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.

Sedangkan menurut Buchari Alma (2013:139) yang dikatakan produk ialah seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud, termasuk didalamnya masalah warna, harga, nama baik pabrik, serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhannya.

Definisi lain dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2011:95) mengemukakan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Dari definisi para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen kepada pasar baik itu barang atau jasa untuk dikonsumsi serta memenuhi kebutuhan dan keinginan. Sebelum membuat keputusan mengeluarkan suatu produk perusahaan harus mempertimbangkan faktor yang merupakan seperangkat atribut dari sifat fisik produk, ragam jumlah, dan keragaman ukuran produk

### 2.2.1 Tingkatan Produk

Menurut Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin (2010:142) mengemukakan lima tingkatan produk, yaitu sebagai berikut :

- a. Manfaat inti (*Core benefit*)  
Manfaat inti adalah jasa atau manfaat mendasar yang sesungguhnya dibeli dan diperoleh oleh konsumen. Aspek yang mendasar ini harus bisa dipenuhi secara baik oleh produsen.

- b. Produk Tambahan Dasar (*Basic Product*)  
Artinya pada inti produk tersebut terdapat manfaat bentuk dasar produk atau mampu memenuhi fungsi dasar produk kebutuhan konsumen adalah fungsional.
- c. Harapan Produk (*Expected Product*)  
Artinya serangkaian kondisi yang diharapkan dan disenangi, dimiliki atribut produk tersebut.
- d. Kelebihan Yang Dimiliki Produk (*Augmented product*)  
Artinya salah satu manfaat pelayanan yang dapat membedakan produk tersebut dengan produk pesaing. Dalam hal ini pemasar menyiapkan produk yang ditingkatkan, agar ada sesuatu nilai tambah diluar apa yang diinginkan konsumen.
- e. Potensi Masa Depan Produk (*Potential product*)  
Artinya bagaimana harapan masa depan produk tersebut apabila terjadi perubahan dan perkembangan teknologi serta selera konsumen. Di sinilah perusahaan mencari cara baru untuk memuaskan pelanggan dan membedakan penawaran mereka.

### 2.2.2 Klasifikasi Produk

Menurut Kotler dan Keller (2016:391) terdapat dua klasifikasi produk yaitu:

1. Klasifikasi Produk Berdasarkan Daya Tahannya
  - a. Barang yang tidak tahan lama (*nondurable goods*) Adalah barang-barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan. Contohnya adalah sabun, minuman, dan makanan ringan, kapur tulis, gula dan garam. Oleh karena itu barang jenis ini dikonsumsi dengan cepat (dalam waktu singkat) dan frekuensi pembeliannya sering terjadi.
  - b. Barang tahan lama (*durable goods*) Adalah barang berwujud yang biasanya tetap bertahan walaupun sudah digunakan berkali-kali. Contohnya adalah lemari dan pakaian.
2. Klasifikasi Produk Berdasarkan Penggunaan  
Berdasarkan kegunaannya produk diklasifikasikan menjadi dua yaitu :
  1. Barang Konsumsi (*consumer goods*), Barang konsumsi merupakan suatu produk yang langsung dapat dikonsumsi tanpa melalui pemrosesan lebih lanjut untuk memperoleh manfaat dari produk tersebut. Barang konsumen adalah barang yang dikonsumsi untuk kebutuhan konsumen akhir (individu dan rumah tangga), bukan untuk tujuan bisnis. Pada umumnya barang konsumen dibedakan menjadi empat jenis :
    - a. Barang sehari-hari (*convenience goods*), adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli pelanggan dengan cepat dan dengan upaya yang sangat sedikit. Convenience goods sendiri masih dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu:

- Kebutuhan pokok (*staples goods*), yaitu barang yang dibeli konsumen secara teratur. Contohnya adalah pasta gigi.
  - Barang dadakan (*impulse goods*), yaitu barang yang dibeli konsumen secara dadakan tanpa perencanaan atau upaya pencarian. Contohnya adalah minuman ringan atau permen.
  - Barang darurat (*emergency goods*), yaitu barang yang dibeli pada saat suatu kebutuhan mendesak. Contohnya adalah payung saat hujan deras dan jas hujan.
- b. Barang Belanja (*shopping goods*), adalah barang-barang yang biasanya dibandingkan berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga, dan gaya dalam proses pemilihan dan pembeliannya. *Shopping goods* terdiri dari dua jenis, yaitu barang belanjaan homogen dan heterogen.
- Barang belanja homogen (*homogenous shopping goods*), yaitu barang yang memiliki kemiripan mutu, tetapi cukup berbeda dari segi harga sehingga dapat menjadi alasan perbandingan dalam berbelanja.
  - Barang belanja heterogen (*heterogeneous shopping goods*), yaitu barang yang berbeda dalam hal keistimewaan dan jasa produk yang mungkin lebih penting dari harganya. Contohnya adalah handphone dan camera.
- c. Barang Khusus (*specialty goods*), adalah barang-barang dengan karakteristik unik dan/atau identifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya. Contohnya adalah mobil mewah, rumah mewah dan barang-barang antik.
- d. Barang yang tidak dicari (*unsought goods*), adalah barang yang tidak diketahui pembeli, atau diketahui tetapi biasanya mereka tidak berfikir untuk membelinya. Contohnya adalah batu nisan, asuransi dan tanah kuburan.
2. Barang Industri (*industrial goods*), Barang industri merupakan jenis produk yang masih memerlukan pemrosesan lebih lanjut untuk mendapatkan suatu manfaat tertentu. Biasanya hasil pemrosesan dari barang industri diperjual belikan kembali. Klasifikasi barang produksi dibagi menjadi tiga, diantaranya:
- a. Bahan baku dan suku cadang (*materials and parts*), adalah barang-barang yang seluruhnya masuk ke produk produsen tersebut.
  - b. Barang modal (*capital item*), adalah barang-barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk akhir.
  - c. Perlengkapan dan jasa bisnis (*supplies and business services*), adalah barang dan jasa yang berumur pendek (tidak tahan lama) yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk jadi.

### 2.2.3 Bauran Produk

Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan adalah bagaimana membuat keputusan mengenai bauran produk yang dihasilkan pada saat ini maupun untuk masa mendatang. Bauran produk merupakan salah satu unsur yang harus diperhatikan oleh suatu bisnis. Dengan adanya bauran produk yang baik, perusahaan dapat menarik konsumen untuk berkunjung dan melakukan pembelian.

Kotler dan Keller (2016:402) mendefinisikan bauran produk sebagai berikut : *Product mix (also called a product assortment) is the set of all products and items a particular seller offers for sale.* Arti dari pengertian tersebut adalah Bauran produk disebut juga pilihan produk yaitu kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual tertentu.

Bauran produk suatu perusahaan terdiri dari lebar, panjang, kedalaman, dan konsistensi tertentu. Menurut Kotler dan Keller adalah sebagai berikut :

- *Width*  
*The width of a product mix refers to how many different products line the company carries.*
- *Length*  
*The length of a product mix refers to the total number of items in the mix.*
- *Depth*  
*The depth of a product mix refers to how many variants are offered of each product in the line.*
- *Consistency*  
*The consistency of the product mix describes how closely related the various product line are in end use, production requirements, distribution channels, or some other way*

### 2.2.4 Pengertian Kualitas

Faktor utama yang menentukan kinerja suatu perusahaan adalah kualitas barang dan jasa yang dihasilkan. Produk dan jasa yang berkualitas adalah produk dan jasa yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen atau pelanggannya dan mengetahui kebutuhan dan keinginannya. Oleh karena itu yang dimaksud dengan kualitas bukan hanya kualitas produk itu sendiri, melainkan kualitas secara menyeluruh (*Total quality*) merupakan suatu pendekatan untuk melaksanakan bisnis yang berusaha memaksimalkan persaingan organisasi melalui perbaikan secara menyeluruh dalam hal kualitas produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan.

Menurut Iskandar dan Indranata (2008:35), pendekatan tersebut mempunyai karakteristik sebagai berikut:

1. Berfokus pada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal
2. Tujuan utamanya adalah kualitas
3. Mengadakan kerja tim

4. Komitmen terhadap kualitas dalam jangka panjang
5. Memberdayakan pendidikan dan latihan
6. Adanya kebebasan dalam mengadakan pengendalian
7. Adanya keragaman dan kesamaan tujuan
8. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan maupun seluruh personel organisasi
9. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah

Adapun Pengertian kualitas menurut beberapa ahli antara lain:

Menurut Goeth dan Davis dalam Danang Sunyoto (2013:45) menyatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

### **2.2.5 Pengertian Kualitas Produk**

Menurut Kotler dan Keller (2016:230) *Product quality* “*The characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied customer needs*”.

Pendapat ini menyatakan kualitas produk adalah karakteristik suatu produk atau jasa yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Tony Wijaya (2011:67) kualitas produk adalah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

Dari teori yang telah diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan keistimewaan dari hasil kinerja sebuah produk yang dihasilkan. Pelanggan akan mengharapkan kinerja yang baik dari suatu produk tersebut sesuai dengan fungsinya. Apabila kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa, sebaliknya jika kinerja yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Akan tetapi apabila kinerjanya melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan merasa sangat puas.

### **2.2.6 Dimensi Kualitas Produk**

Tingkat kualitas produk tidak dapat dinilai hanya berdasarkan sudut pandang perusahaan akan tetapi dari sudut pandang pelanggan yang menyangkut harapan

maupun penilaian mereka terhadap kinerja perusahaan yang terdapat dalam beberapa dimensi kualitas produk.

Menurut Lupiyoadi (2013:214) menyebutkan terdapat delapan indikator variabel dalam menentukan kualitas barang yaitu:

- a. Kinerja (*Performance*) hal ini berkaitan dengan aspek fungsional suatu barang dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan dalam membeli barang tersebut.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*) yaitu aspek kedua dari performansi yang berguna untuk menambah fungsi dasar atau pelengkap yang berkaitan dengan pilihan-pilihan produk dan pengembangannya.
- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu hal yang berkaitan dengan kemungkinan suatu barang dapat berhasil menjalankan fungsinya setiap kali digunakan dalam periode waktu tertentu dan kondisi tertentu.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), hal ini berkaitan dengan tingkat kesesuaian terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan atau memenuhi standar sesuai dengan ketentuan yang ada.
- e. Daya Tahan (*durability*), yaitu suatu refleksi umur ekonomis, berkaitan dengan daya tahan atau berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan, seperti kadaluarsa (*expired*) suatu produk.
- f. Pelayanan (*service ability*), yaitu karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, kompetensi, kemudahan, dan akurasi dalam memberikan layanan untuk perbaikan barang.
- g. Estetika (*Aesthetics*), merupakan karakteristik yang bersifat subyektif mengenai nilai-nilai estetika yang berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan refleksi dari preferensi individual, yang meliputi faktor-faktor yang menjadi daya tarik produk terhadap panca indra seperti bentuk fisik, warna dan model rancangan (*design*)
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), yaitu sifat subyektif yang berkaitan dengan perasaan pelanggan mengenai keberadaan produk tersebut sebagai produk yang berkualitas, meliputi citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya, misalnya merek produk.

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:121) kualitas produk memiliki indikator-indikator yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja (*Performance*) merupakan karakteristik operasi dan produk inti (*core product*) yang dibeli. Misalnya kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaan.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*feature*)  
Fitur produk yang melengkapi fungsi dasar suatu produk tersebut.



3. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*)  
Sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar karakteristik operasional.
4. Ketahanan (*Durability*)  
Berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis.
5. Keandalan (*Realibility*)  
Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
6. Kemudahan perbaikan (*Serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang juga mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika (*Esthetica*)  
Yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Misal keindahan desain produk, keunikan model produk, dan kombinasi.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*)  
Merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli memperspsikan kualitasnya dari aspek harga, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam memenuhi keinginan pelanggan yang meliputi seluruh total baik fitur maupun karakteristik lainnya yang terdapat pada suatu produk ataupun jasa yang mengacu kepada kemampuan produk atau jasa tersebut dalam memenuhi kebutuhan pelanggan atau melebihi harapan sehingga dapat menjadi nilai tambah yang membedakan produk ataupun jasa tersebut dengan para pesaing.

## **2.3 Pengertian Kepuasan**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah *“Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations”*.

Menurut Christopher Lovelock, Jochen Wirtz and Jacky Mussry (2010:60) kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengkonsumsi layanan.

Sedangkan Rangkuti (2011:31), mendefinisikan kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian.

J. Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya.

Dari definisi diatas yang dikemukakan oleh para ahli, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi terhadap barang atau jasa dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Bila mereka merasakan performa produk atau jasa yang melebihi ekspektasinya, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, jika performa produk atau jasa kurang dari ekspektasinya, berarti pelanggan tidak puas.

### **2.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Buchari Alma (2013:265) Ada beberapa cara dalam mengukur kepuasan pelanggan, diantaranya:

1. Sistem Keluhan dan Saran (*Complaint and Suggestion System*)  
Perusahaan membuka kotak saran dan menerima keluhan yang dialami oleh pelanggan. Ada juga perusahaan yang memberi amplop yang telah ditulis alamat perusahaan untuk digunakan menyampaikan saran, keluhan serta kritik. Saran tersebut dapat juga disampaikan melalui kartu komentar, customer hot line, telepon bebas pulsa. Informasi ini dapat memberikan ide dan masukan kepada perusahaan yang memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.
2. Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)  
Dalam hal ini perusahaan melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi, atau pelanggan diminta mengisi angket.
3. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)  
Dalam hal ini perusahaan menaruh orang tertentu sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaannya sendiri. Pembeli misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen bukan saja orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga manajer sendiri harus turun ke lapangan, belanja ke toko saingan dimana ia tidak dikenal. Pengalaman manajer ini sangat penting karena data dan informasi yang diperoleh langsung ia alami sendiri.

#### 4. Analisa Pelanggan Yang Lari (*Lost Customer Analysis*)

Dalam hal ini pelanggan yang hilang, dicoba dihubungi. Mereka diminta untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perusahaan sendiri agar tidak ada lagi pelanggan yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.

### 2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Handi Irawan (2009:37) faktor pendorong kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Produk  
Konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan  
Konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan terutama untuk industri jasa.
3. Emosional  
Konsumen akan merasa bangga dan merasa mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap konsumen tersebut apabila menggunakan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan.
4. Harga  
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada konsumennya.

Sedangkan pada sektor jasa, Zeithal, et. al., dalam Danang Sunyoto (2013:47) melakukan penelitian khusus dan mengungkapkan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas suatu jasa terbentuk oleh beberapa faktor berikut :

- a. *Enduring Service Intensifiers*  
Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan meningkatkan sensitivitas terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.
- b. *Personal Needs*  
Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi keajahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial dan psikologi.
- c. *Transitory Service Intensifiers*  
Faktor ini merupakan faktor individu yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi :

- Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin perusahaan bisa membantunya.
  - Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuanya untuk menentukan baik buruknya jasa berikutnya.
- d. *Perceived Service Alternatives*  
Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan yang sejenis. Jika konsumen memiliki alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.
- e. *Self Perceived Service Roles*  
Faktor ini persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menumpahkan kesalahan sepenuhnya pada pemberi jasa.
- f. *Situational Factors*  
Faktor situasional terdiri atas kemungkinan yang bisa mempengaruhi jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promises*  
Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, Impersonal Selling, perjanjian atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.
- h. *Implicit Service Promises*  
Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Petunjuk yang akan memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (*tangible assets*) pendukung jasa dengan kualitas jasa.
- i. *World Of Mouth*  
*World Of Mouth* merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. *World Of Mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para ahli, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Disamping itu, *World Of Mouth* juga cepat diterima sebagai referensi kepada pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakan sendiri.
- j. *Past Experience*  
Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Harapan-harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental Information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

### 2.3.4 Indikator Mengukur Kepuasan Pelanggan

Harapan konsumen dibentuk dan didasarkan oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman berbelanja di masa lampau, opini teman, dan kerabat serta informasi dan janji-janji perusahaan, dan para pesaing.

Adapun indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono (2012:140) bersandar pada konsep inti mengenai objek pengukuran :

1. Konfirmasi harapan/kesesuaian harapan (*Confirmation of expectation*)  
Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidak sesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut atau dimensi penting.
2. Niat beli ulang (*Repurchase intention*)  
Kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.
3. Kesiediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to recommend*)  
Kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti.

## 2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

### 2.4.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu mengenai kualitas produk terhadap kepuasan konsumen telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Berikut beberapa penelitian yang menyangkut kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
1	Greifie Lumintang	Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado	Kualitas Produk (X1) Kualitas Layanan (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas Produk (X1) : 1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> ) 3. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> ) 4. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 5. Daya tahan ( <i>Durability</i> )	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: 1. Hasil uji hipotesis khususnya model penelitian ditemukan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. 2. Hasil uji hipotesis	Jurnal, EMBA Vol. 3 No. 1, Maret 2015. Hal. 1291-1302 ISSN : 2303-1174 Email : <a href="mailto:Lumintanggreif@yaho.co.id">Lumintanggreif@yahoo.co.id</a>

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
				6. Estetika ( <i>Esthetica</i> ) 7. Kualitas yang dipersepsikan ( <i>Preceived Quality</i> ) 8. kemudahan perbaikan ( <i>Serviceability</i> )  Kualitas Pelayanan (X2) : 1. Bukti Fisik ( <i>tangible</i> ) 2. Keandalan ( <i>reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>empathy</i> )  Kepuasan Konsumen (Y): 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan	3. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.	
2	Gede Windu Wirajaya	Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Di Bali Tangi Spa	Kepuasan Konsumen (X)  Kualitas Produk (Y)	Kepuasan Pelanggan (X) : 1. Kesesuaian Harapan 2. Minat Berkunjung Kembali 3. Kesiediaan Merekomendasikan  Kualitas Produk (Y) : 1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> ) 3. Kesesuaian dengan	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:  1. Atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen adalah (1) harga produk yang sesuai (2) produk di Bali Tangi Spa memiliki banyak aroma (3) Bali Tangi Spa menjamin mutu	Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri Vol. 4 No.4, Desember 2016. Hal. 59-69 ISSN : 2503-488X Email : <a href="mailto:windu.wirajaya@yahoo.com">windu.wirajaya@yahoo.com</a>

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
				spesifikasi <i>(Conformance to Spesification)</i> 4. Keandalan <i>(Reliability)</i> 5. Daya tahan <i>(Durability)</i> 6. Estetika <i>(Esthetica)</i> 7. Kualitas yang dipersepsikan <i>(Preceived Quality)</i> 8. kemudahan perbaikan <i>(Serviceability)</i>	produk yang digunakan dan produk Bali Tangi Spa selalu tersedia sesuai dengan keinginan konsumen.  2. Atribut-atribut yang memiliki tingkat kepuasan atau tingkat kesesuaian tertinggi adalah Bali Tangi Spa memiliki banyak jenis produk dengan tingkat kesesuaian sebesar 144,94% dan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah harga produk yang sesuai dengan tingkat kesesuaian sebesar 84,34%.  3. Atribut-atribut yang perlu mendapatkan prioritas atau perhatian lebih untuk diperbaiki agar mencapai kepuasan konsumen adalah harga produk yang sesuai dan produk Bali Tangi Spa selalu tersedia sesuai dengan keinginan konsumen.	
3	Weni Novandari	Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis	Kinerja Produk	Kinerja Produk : 1. Harga 2. Keberagaman warna 3. Keawetan warna (warna batik tidak luntur) 4. Keberagaman desain/ motif 5. Keunikan desain/ motif 6. Kehalusan	Hasil penelitian menyatakan bahwa : 1. Secara umum kualitas batik Banyumas menurut persepsi konsumen adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja produk	Jurnal Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE) Vol. 18 No. 2, September 2011. Hal 104-113. ISSN : 1412-3126.

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
		(IPA) Dan Potential Gain Of Customer Value's (Pgcv) Index		pengerjaan 7. Kualitas bahan baku	sebesar 99,317%, yang berarti 99,317% kinerja produk telah memenuhi harapan konsumen. 2. Terdapat 6 indikator kualitas produk yang telah memenuhi harapan konsumen, yaitu tingkatan harga, keberagaman warna, kualitas warna, keberagaman desain/motif, keunikan desain/motif dan kualitas bahan baku batik Banyumas. 3. Terdapat 5 indikator kualitas produk yang harus ditingkatkan dalam perbaikan kualitas batik Banyumas berdasarkan urutan prioritas, yaitu kehalusan pengerjaan batik, kelengkapan informasi produk pada kemasan batik Banyumas (merk, alamat produsen, nama batik, cara pemeliharaan batik, dll), desain kemasan, warna kemasan dan merk produk.	Email : <a href="mailto:weni_novan_dari@yahoo.co.id">weni_novan_dari@yahoo.co.id</a>
4	Nuri Mahdi Arsyanti	Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli	Kualitas Produk (X1) Kualitas Layanan (X2) Keragaman Produk (X3) Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk (X1) : 1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> ) 3. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> ) 4. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 5. Daya tahan ( <i>Durability</i> )	Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1. kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko online Shopastelle. Hal ini berdasarkan pada pengujian hipotesis dalam analisis regresi linear berganda variabel kualitas produk sebesar 0,291	Diponegoro Journal Of Management Vol. 5 No. 2, 2016. Hal. 1-11. ISSN : 2337- 3792. Email : <a href="mailto:nuri.arsyanti@gmail.com">nuri.arsyanti@gmail.com</a>



No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
		Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang)		<p>6. Estetika (<i>Esthetica</i>)</p> <p>7. Kualitas yang dipersepsikan (<i>Preceived Quality</i>)</p> <p>8. kemudahan perbaikan (<i>Serviceability</i>)</p> <p>Kualitas Pelayanan (X2) :</p> <p>6. Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</p> <p>7. Kehandalan (<i>reliability</i>)</p> <p>8. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <p>9. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <p>10. Empati (<i>empathy</i>)</p> <p>Keragaman Produk (X3) :</p> <p>1. Variasi Merek Produk</p> <p>2. Variasi Kelengkapan Produk</p> <p>3. Variasi Ukuran Produk</p> <p>4. Variasi Kualitas Produk</p> <p>Kepuasan Pelanggan (Y) :</p> <p>1. Kesesuaian Harapan</p> <p>2. Minat Berkunjung Kembali</p> <p>3. Kesiediaan Merekomendasikan</p> <p>Minat Beli Ulang (Y) :</p> <p>1. Minat Transaksional</p> <p>2. Minat Eksploratif,</p>	<p>serta hasil uji t mendapati t hitung (2,996) lebih besar dari t tabel (1,987) atau signifikansi 0,003 dengan menggunakan batas signifikansi 0,05.</p> <p>2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko online Shopastelle. Hal ini berdasarkan pada pengujian hipotesis dalam analisis regresi linear berganda variabel kualitas layanan sebesar 0,310 serta hasil uji t mendapati t hitung (3,405) lebih besar dari t tabel (1,987) atau signifikansi 0,001 dengan nilai signifikansi 0,05.</p> <p>3. Hasil analisis menunjukkan bahwa keragaman produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko online Shopastelle. Hal ini berdasarkan pada pengujian hipotesis dalam analisis regresi linear berganda variabel kualitas layanan sebesar 0,269 serta hasil uji t mendapati t hitung (3,001) lebih besar dari t tabel (1,987) atau signifikansi 0,001</p>	

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
				3. Minat Preferensial, 4. Minat Referensial	dengan nilai signifikansi 0,05. 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang pada pelanggan toko online Shopastelle. Hal ini berdasarkan pada pengujian hipotesis dalam analisis regresi linear berganda variabel kualitas layanan sebesar 0,718 serta hasil uji t mendapati t hitung (10,212) lebih besar dari t tabel (1,987) atau signifikansi 0,000 dengan nilai signifikansi 0,05.	
5	Dewi Wulan Retna	Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Tirta Pakuan Kota Bogor	Kualitas Produk (X1) Kualitas Pelayanan (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas Produk : 1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> ) 3. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> ) 4. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 5. Daya tahan ( <i>Durability</i> ) 6. Estetika ( <i>Esthetica</i> ) 7. Kualitas yang dipersepsikan ( <i>Preceived Quality</i> ) 8. kemudahan perbaikan ( <i>Serviceability</i> )	Hasil penelitian menyatakan bahwa : 1. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Persamaan regresi kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah : $Y = 7,054 + 0,164 X1 + 0,468 X2$ . Artinya semua variable independen berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dengan	Jurnal Online Mahasiswa Manajemen STIE Kesatuan, Bogor 2013. Email : <a href="mailto:Dewiwulan.Retna@yahoo.com">Dewiwulan.Retna@yahoo.com</a>

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
				<p>Kualitas Pelayanan (X2):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</li> <li>2. Keandalan (<i>reliability</i>)</li> <li>3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</li> <li>4. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>5. Empati (<i>empathy</i>)</li> </ol> <p>Kepuasan Konsumen (Y):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian Harapan</li> <li>2. Minat Berkunjung Kembali</li> <li>3. Kesiediaan Merekomendasikan</li> </ol>	<p>demikian apabila variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan naik, maka variabel kepuasan pelanggan juga meningkat, dan jika variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan turun, maka variabel kepuasan pelanggan juga menurun.</p> <p>3. Pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan variabel X1 dan X2 dalam menjelaskan variability kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor adalah sebesar 57,6 % (adjusted r square = 0,759), Sedangkan sisanya 42,4% variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan.</p>	

### 2.4.2 Kerangka Pemikiran

Perusahaan pada umumnya menginginkan produk yang ditawarkan dapat dipasarkan dengan lancar dan menguntungkan, namun hal tersebut bukanlah merupakan hal yang mudah, mengingat beberapa perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada diri pelanggan, seperti selera maupun beberapa aspek psikologis sosial dan kultur pelanggan.

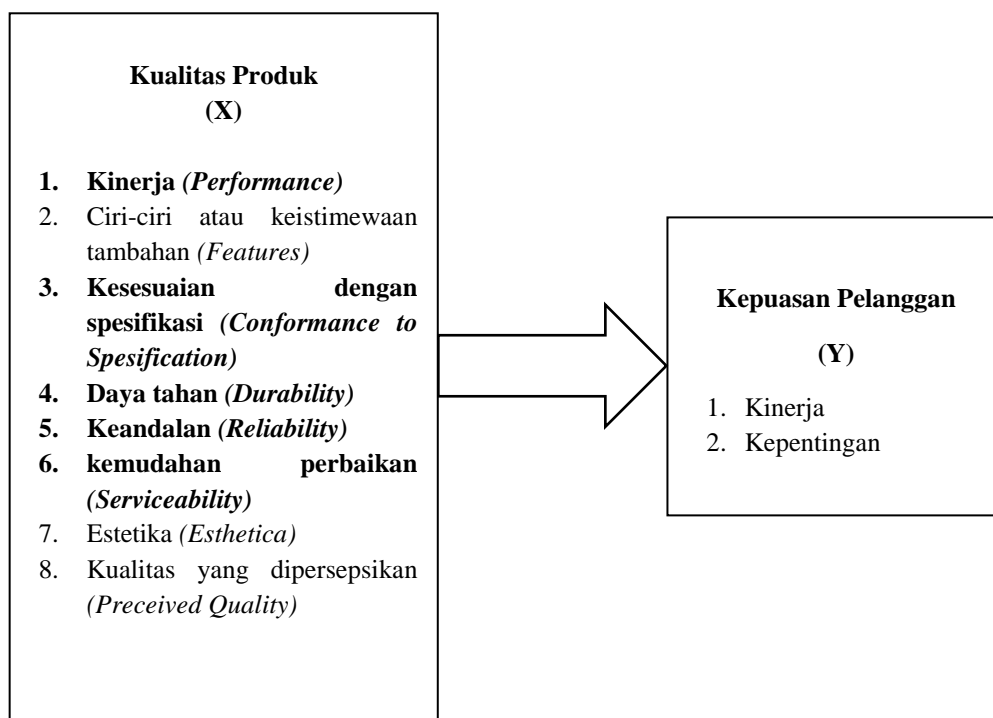
Tuntutan kebutuhan pelanggan akan mutu dan keragaman produk yang tinggi, harga terjangkau, dan pelayanan yang baik, menuntut para produsen dan pemasar berlomba memberikan nilai lebih pada produknya. Nilai tersebut dihasilkan untuk menciptakan kepuasan lebih kepada pelanggan. Hal ini dipertegas oleh J. Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya. Oleh karena itu perusahaan dalam hal ini harus memperhatikan aspek-aspek yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh Dewi Wulan Retna, terdapat persamaan pada variabel *independent* (Kualitas Produk) dan variabel *dependent* (Kepuasan Pelanggan) dengan merujuk pada indikator berupa Kinerja (*Performance*), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*), Keandalan (*Reliability*), Daya tahan (*Durability*), *Estetika (Esthetica)*, Kualitas yang dipersepsikan (*Preceived Quality*), Kemudahan perbaikan (*Serviceability*) terhadap kepuasan pelanggan. Namun disisi lain penelitian terdahulu oleh Dewi Wulan Retna memiliki beberapa perbedaan dengan penulis, terletak pada lokasi penelitian yaitu di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, sedangkan penulis melakukan penelitian di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Kemudian pada penelitian terdahulu metode penarikan sampel yang digunakan yaitu dengan *stratified random sampling*. Sedangkan metode yang digunakan oleh penulis berupa *probability sampling* dengan teknik *area sampling*. Pada penelitian terdahulu oleh Dewi Wulan Retna metode pengolahan/analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda sedangkan pada penelitian ini penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode analisis ini digunakan untuk mengukur suatu kinerja yang telah dilakukan suatu perusahaan yang memiliki hubungan langsung kepada pelanggan.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:121) pada variabel *independent* (Kualitas Produk) memiliki beberapa indikator yang terdiri dari Kinerja (*Performance*), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*), Keandalan (*Reliability*), Daya tahan (*Durability*), *Estetika (Esthetica)*, Kualitas yang dipersepsikan (*Preceived Quality*), Kemudahan perbaikan (*Serviceability*). Namun pada penelitian ini penulis memiliki batasan penelitian terhadap variabel *independent* (Kualitas Produk) dengan merujuk pada beberapa indikator yang digunakan yaitu

Kinerja (*Performance*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), Keandalan (*Reliability*), Daya tahan (*Durability*), kemudahan perbaikan (*Serviceability*). Adanya batasan penelitian ini merupakan bentuk penyesuaian berdasarkan tingkat kebutuhan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada tahun 2018.

Dibawah ini penulis mencoba untuk menuangkan hasil kerangka berfikir kedalam sebuah konstelasi sebagai berikut:



Gambar 2.1  
Konstelasi Penelitian

### 2.4.3 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dalam kerangka pemikiran diatas maka dapat dirumuskan hipotesis penelitiannya, yaitu :

1. Kualitas produk yang diberikan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi kurang baik
2. Kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi kurang puas
3. Analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan dimasa yang akan datang untuk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif (Eksploratif) dengan metode penelitian Studi kasus serta menggunakan teknik penelitian Statistik Kuantitatif mengenai variabel independen berupa kualitas produk (X) terhadap variabel dependen berupa kepuasan pelanggan (Y) yang diperoleh dari hasil yang akan diberikan oleh Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

#### **3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian**

##### **3.2.1 Objek Penelitian**

Objek pada penelitian ini adalah variabel yang diteliti yang terdapat dalam judul penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian variabel bebas/independen berupa kualitas produk (X) dengan indikator yaitu : Kinerja (*Performance*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*), Keandalan (*Reliability*), Daya tahan (*Durability*), kemudahan perbaikan (*Serviceability*) dengan variabel tidak bebas/dependen berupa kepuasan pelanggan (Y) yang terdiri atas 2 indikator yaitu kinerja dan kepentingan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi.

##### **3.2.2 Unit Analisis**

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis dalam penelitian. Maka unit analisis yang digunakan pada penelitian ini bersifat *Geographic Region*, karena dalam penelitian ini penulis memperoleh data pelanggan rumah tangga yang berasal dari suatu wilayah di Bekasi Utara dan merupakan pengguna jasa layanan dari PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

##### **3.2.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat variabel-variabel penelitian dianalisis dalam penelitian seperti organisasi/perusahaan/instansi atau daerah (wilayah, kota, kabupaten, provinsi, negara) tertentu. Pada penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian yang dilakukan pada kantor pusat PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang beralamat di Jalan Perjuangan No.99, Harapan Baru, Bekasi Utara, Kota Bekasi, Jawa Barat.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian**

##### **3.3.1 Jenis Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif dan kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui sumber

data primer dan sekunder. 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 serta penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
2. Data kuantitatif adalah data penunjang mengenai jumlah pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada tahun 2018.

### 3.3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi 2. Adapun sumber data penelitian yaitu :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu atau orang yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Adapun data primer yang diperoleh peneliti berupa hasil survei kepuasan pelanggan melalui kuesioner yang dilakukan terhadap pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari pihak penyedia data yaitu PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Adapun data sekunder yang diperoleh peneliti berupa jumlah pelanggan rumah tangga dan jumlah pengaduan pelanggan dari tahun 2015 hingga tahun 2018.

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Produk (X)	1. Kinerja ( <i>Performance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaliran air pada musim kemarau.</li> <li>2. Pengaliran air pada musim penghujan.</li> <li>3. Debit aliran air pada musim kemarau.</li> <li>4. Debit aliran air pada musim penghujan.</li> </ol>	Ordinal
	2. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Air yang dihasilkan bebas dari bakteri.</li> <li>2. Air yang dihasilkan bebas dari rasa.</li> <li>3. Air yang dihasilkan bebas dari bau lumpur.</li> <li>4. Bau kaporit menjamin air bebas dari bakteri</li> </ol>	Ordinal
	3. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat keseringan terjadinya endapan lumpur</li> <li>2. Tingkat kebocoran pada saluran pipa.</li> <li>3. Meteran dapat berfungsi dengan baik.</li> </ol>	Ordinal

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
	4. Daya tahan ( <i>Durability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelancaran pengaliran air selama 24 jam.</li> <li>2. Keseringan air mati</li> <li>3. Tingkat kejernihan air pada musim penghujan</li> <li>4. Tingkat kejernihan air pada musim kemarau</li> <li>5. Tingkat keseringan air keruh</li> </ol>	Ordinal
	5. Kemudahan perbaikan ( <i>Serviceability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran saluran.</li> <li>2. Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan.</li> </ol>	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Kepentingan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tingkat kesesuaian kinerja melebihi kepentingan</li> </ol>	Ordinal

### 3.5 Metode Penarikan Sampel

Pada penelitian ini metode penarikan sampel yang digunakan adalah probabilitas sampling. Menurut Sugiyono (2011:82) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan teknik yang digunakan adalah area sampling. Pada teknik area sampling menurut Sugiyono (2011:83) dapat digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, provinsi, kota atau kabupaten. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti lebih dapat menghemat biaya dan tenaga dalam menemui responden yang menjadi obyek penelitian.

Untuk mengetahui ukuran sampel yang didapat, maka dalam penelitian ini penulis menerapkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

keterangan :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

e : Tingkat Kesalahan (error) yang digunakan 0,1 atau 10%

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



$$n = \frac{4.740}{1+(4.740)(0,1)^2} = 99,97 \sim 100$$

Sebagai wakil dari populasi di Wilayah Bekasi Utara pada tahun 2018, perumahan Tman Wisma Asri menjadi *cluster* terpilih sebagai perumahan dengan jumlah pelanggan tertinggi ke dua yaitu sebesar 4.740. Selanjutnya, untuk mengetahui jumlah sampel maka diukur dengan menggunakan rumus Slovin pada taraf error 0,1 atau 10%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh sampel sebanyak 99,97 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden yang berasal dari kelompok pelanggan rumah tangga (R3). Adapun data jumlah pelanggan rumah tangga beserta pembagian wilayahnya dapat dilihat pada lampiran 3.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode sampling diatas, maka penulis melakukan pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Sumber Primer

Merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang diperoleh melalui survey kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dan dilakukan dengan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya :

##### a. Observasi

Yaitu suatu kegiatan pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung dengan indera pengelihatan terhadap obyek yang diteliti yaitu pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

##### b. Wawancara

Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrumen berupa kuesioner sebagai pedoman untuk wawancara, maka peneliti sebagai pengumpul data juga menggunakan alat bantu seperti *camera* untuk memotret ketika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data dan menemukan suatu peristiwa/fenomena yang terjadi di lokasi wawancara, serta adanya *software* berupa aplikasi yang telah disediakan oleh pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi pelanggan pada saat melakukan wawancara.

##### c. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam pengumpulan data, peneliti memperoleh dokumen dengan bentuk tulisan berupa peraturan dan kebijakan pemerintah terkait dengan perizinan kegiatan usaha PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

#### 2. Sumber Sekunder

Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data yang diperoleh melalui dokumen yaitu berupa daftar tabel jumlah

pelanggan dan daftar tabel jumlah pengaduan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

### 3. Skala Pengukuran

Tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan diukur dengan skala Semantik Differensial yang dikembangkan oleh Osgood. Skala ini juga diukur untuk mengukur sikap. Data yang diperoleh adalah data interval, dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap/karakteristik yang dimiliki oleh seseorang. Responden dapat memberi jawaban, pada rentang jawaban yang positif sampai dengan negatif.

Tabel 3.2 Skala Semantik Defferensial

Skor	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
4	Sangat Baik	Sangat Penting
3	Baik	Penting
2	Kurang Baik	Kurang Penting
1	Tidak Baik	Tidak Penting

Sumber: Sugiyono, (2011:97)

## 3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data

### 3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Analisis data digunakan dengan aplikasi komputer *Excel* dan Statistical Program For Social Science (SPSS) 23.

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah instrumen yang valid artinya, alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butiran-butiran pernyataan. Untuk menguji validitas alat ukur, maka terlebih dahulu dihitung harga korelasi dengan rumus Product moment, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XiYi - \sum Xi (\sum Yi)}{(n \sum Xi^2 - \sum Xi^2)(n \sum Yi^2 - (\sum Yi)^2)}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefesien korelasi

$n$  = Jumlah responden

$\sum x$  = Jumlah skor item

$\sum y$  = Jumlah skor total

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\sum yi^2$  = Jumlah kuadrat skor total

$\sum yi$  = Total perkalian skor item

Adapun kriteria dalam pengujian validitas sebagai berikut :

Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dapat dikatakan valid.

Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dapat dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel terjadi, apabila terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

$r_{ii}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

K = Jumlah butir instrumen

$\sum \sigma_b^2$  = Varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

Sugiyono (2016:168) memberikan penafsiran koefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Terhadap Koefisien Kolerasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,50	Reliabilitas Rendah
0,51 – 0,70	Reliabilitas Moderat
0,71 – 0,90	Reliabilitas Tinggi
0,91 – 1,00	Reliabilitas Sempurna

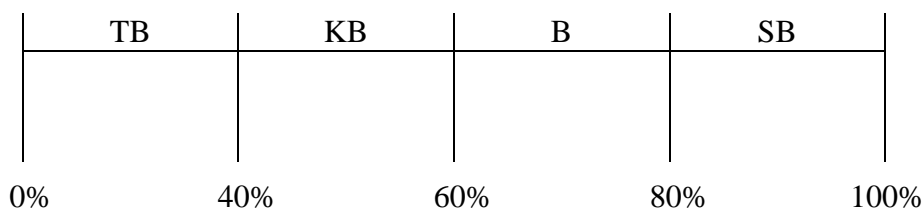
Apabila  $r_{hitung}$  positif dan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  dan nilai *alpha cronbach* minimum adalah 0,6 maka pernyataan dalam kuesioner reliabel.

### 3.7.2 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, dengan analisis deskriptif menggunakan rumus tanggapan total responden.

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

Untuk mengetahui rata-rata indeks variabel, maka secara garis kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Sumber : Sugiyono (2014:137)

### 3.7.3 Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. J Supranto (2011:241) mengemukakan bahwa rumus tingkat kesesuaian dapat digunakan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

$Tki$  = Tingkat Kesesuaian Responden

$X_i$  = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan

$y_i$  = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

Kepuasan diperoleh apabila nilai kinerja lebih besar dari nilai kepentingan pelanggan, sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

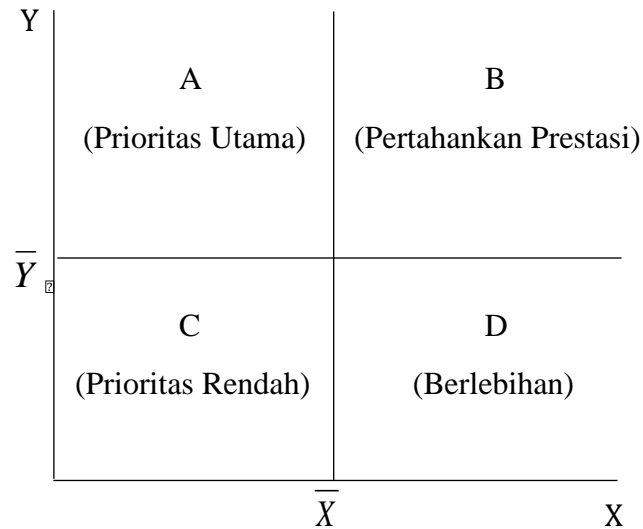
Tabel 3.4 Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan

$Tki < 100\%$	Tidak Memuaskan
$Tki > 100\%$	Memuaskan

### 3.7.4 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Analisis yang dilakukan dalam peneliiian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) atau sering juga disebut dengan Analisis Kinerja dan Kepentingan. Analisis ini umum digunakan untuk mengukur suatu kinerja yang telah dilakukan suatu perusahaan yang memiliki hubungan langsung kepada pelanggan.

*Importance Performance Analysis* (IPA) Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, yang mana sumbu X mewakili persepsi sedangkan sumbu Y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Pada sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kualitas produk, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut digunakan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kualitas produk

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

$\sum Xi$  = Jumlah skor tingkat kualitas produk

$\sum Yi$  = Jumlah skor tingkat harapan

$n$  = Jumlah Responden

Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadaran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi**

Didasari besarnya tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan air bersih, maka dibentuklah Satuan Pengelolaan Instalasi Air Bersih (SP-IPAS) dengan penanggung jawab H. Ir. Dudy Setiabudhi. Pendiriannya diawali dari proyek WEST JAVA URBAN DEVELOPMENT SECTOR PROJECT (WJ-UDSP) ADB LOAN 1384-INO tahun 2001-2003 dengan sumber dana dari pinjaman ADB, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Bekasi. Tujuannya adalah untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat di daerah rawan air bersih.

Setelah proyek selesai dilaksanakan, pengelolaan hasil pembangunan diserahkan kepada Satuan Pengelola Instalasi Air Bersih (SP-IPAS) sesuai dengan SK. Walikota Bekasi Nomor 693/DTKP/X/2003. Pengelolaan yang cukup baik menjadikan SP-IPAS dipercaya sebagai penyedia layanan air bersih. Jumlah pelanggan yang terus bertambah menuntut pengembangan manajemen dan organisasi. Oleh karena itu, SP-IPAS disempurnakan menjadi Pengelola Instalasi Pengelolaan Air Teluk Buyung (PIPA TB) berdasarkan keputusan Walikota Nomor 71 Tahun 2004 dengan di Ketuai oleh H. Dadang Hidayat.

Manajemen perusahaan yang semakin baik menjadikan PIPA TB kian penting perannya di Kota Bekasi. Kemampuan memberikan sumbangan bagi PAD Kota Bekasi menjadi acuan penyempurnaan organisasi menuju PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi melalui Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor 02 Tahun 2006. H. Dadang Hidayat untuk sementara menjabat sebagai Direktur sampai ditunjuk Direktur PDAM yang definitif. Tidak lama, akhirnya Walikota Bekasi menunjuk H. Syafei Muhamad sebagai Direktur PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang definitif.

Setelah Direktur H. Syafei Muhamad memasuki masa purna bhakti, maka ditunjuklah H. Siswanto sebagai Direktur sementara hingga terpilihnya kembali Direktur PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang baru secara definitif. Karena belum adanya Direktur definitif, maka dipilih kembali Direktur sementara PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu Yudrin Bowta (Alm) menggantikan H. Siswanto.

Kemudian, sesuai Peraturan Walikota Nomor 35 Tahun 2011 tentang struktur dan keorganisasian, maka PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi mengalami perubahan menjadi tiga Direksi. Tiga Direksi terdiri dari Satu Direktur Utama, dan dua Direktur yang membawahi bidang, yaitu Direktur Bidang Umum dan Direktur Bidang Teknik.

Dalam peraturan, dimana calon Direktur Utama harus melalui proses fit n proper test terlebih dahulu. Maka tahun 2011 terpilih H. Achmad Zulnaini sebagai Direktur Utama definitif PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi masa bakti 2011-2013. H. Achmad Zulnaini memasuki masa purna bhakti tahun 2013. Melalui proses yang

sama, sambil menunggu Direktur Utama terpilih secara definitif, jabatan Direktur Utama sementara dijabat oleh H. G. Hilman DJ.

Pada tahun 2013 di tahun yang sama, H. Tb. Hendy Irawan, SE. terpilih menjadi Direktur Utama PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi secara definitif hingga saat ini dibantu oleh Direktur Bidang Umum H. Sugiyanto, MM. dan Direktur Bidang Teknik H. Ir. Tjetjep Achmadi.

Dari perjalanan yang belum lama, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi mengalami kemajuan yang signifikan baik secara manajemen, keuangan, pelayanan, serta jumlah pelanggan. Hal itu membuktikan bahwa PDAM Tirta Patriot mampu menjadi penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) bagi Pemerintah Kota Bekasi dan mampu melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat secara baik, handal serta profesional. Dengan target yang realistis, kebutuhan seluruh masyarakat akan air minum, optimis dapat dicapai.

#### **4.1.2 Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang**

##### **A. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi adalah Suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian secara posisi yang ada pada perusahaan dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Selain itu struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan. Struktur organisasi PDAM Tirta Patriot dapat dilihat pada lampiran 5.

##### **B. Uraian tugas**

###### **1. Direktur Utama**

###### **1. Tugas Pokok**

Mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, mengkoordinasikan, membina, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas PDAM yang meliputi lingkup bidang umum dan bidang teknik.

###### **2. Uraian tugas**

- Menyusun rencana kerja direktur utama
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas bawahan.
- Memantau dan mengendalikan kegiatan bawahan.
- Mengkoordinasikan kegiatan bawahan.
- Membina kegiatan bawahan.
- Memotivasi bawahan dalam upaya peningkatan produktivitas kerja dan pengembangan karier.
- Mengevaluasi hasil kerja bawahan.
- Melaksanakan fungsi PDAM.
- Merumuskan strategi perusahaan dan menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh badan pengawas dalam pelaksanaan operasi perusahaan, sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.



- Menetapkan penjabaran dan peraturan, prosedur dan atau pedoman-pedoman yang mendukung pelaksanaan di bidang administrasi umum, keuangan dan bidang teknik.
- Memberikan arahan kepada perangkat PDAM dalam rangka pendayagunaan aparatur.
- Mengkaji konsep naskah dinas hasil kerja bawahan.
- Menandatangani konsep atau naskah dinas.
- Mengambil inisiatif dalam penempatan, pemindahan dan pemberhentian karyawan dan menentukan batas ganti rugi dan sebagainya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- Membuat laporan, hasil pelaksanaan tugas, untuk disampaikan kepada Walikota.
- Memberikan saran dan pertimbangan kepada badan pengawas sebagai bahan pengambilan keputusan.
- Mengajukan rencana anggaran belanja tahunan dan rencana khusus kepada badan pengawas agar program PDAM tahun yang akan datang dalam bidang keuangan dan operasi dapat tercapai sesuai dengan program pemerintah daerah dan atau pusat.
- Memberikan laporan tahunan kepada badan pengawas, terdiri dari rencana perhitungan laba rugi, laporan bulanan keuangan dan operasi.
- Memelihara hubungan baik dengan kalangan masyarakat, pemerintah daerah dan pusat, serta mewakili perusahaan dengan pihak luar untuk mencapai kelancaran tugas.
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota.

## 2. Direktur Bidang Umum

### ➤ Tugas Pokok

Mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur dan mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas lingkup direktur bidang umum yang meliputi : bagian umum, bidang keuangan, bagian pemasaran dan rekening, bagian kepegawaian serta hukum dan humas.

## 3. Uraian tugas

- Menyusun rencana kerja direktur umum.
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- Memantau dan mengendalikan kegiatan bawahan.
- Mengkoordinasikan 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, pembukuan, pelayanan/usaha, umum dan SDM.
- Menelaah dan mengkoreksi rencana anggaran biaya tahunan dan bulanan, naskah/konsep surat dinas, pembukuan, program pelayanan/usaha, umum dan kepegawaian/SDM.
- Menyempurnakan dan menetapkan rencana/konsep naskah dinas, keuangan, pembukuan, pelayanan/usaha, umum dan kepegawaian/SDM sesuai dengan kewenangannya.
- Mencari, 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 bidang 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 perusahaan baik yang menyangkut jumlah maupun cara pengadaannya dengan direktur bidang teknik.
- Mengawasi penyelenggaraan pembukuan yang up to date dan akurat serta melakukan analisa/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.
- Memelihara hubungan baik dengan bank atau lembaga keuangan lain dan pemerintah.
- Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan.
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai bidang dan tugasnya.

### 3. Direktur Bidang Teknik

#### ➤ Tugas Pokok

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan pada bagian perencanaan, bagian transmisi distribusi dan bagian produksi yang meliputi

#### ➤ Uraian tugas

- Menyusun rencana strategis produksi, distribusi, perencanaan teknik, teknologi serta, mekanikal dan elektrikal.

- Mempersiapkan dan menyusun rencana penyelenggaraan operasional SPAM.
- Melaksanakan koordinasi dengan instansi/unit organisasi lain, baik secara horizontal maupun vertikal, untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengadakan koordinasi dengan Direktur Utama dan Direktur Umum untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengawasi dan mengatur pelaksanaan operasi pengelolaan air, pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi dan distribusi air.
- Memastikan agar seluruh kegiatan dari bagian-bagian yang dibawah berjalan lancar dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijakan perusahaan dalam bidang distribusi, penyambungan saluran dan pemeliharaan jaringan sesuai dengan perkembangan dan kemampuan perusahaan.
- Memeberikan saran-saran dan pertimbangan kepada Direktur Utama tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya.
- Mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- Mengawasi pekerjaan bawahan.
- Melaporkan pelaksanaan tugas secara berkala kepada Direktur Utama.
- Menciptakan suasana kerja yang kondusif.
- Melaksakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan oleh direktur oleh direktur utama sesuai bidang dan tugasnya.

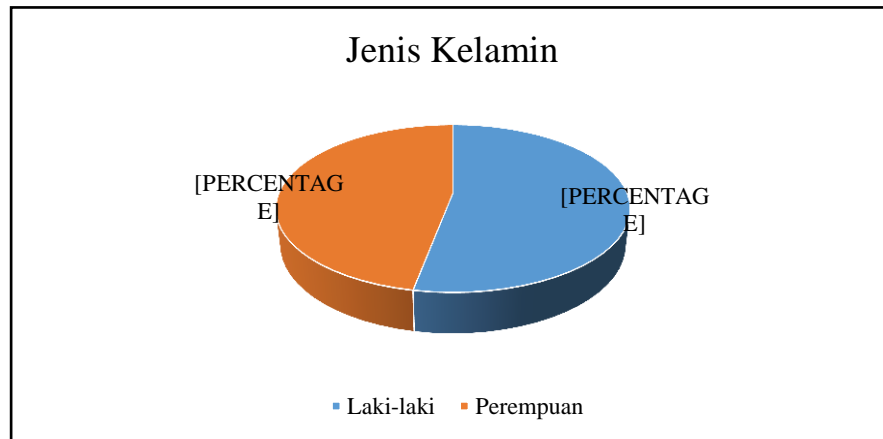
#### 4.1.3 Profil Responden

Unit analisis pada penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada pelanggan yang menggunakan saluran PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu responden yang berada di perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara.. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa kategori, yaitu: jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, lama berlangganan, jumlah penghuni, bangunan rumah, tipe topografi lokasi, sumber air yang digunakan rumah tangga setiap hari, penggunaan air PDAM sehari-hari, media informasi terkait gangguan. Berdasarkan kategori dalam angket kuesioner dapat diketahui informasi mengenai responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	53	53
Perempuan	47	47
Jumlah	100	100

Sumber: Primer, diolah 2019



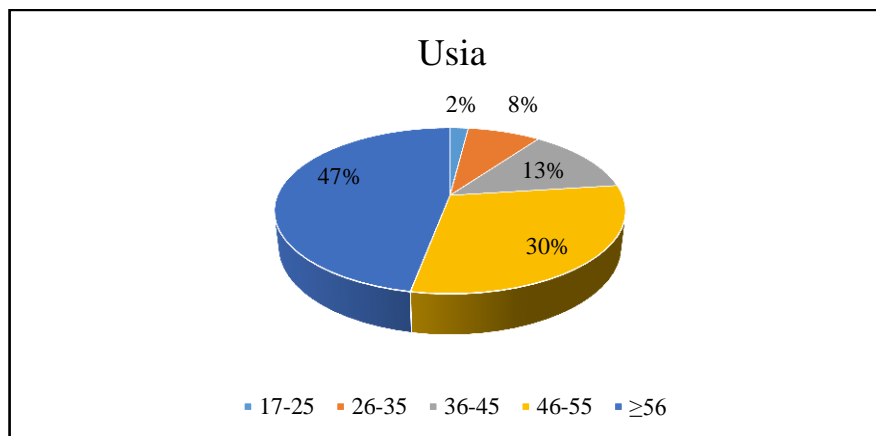
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui sebanyak 53% diantaranya merupakan responden dengan jenis kelamin laki-laki. Sedangkan sisanya sebanyak 47% merupakan responden dengan jenis kelamin perempuan. Jumlah ini dapat dikatakan cukup hampir berimbang, dimana selisih jenis kelamin yang berhasil di wawancara hanya sebesar 6%.

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-25	2	2
26-35	8	8
36-45	13	13
46-55	30	30
≥56	47	47

Sumber: Primer, diolah 2019



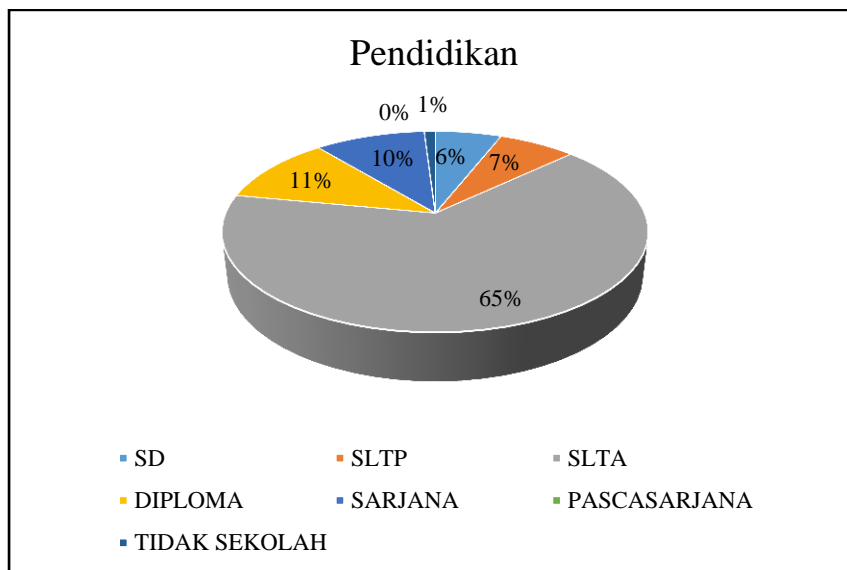
Gambar 4.2 Usia Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui mayoritas responden diantaranya berada pada kisaran usia 17-25 tahun memiliki persentase sebesar 2%, responden dengan kisaran usia 26-35 tahun memiliki persentase sebesar 8%, responden dengan kisaran usia 36-45 memiliki persentase sebesar 13%, dan responden dengan kisaran usia 46-55 tahun memiliki persentase sebesar 30%. Yang artinya mayoritas reponden umumnya berada pada usia produktif. Namun berdasarkan data yang ada juga diperoleh usia responden yang sudah berada di usia  $\geq 56$  tahun ke atas, yaitu memiliki persentase sebesar 47%. Maka dapat disimpulkan bahwa usia responden dalam penelitian ini rata-rata berada pada rentang usia  $\geq 56$  tahun.

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	6	6
SLTP	7	7
SLTA	65	65
DIPLOMA	11	11
SARJANA	10	10
PASCASARJANA	-	0
TIDAK SEKOLAH	1	1

Sumber: Primer, diolah 2019



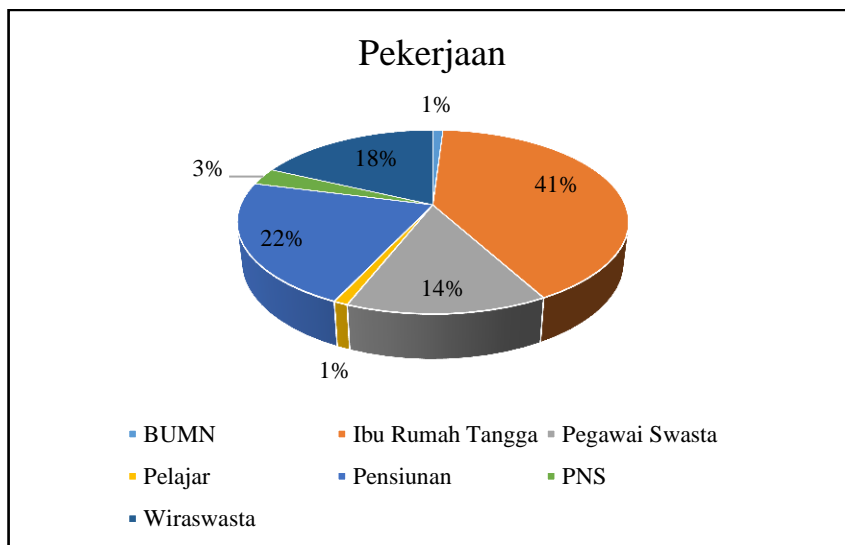
Gambar 4.3 Pendidikan Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui sebanyak 6% diantaranya berpendidikan terakhir SD, 7% berpendidikan terakhir SLTP, 65% berpendidikan terakhir SLTA, 11% berpendidikan terakhir DIPLOMA, 10% berpendidikan terakhir SARJANA, dan diikuti sebanyak 1% Tidak Sekolah. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan tingkat pendidikan terakhir SLTA.

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
BUMN	1	1
Ibu Rumah Tangga	41	41
Pegawai Swasta	14	14
Pelajar	1	1
Pensiunan	22	22
PNS	3	3
Wiraswasta	18	18

Sumber: Primer, diolah 2019



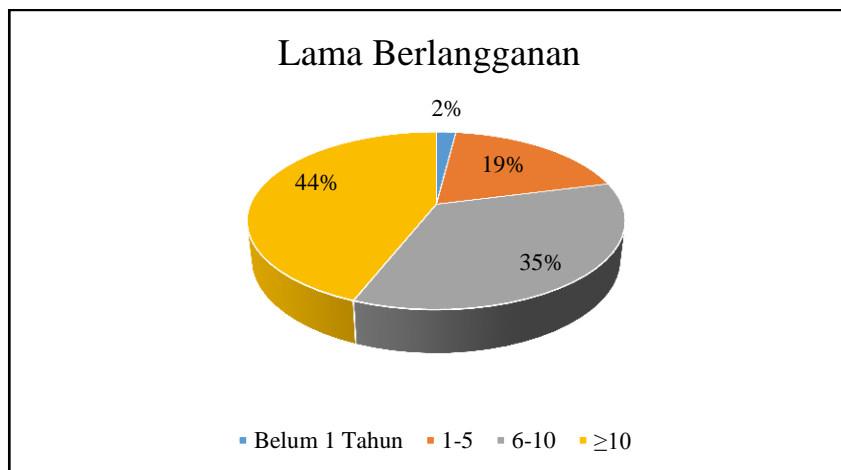
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui sebanyak 1% diantaranya merupakan dengan jenis pekerjaan sebagai BUMN, 41% responden merupakan Ibu Rumah Tangga, 14% responden merupakan Pegawai Swasta, 1% responden merupakan Pelajar, 22% responden merupakan Pensiunan, 3% responden merupakan Pegawai Negeri Sipil, dan 18% responden merupakan Wiraswasta. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah responden dengan pekerjaan sebagai Ibu Rumah tangga.

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

Lama Berlangganan	Jumlah	Persentase (%)
Belum 1 Tahun	2	2
1-5	19	19
6-10	35	35
≥10	44	44

Sumber: Primer, diolah 2019



Gambar 4.5 Lama Berlangganan Responden

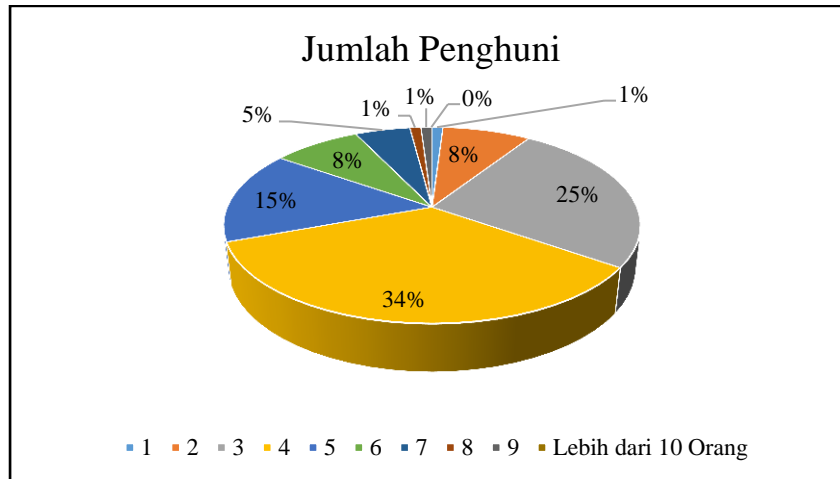
Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui responden dengan lama berlangganan belum 1 tahun memiliki persentase sebanyak 2% dimana usia lama berlangganan tersebut merupakan pelanggan baru yang memasang instalasi air PDAM di tempat tinggal para responden. Sedangkan 19% diantaranya merupakan responden dengan lama berlangganan 1-5 tahun, 35% merupakan responden dengan lama berlangganan 6-10 tahun, dan 44% merupakan responden dengan lama berlangganan  $\geq 10$  tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan usia paling lama berlangganan yaitu  $\geq 10$  tahun.

Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni

Jumlah Penghuni (Jiwa)	Jumlah	Persentase (%)
1	-	0
2	8	8
3	25	25
4	34	34
5	15	15
6	8	8
7	5	5
8	1	1
9	1	1
Lebih dari 10 Orang	-	0

Sumber: Primer, diolah 2019





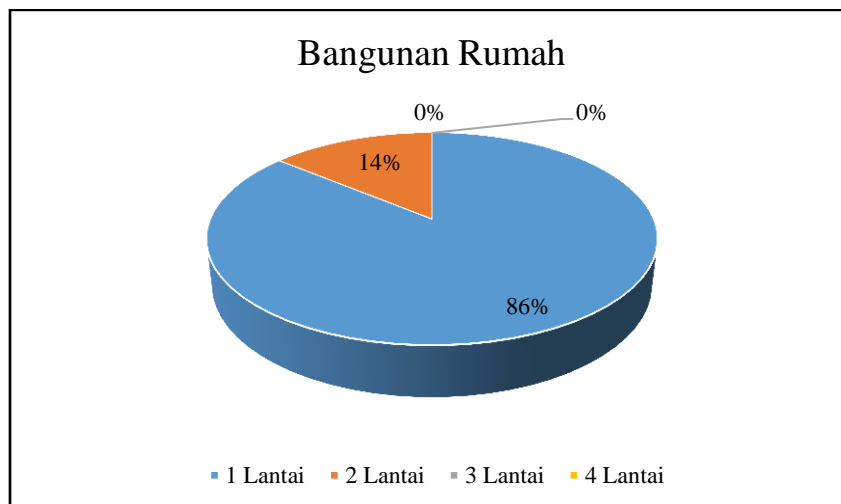
Gambar 4.6 Jumlah Penghuni

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui 8% diantaranya merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 2 jiwa, 25% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 3 jiwa, 34% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 4 jiwa, 15% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 5 jiwa, 8% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 6 jiwa, 5% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 7 jiwa, 1% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 8 jiwa, dan 1% lainnya merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 9 jiwa. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden dengan jumlah penghuni terbanyak di perumahan Taman Wisma Asri yaitu pada kisaran 4 jiwa.

Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Bangunan Rumah

Bangunan Rumah	Jumlah	Persentase (%)
1 Lantai	86	86
2 Lantai	14	14
3 Lantai	-	0
4 Lantai	-	0

Sumber: Primer, diolah 2019

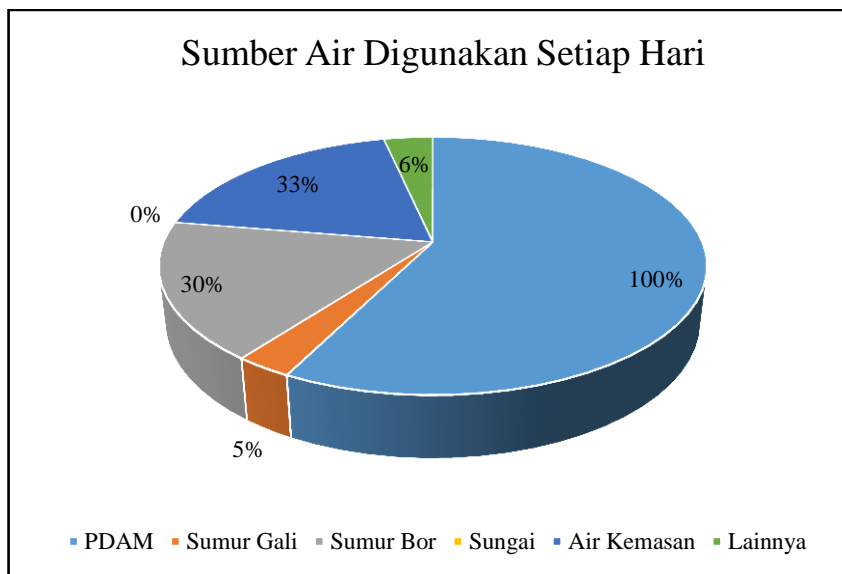


Gambar 4.7 Bangunan Rumah

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui setiap responden memiliki tempat tinggal dengan berbagai bentuk rumah. Dilihat dari tipe rumah yang digambarkan melalui tingkat rumah, diperoleh bahwa 86% diantaranya merupakan bangunan rumah dengan tipe 1 lantai, dan 14% lainnya merupakan bangunan rumah dengan tipe 2 lantai. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di perumahan Taman Wisma Asri memiliki tempat tinggal dengan tipe bangunan rumah 1 lantai.

Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Sumber Air Digunakan Setiap Hari

Sumber Air Digunakan Setiap Hari	Jumlah	Persentase (%)
PDAM	100	100
Sumur Gali	5	5
Sumur Bor	30	30
Sungai	-	0
Air Kemasan	33	33
Lainnya	6	6



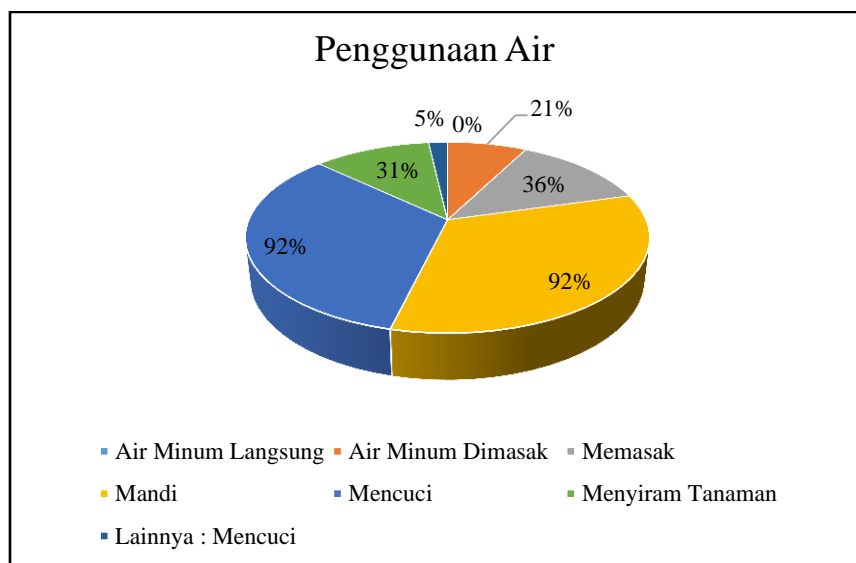
Gambar 4.8 Sumber Air Digunakan Setiap Hari

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui sebanyak 100% responden merupakan pelanggan PDAM Tirta Patriot. Namun terdapat 5% responden diantaranya menggunakan Sumur Gali, 30% responden menggunakan Sumur Bor, 33% responden menggunakan Air Kemasan sebagai alternative penggunaan air PDAM. Umumnya penggunaan Sumur Bor, Sumur Gali dan Air Kemasan digunakan sebagai sumber air cadangan ketika distribusi air dari PDAM Tirta Patriot sedang mengalami masalah. Sedangkan 6% lainnya menggunakan air PDAM yang telah dilakukan filterisasi sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagai sumber air utama yang digunakan oleh responden berasal dari sumber air PDAM Tirta Patriot.

Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Air

Penggunaan Air	Jumlah	Persentase (%)
Air Minum Langsung	-	0
Air Minum Dimasak	21	21
Memasak	36	36
Mandi	92	92
Mencuci	92	92
Menyiram Tanaman	31	31
Lainya: Mencuci Kendaraan	5	5

Sumber: Primer, diolah 2019



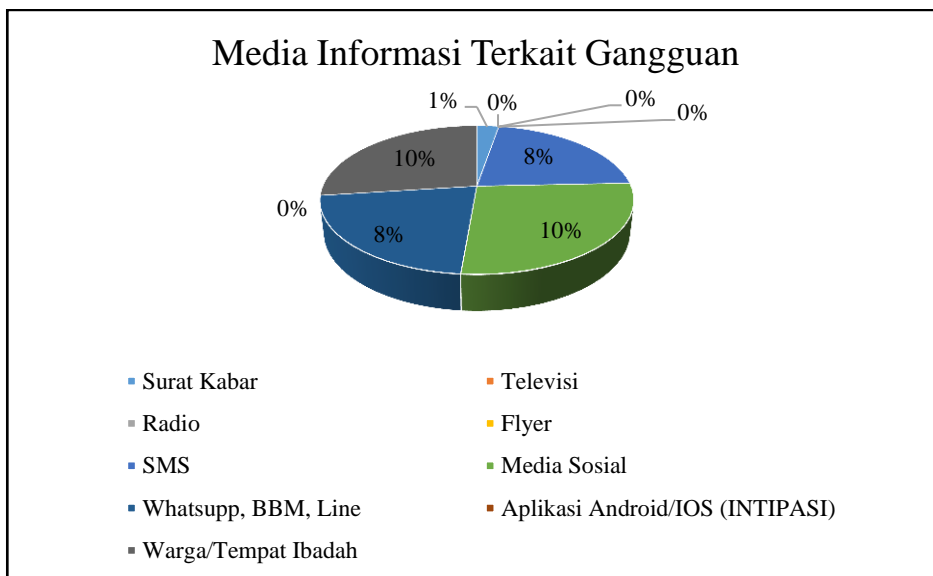
Gambar 4.9 Penggunaan Air

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti diketahui air PDAM digunakan dalam berbagai aspek kebutuhan sehari-hari, diantara berbagai kebutuhan sebanyak 21% Air Minum Dimasak, 36% digunakan untuk Memasak, 92% digunakan untuk Mandi, 92% digunakan untuk Mencuci, 31% digunakan untuk Menyiram Tanaman dan 5% lainnya digunakan untuk Mencuci Kendaraan. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar air hanya digunakan untuk kebutuhan mandi dan mencuci.

Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Media Informasi terkait Gangguan

Media Informasi Terkait Gangguan	Jumlah	Persentase (%)
Surat Kabar	1	1
Televisi	-	0
Radio	-	0
Flyer	-	0
SMS	8	8
Media Sosial	10	10
Whatsapp, BBM, Line	8	8
Aplikasi Android / IOS (INTIPASI)	-	0
Warga / Tepat Ibadah	10	10

Sumber: Primer, diolah 2019



Gambar 4.10 Media Informasi Terkait Gangguan

Dapat diketahui pada saat PDAM Tirta Patriot mengalami gangguan, perawatan jaringan maupun instalasi air, PDAM selalu melakukan sosialisasi berupa pemberitahuan kepada para pelanggan. Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti sebanyak 1% memperoleh informasi terkait gangguan melalui surat kabar, 8% melalui SMS, 10% melalui Media Sosial, 8% melalui Whatsapp, BBM, Line dan 10% melalui Warga / Tepat Ibadah.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini penulis tidak melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, karena instrumen yang dibuat berdasarkan kerjasama yang dilakukan antara pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dan Universitas Pakuan Bogor. Instrumen yang dibuat sudah melalui tahap uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu dan dapat dinyatakan valid artinya, instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butiran-butiran pernyataan dan sudah dapat dinyatakan reliabel artinya, instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

## 4.3 Pembahasan Perumusan dan Tujuan Penelitian

### 4.3.1 Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Sebagai usaha dalam bidang jasa pelayanan air minum, kualitas produk merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Produk digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Maka dari itu PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selalu mengedepankan produk yang dihasilkan berkualitas dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi digunakan penilaian terhadap indikator kualitas produk yang terdiri dari

Kinerja (*Performance*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tahan (*Durability*), Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived Quality*), Kemudahan perbaikan (*Serviceability*) dengan kategori penilaian sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik untuk kinerja. Serta sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting untuk kepentingan. Adapun tingkat kinerja Kualitas Produk dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Pelaksanaan dalam penerapan kinerja kualitas produk pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi adalah sebagai berikut :

#### A. Kinerja (*Performance*)

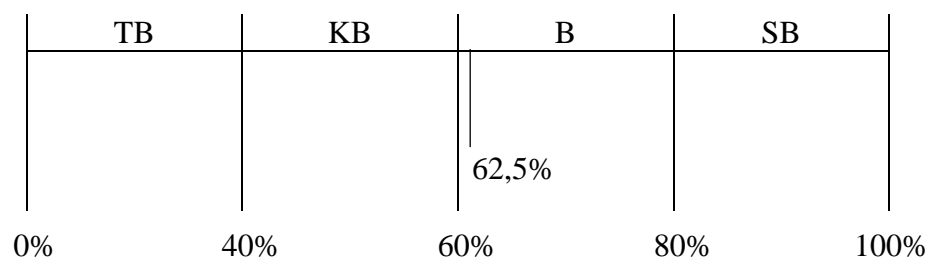
##### 1. Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tabel 4.11 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	4	1	4
Kadang-Kadang Lancar	42	2	84
Lancar	54	3	162
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		250

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{250}{4 \cdot 100} \times 100\% = 62,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kondisi aliran air pada musim kemarau dari 100 responden yaitu sebesar 62,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

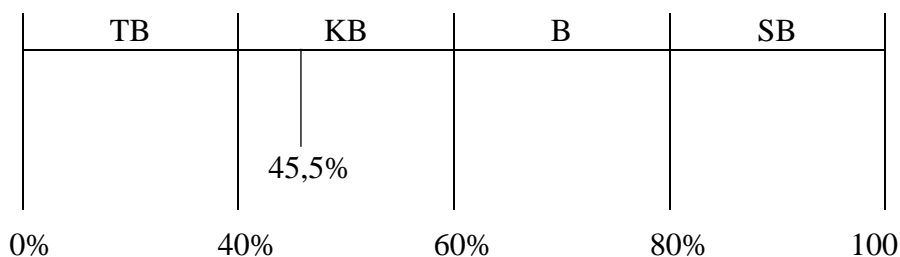
## 2. Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tabel 4.12 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	37	1	37
Sedang	44	2	88
Besar	19	3	57
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		182

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{182}{4 \cdot 100} \times 100\% = 45,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada debit aliran air pada musim kemarau dari 100 responden yaitu sebesar 45,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap debit aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **kurang baik**.

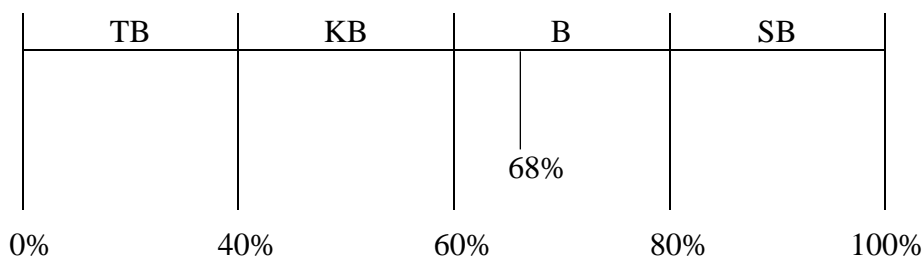
## 3. Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.13 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	1	1	1
Kadang-Kadang Lancar	27	2	54
Lancar	71	3	213
Sangat Lancar	1	4	4
Jumlah	100		272

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{272}{4 \cdot 100} \times 100\% = 68\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kondisi aliran air pada musim penghujan dari 100 responden yaitu sebesar 68%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim penghujan di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

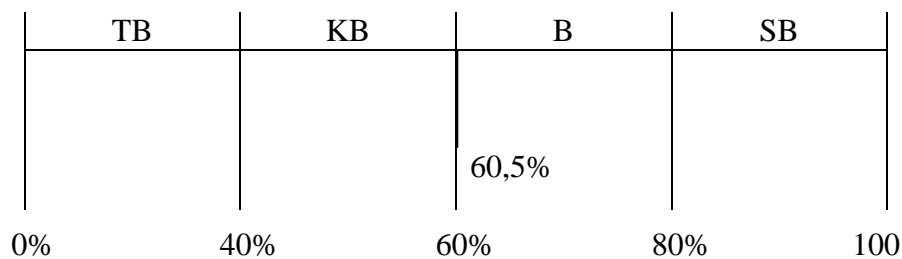
#### 4. Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.14 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	11	1	11
Sedang	36	2	72
Besar	53	3	159
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		242

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{242}{4 \cdot 100} \times 100\% = 60,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada debit aliran air pada musim penghujan dari 100 responden yaitu sebesar 60,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap debit aliran air pada musim penghujan di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**,

#### B. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*)

##### 1. Dampak Setelah Minum Air Produksi

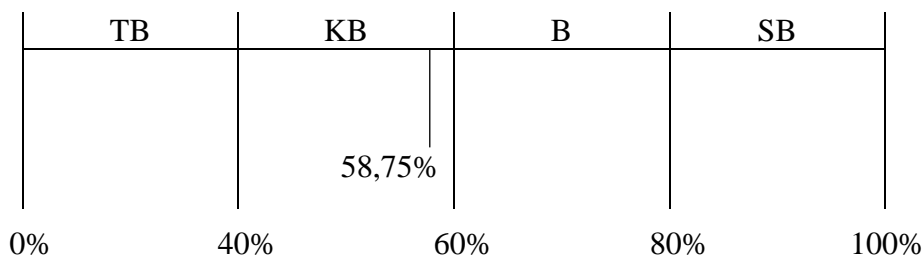
Tabel 4.15 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Sehat	20	1	20
Biasa	34	2	68
Cukup Sehat	37	3	111
Sehat	9	4	36
Jumlah	100		235

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{235}{4 \cdot 100} \times 100\% = 58,75\%$$





Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada dampak setelah minum air produksi PDAM dari 100 responden yaitu sebesar 58,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap dampak setelah minum air produksi PDAM di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **kurang baik**.

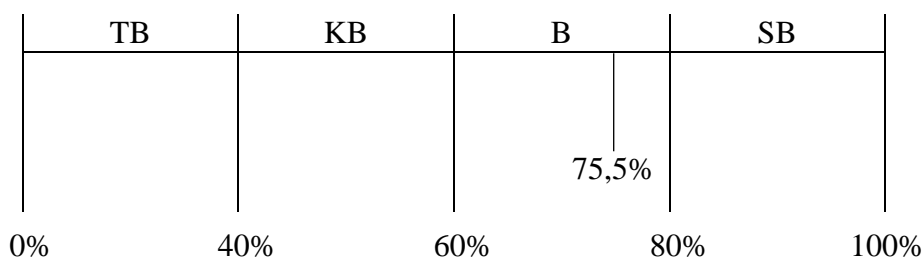
## 2. Rasa Air Produksi PDAM

Tabel 4.16 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berasa	0	1	0
Ada Rasa	24	2	48
Sedikit Berasa	50	3	150
Tidak Berasa	26	4	104
Jumlah	100		302

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{302}{4 \cdot 100} \times 100\% = 75,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada rasa air produksi PDAM dari 100 responden yaitu sebesar 75,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap rasa air produksi PDAM di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

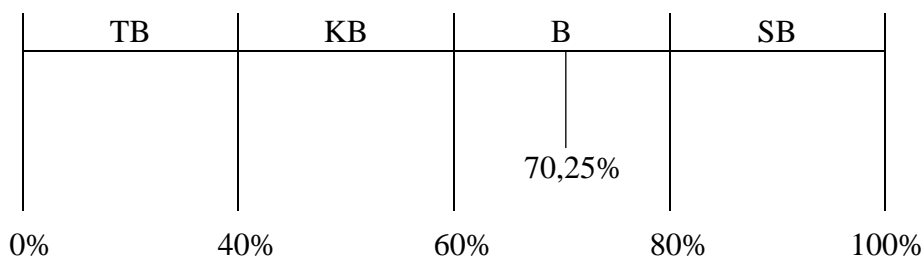
## 3. Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tabel 4.17 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	2	1	2
Berbau	43	2	86
Kurang Berbau	27	3	81
Tidak Berbau	28	4	112
Jumlah	100		281

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{281}{4 \ 100} \times 100\% = 70,25\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada bau tanah/lumpur pada air PDAM dari 100 responden yaitu sebesar 70,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap bau tanah/lumpur pada air PDAM di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

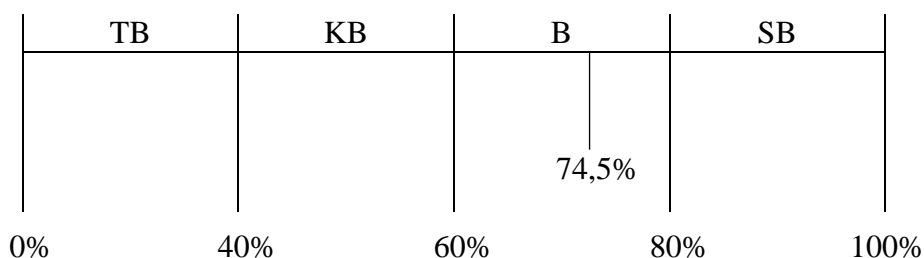
#### 4. Bau Didalam Air

Tabel 4.18 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	0	1	0
Kurang Tahu	3	2	6
Tahu	96	3	288
Sangat Tahu	1	4	4
Jumlah	100		298

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{298}{4 \ 100} \times 100\% = 74,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada bau didalam air dari 100 responden yaitu sebesar 74,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap bau didalam air di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

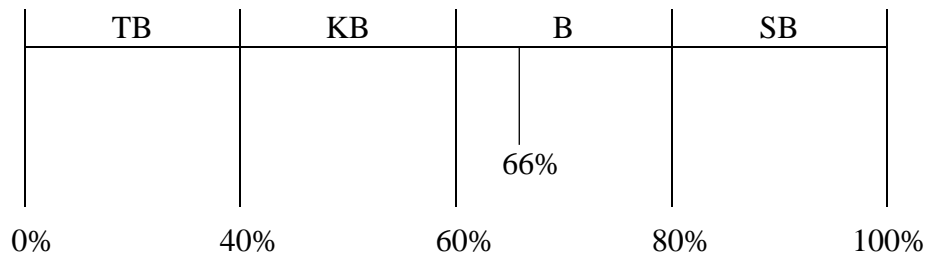
#### 5. Bau Pada Air PDAM

Tabel 4.19 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	0	1	0
Berbau	46	2	92
Kurang Berbau	44	3	132
Tidak Berbau	10	4	40
Jumlah	100		264

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{264}{4 \ 100} \times 100\% = 66\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja bau pada air PDAM dari 100 responden yaitu sebesar 66%, artinya penilaian pelanggan terhadap kinerja bau pada air PDAM di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

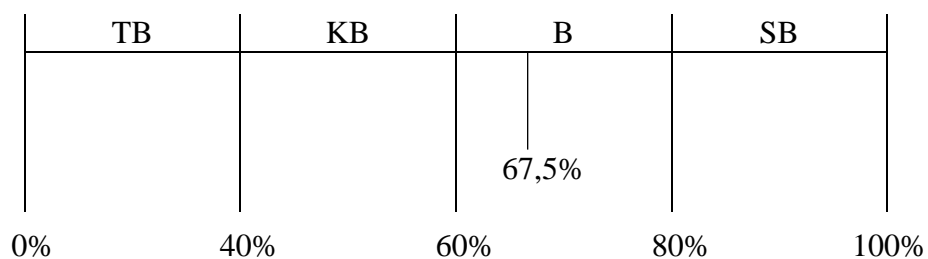
#### 6. Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tabel 4.20 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	12	1	12
Kurang Tahu	6	2	12
Tahu	82	3	246
Sangat Tahu	0	4	0
Jumlah	100		270

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{270}{4 \ 100} \times 100\% = 67,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada bau kaporit dalam air menjamin air bebas dari bakteri dari 100 responden yaitu sebesar 67,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap bau kaporit dalam air menjamin air bebas dari bakteri di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

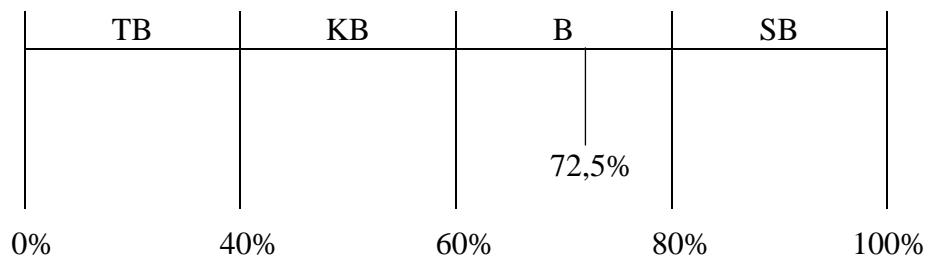
## 7. Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tabel 4.21 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	6	1	6
Berbau	7	2	14
Kurang Berbau	78	3	234
Tidak Berbau	9	4	36
Jumlah	100		290

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{290}{4 \cdot 100} \times 100\% = 72,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada bau kaporit pada air PDAM dari 100 responden yaitu sebesar 72,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap bau kaporit pada air PDAM di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

### C. Keandalan (*Reliability*)

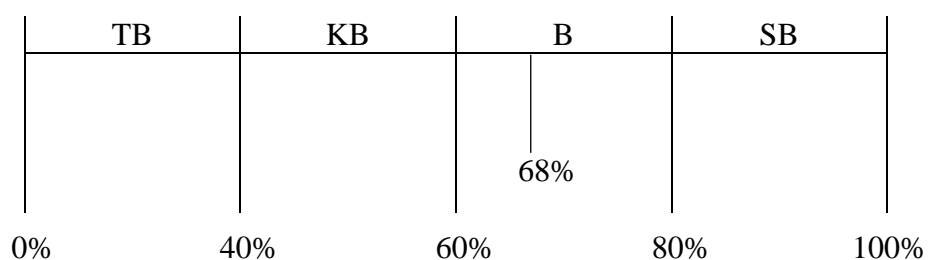
#### 1. Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tabel 4.22 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Banyak	0	1	0
Banyak	39	2	78
Sedikit	50	3	150
Tidak Ada	11	4	44
Jumlah	100		272

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{272}{4 \cdot 100} \times 100\% = 68\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada endapan lumpur pada air PDAM langsung dari kran halaman dari 100 responden yaitu sebesar 68%, artinya penilaian pelanggan terhadap endapan lumpur pada air PDAM langsung dari kran halaman di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

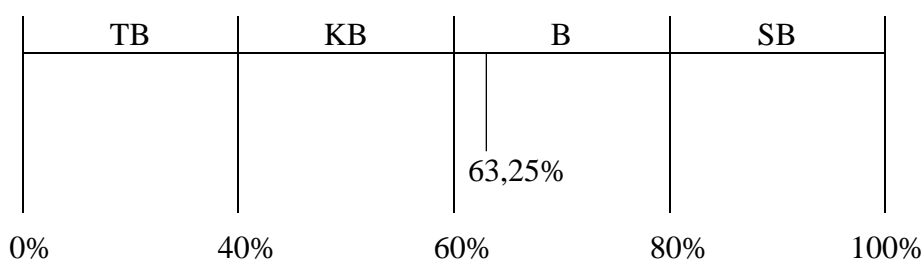
## 2. Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tabel 4.23 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering	11	1	11
Cukup Sering	31	2	62
Kadang-kadang	52	3	156
Tidak Pernah	6	4	24
Jumlah	100		253

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{253}{4 \cdot 100} \times 100\% = 63,25\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman dari 100 responden yaitu sebesar 63,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

## D. Daya Tahan (*Durability*)

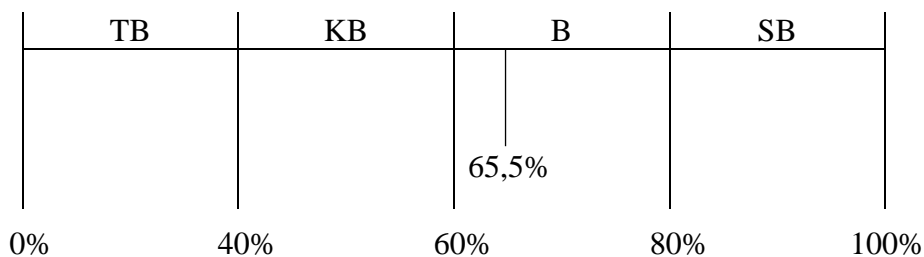
### 1. Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tabel 4.24 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	1	1	1
Kadang-Kadang Lancar	36	2	72
Lancar	63	3	189
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		262

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{262}{4 \cdot 100} \times 100\% = 65,5\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada pengaliran air selama 24 jam dari 100 responden yaitu sebesar 65,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap pengaliran air selama 24 jam di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

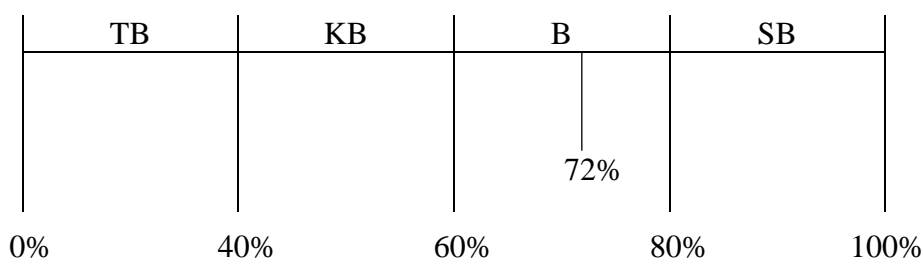
## 2. Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tabel 4.25 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Mati	1	1	1
Sering Mati	14	2	28
Jarang Mati	81	3	243
Tidak Pernah Mati	4	4	16
Jumlah	100		288

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{288}{4 \cdot 100} \times 100\% = 72\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan dari 100 responden yaitu sebesar 72%, artinya penilaian pelanggan terhadap tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

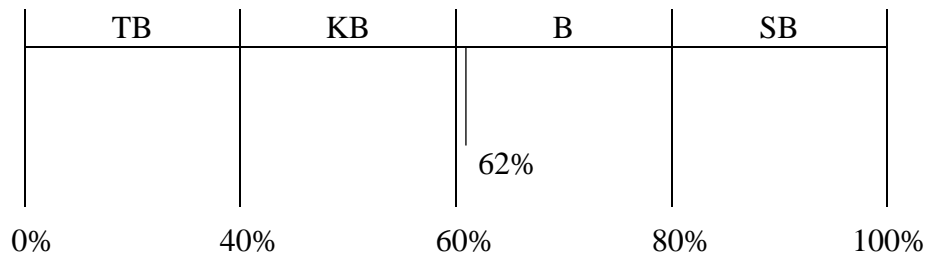
## 3. Arus/Tekanan Air PDAM

Tabel 4.26 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tersendat	2	1	2
Kurang Deras	49	2	98
Deras	48	3	144
Sangat Deras	1	4	4
Jumlah	100		248

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{248}{4 \cdot 100} \times 100\% = 62\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada arus/tekanan air PDAM dari 100 responden yaitu sebesar 62%, artinya penilaian pelanggan terhadap arus/tekanan air PDAM di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

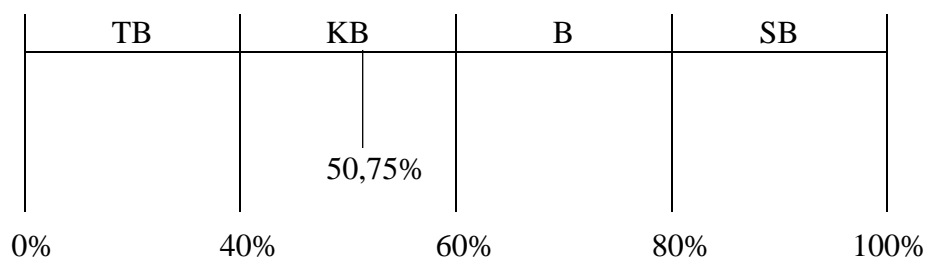
#### 4. Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.27 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	35	1	35
Sedikit Keruh	27	2	54
Jernih	38	3	144
Sangat Jernih	0	4	0
Jumlah	100		203

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{203}{4 \cdot 100} \times 100\% = 50,75\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kejernihan air pada musim penghujan dari 100 responden yaitu sebesar 50,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kejernihan air pada musim penghujan di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **kurang baik**.

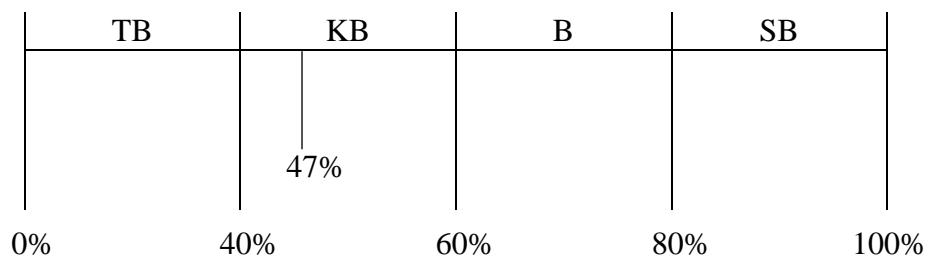
## 5. Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tabel 4.28 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	39	1	39
Sedikit Keruh	34	2	68
Jernih	27	3	81
Sangat Jernih	0	4	0
Jumlah	100		188

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{188}{4 \cdot 100} \times 100\% = 47\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kejernihan air pada musim kemarau dari 100 responden yaitu sebesar 47%, artinya penilaian pelanggan terhadap kejernihan air pada musim penghujan di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **kurang baik**.

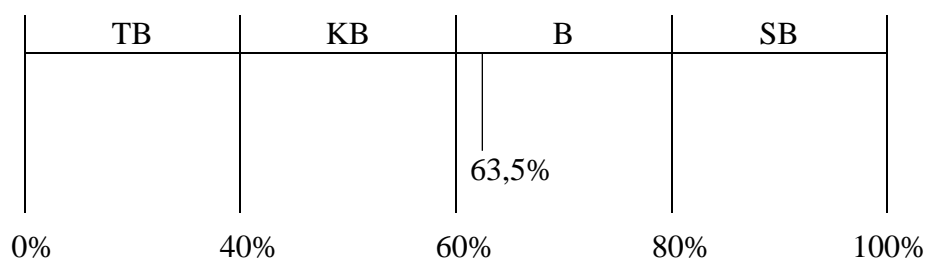
## 6. Tingkat Keseringan Air Keruh

Tabel 4.29 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Keruh	8	1	8
Sering Keruh	31	2	62
Jarang Keruh	60	3	180
Tidak Pernah Keruh	1	4	4
Jumlah	100		254

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{254}{4 \cdot 100} \times 100\% = 63,5\%$$





Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada tingkat keseringan air keruh dari 100 responden yaitu sebesar 63,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap tingkat keseringan air keruh di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

E. Kemudahan perbaikan (*Serviceability*)

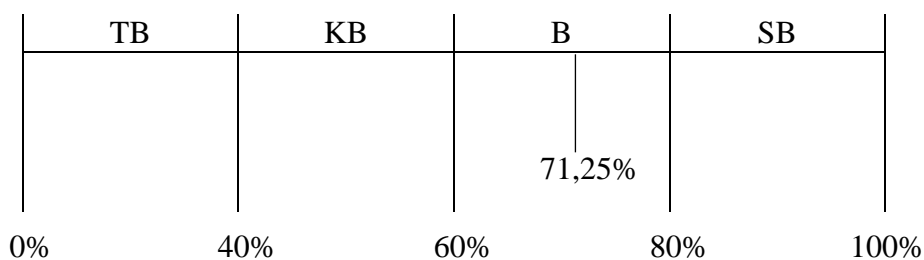
1. Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tabel 4.30 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	1	1	1
Kurang Mampu	13	2	26
Mampu	86	3	258
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		285

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{285}{4 \cdot 100} \times 100\% = 71,25\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot dari 100 responden yaitu sebesar 71,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot memiliki penilaian **baik**.

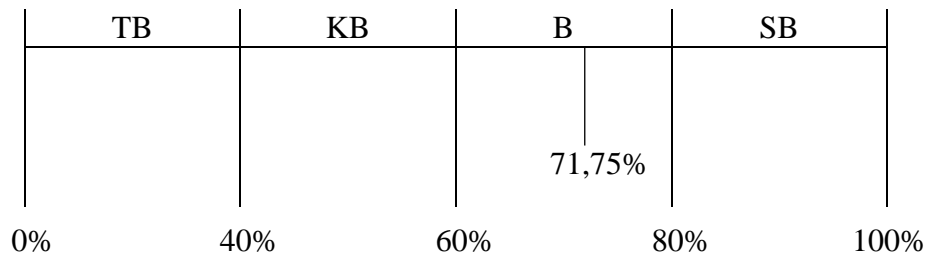
2. Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tabel 4.31 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	2	1	2
Kurang Mampu	9	2	18
Mampu	89	3	267
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		287

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{287}{4 \ 100} \times 100\% = 71,75\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran dari 100 responden yaitu sebesar 71,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

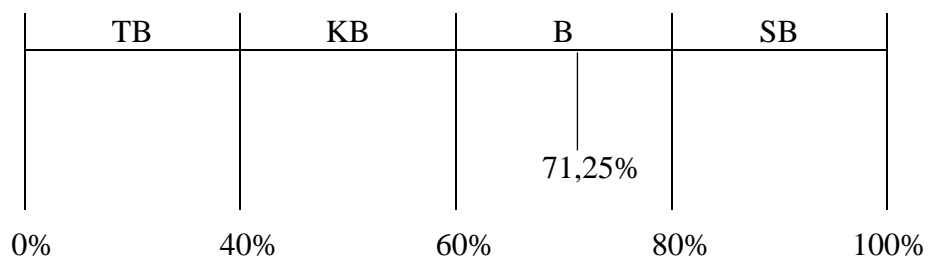
### 3. Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran

Tabel 4.32 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Cepat	0	1	0
Kurang Cepat	15	2	30
Cepat	85	3	255
Sangat Cepat	0	4	0
Jumlah	100		285

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{285}{4 \ 100} \times 100\% = 71,25\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dari 100 responden yaitu sebesar 71,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

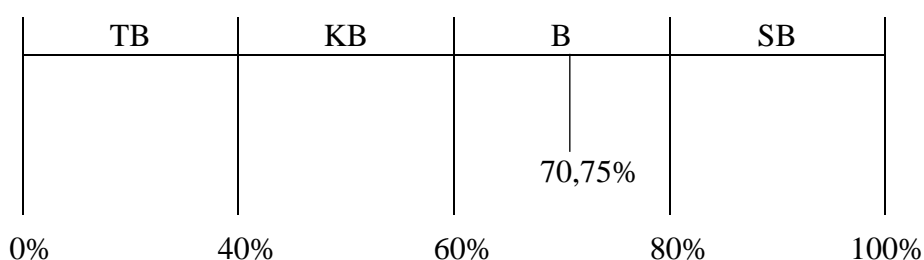
## 4. Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tabel 4.33 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Cepat	0	1	0
Kurang Cepat	17	2	34
Cepat	83	3	249
Sangat Cepat	0	4	0
Jumlah	100		283

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{283}{4 \cdot 100} \times 100\% = 70,75\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan dari 100 responden yaitu sebesar 70,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan di Perumahan Taman Wisma Asri memiliki penilaian **baik**.

Tabel 4.34 Tingkat Kinerja Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

No	Indikator	Atribut	Persentase (%)	Rata-rata (%)
1	Kinerja (Performance)	1. Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau	62,5	59,13
		2. Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau	45,5	
		3. Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan	68	
		4. Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan	60,5	
2	Kesesuaian dengan spesifikasi (Conformance to Specification)	1. Dampak Setelah Minum Air Produksi	58,75	69,29
		2. Rasa Air Produksi PDAM	75,5	
		3. Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM	70,25	
		4. Bau Didalam Air	74,5	
		5. Bau Pada Air PDAM	66	
		6. Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri	67,5	
		7. Bau Kaporit Pada Air PDAM	72,5	
3	Keandalan (Reliability)	1. Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman	68	65,63
		2. Keseringan terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman	63,25	
4	Daya Tahan (Durability)	1. Pengaliran Air Selama 24 Jam	65,5	60,13
		2. Tingkat Keseringan Aliran Air Mati	72	

No	Indikator	Atribut	Persentase (%)	Rata-rata (%)
		Dalam Satu Bulan		
		3. Arus/Tekanan Air PDAM	62	
		4. Kejernihan Air Pada Musim Penghujan	50,75	
		5. Kejernihan Air Pada Musim Kemarau	47	
		6. Tingkat Keseringan Air Keruh	63,5	
5	Kemudahan perbaikan ( <i>Serviceability</i> )	1. Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot	71,25	71,25
		2. Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran	71,75	
		3. Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran	71,25	
		4. Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan	70,75	
Total			1498,5	
Rata-rata			65,15	

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari tabel diatas diketahui secara keseluruhan pada indikator kinerja (*performance*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 59,13%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik yaitu pada atribut debit aliran air pada musim kemarau dengan penilaian sebesar 45,5%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa pada saat musim kemarau curah hujan berada pada intensitas yang cukup rendah. Selain itu penurunan debit air terjadi akibat dari dampak limbah yang berasal dari aliran kali bekasi. Disamping itu kinerja pada atribut debit aliran air pada musim penghujan juga memiliki kinerja yang relatif rendah dengan penilaian sebesar 60,5%. Berdasarkan pengamatan di lapangan kondisi tersebut tidak sesuai dengan intensitas curah hujan yang terjadi pada saat musim penghujan yang seharusnya debit aliran air yang dihasilkan cukup deras.

Sedangkan pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to spesification*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 69,29%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya penilaian kinerja yang kurang baik yaitu pada atribut dampak setelah minum air produksi dengan penilaian sebesar 58,75%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa sebagian pelanggan menyatakan masih rendahnya kualitas air yang diberikan sehingga menimbulkan dampak terhadap kesehatan dan pelanggan belum sanggup menggunakan air produksi untuk dijadikan sebagai kebutuhan minum sehari-hari.

Kemudian pada indikator keandalan (*reliability*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 65,63%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya penilaian kinerja yang kurang baik yaitu pada atribut keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman dengan penilaian sebesar 63,25%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa air yang disalurkan melalui kran halaman memiliki endapan dengan intensitas cukup sering.

Selain itu, pada indikator daya tahan (*durability*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 60,13%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya penilaian kinerja yang kurang baik yaitu pada atribut kejernihan air pada musim kemarau dengan penilaian sebesar 47%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa pada saat musim kemarau persediaan air baku untuk diolah menjadi air bersih cukup terbatas. Disamping itu kinerja pada atribut kejernihan air pada musim penghujan juga memiliki penilaian sebesar 50,75%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa pada saat musim penghujan air baku yang dihasilkan dari Instalasi Pengolahan Air (IPA) Teluk Buyung cukup keruh, terlihat dari sumber air baku yang di alirkan dari sisi kali Bekasi yang cenderung berwarna coklat. Juga hal lain yang disebabkan karena sumber air baku sudah mulai tercampur dengan limbah industri, sehingga masih terdapat partikel kecil yang terbawa pada saat air akan di distribusikan kepada pelanggan.

Sedangkan pada indikator kemudahan perbaikan (*serviceability*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 71,25%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya penilaian kinerja yang kurang baik yaitu pada atribut kecepatan petugas dalam memperbaiki kebocoran dengan penilaian sebesar 71,25%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa kurang tanggapnya petugas dalam menangani keluhan pelanggan ketika terjadi kebocoran saluran instalasi pipa.

Tetapi apabila dilihat secara keseluruhan dengan rata-rata 65,15% maka penilaian yang masih kurang baik adalah pada indikator kinerja (*performance*) dengan penilaian rata-rata sebesar 59,13 dan daya tahan (*durability*) dengan penilaian rata-rata sebesar 60,13%.

#### 4.3.2 Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selalu mengedepankan kepuasan para pelanggannya atas produk yang diberikan. Maka untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, dilakukan penilaian tingkat kesesuaian dengan cara melakukan perbandingan antara nilai kinerja kualitas produk dan nilai kepentingan pelanggannya atas produk yang mereka terima. Adapun tingkat kesesuaian dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Kepuasan diperoleh apabila nilai kinerja lebih besar dari nilai kepentingan pelanggan, sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut :

Tabel 4.35 Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan

$Tki < 100\%$	Tidak Memuaskan
$Tki > 100\%$	Memuaskan

A. Kinerja (*Performance*)

## 4. Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tabel 4.36 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	4	1	4
Kadang-Kadang Lancar	42	2	84
Lancar	54	3	162
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		250

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.37 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	90	3	270
Sangat Penting	8	4	32
Jumlah	100		306

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan Kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{250}{306} \times 100\% = 81,69\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kondisi aliran air pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 81,69%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 81,69% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kondisi aliran air pada musim kemarau di perumahan Taman Wisma Asri.

## 5. Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tabel 4.38 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	37	1	37
Sedang	44	2	88
Besar	19	3	57
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		182

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.39 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	87	3	261
Sangat Penting	11	4	44
Jumlah	100		309

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{182}{309} \times 100\% = 58,89\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut debit aliran air pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 58,89%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 58,89% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kondisi aliran air pada musim kemarau di perumahan Taman Wisma Asri.

## 6. Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.40 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	1	1	1
Kadang-Kadang Lancar	27	2	54
Lancar	71	3	213
Sangat Lancar	1	4	4
Jumlah	100		272

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.41 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	97	3	291
Sangat Penting	1	4	4
Jumlah	100		299

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{272}{299} \times 100\% = 90,96\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kondisi aliran air pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 90,96%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 90,96% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kondisi aliran air pada musim kemarau di perumahan Taman Wisma Asri.

#### 4. Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.42 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	11	1	11
Sedang	36	2	72
Besar	53	3	159
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		242

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	3	2	6
Penting	93	3	279
Sangat Penting	4	4	16
Jumlah	100		301

Tabel 4.43 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{242}{301} \times 100\% = 80,39\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut debit aliran air pada musim penghujan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 80,39%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 80,39% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kondisi aliran air pada musim kemarau di perumahan Taman Wisma Asri.



## B. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*)

### 1. Dampak Setelah Minum Air Produksi

Tabel 4.44 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Sehat	20	1	20
Biasa	34	2	68
Cukup Sehat	37	3	111
Sehat	9	4	36
Jumlah	100		235

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.45 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	1	2	2
Penting	86	3	258
Sangat Penting	13	4	52
Jumlah	100		312

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{235}{312} \times 100\% = 75,32\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut dampak setelah minum air produksi PDAM, diperoleh hasil perhitungan sebesar 75,32%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 75,32% dan pelanggan belum merasa puas terhadap dampak setelah minum air produksi PDAM di perumahan Taman Wisma Asri.

### 2. Rasa Air Produksi PDAM

Tabel 4.46 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berasa	0	1	0
Ada Rasa	24	2	48
Sedikit Berasa	50	3	150
Tidak Berasa	26	4	104
Jumlah	100		302

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.47 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Rasa Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	3	2	6
Penting	86	3	258
Sangat Penting	11	4	44
Jumlah	100		308

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{302}{308} \times 100\% = 98,05\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut rasa air produksi PDAM, diperoleh hasil perhitungan sebesar 98,05%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 98,05% dan pelanggan belum merasa puas terhadap rasa air produksi PDAM di perumahan Taman Wisma Asri.

### 3. Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tabel 4.48 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	2	1	2
Berbau	43	2	86
Kurang Berbau	27	3	81
Tidak Berbau	28	4	112
Jumlah	100		281

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.49 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	86	3	258
Sangat Penting	12	4	48
Jumlah	100		310

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{281}{310} \times 100\% = 90,64\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut bau tanah/lumpur pada air PDAM, diperoleh hasil perhitungan sebesar 90,64%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 90,64% dan pelanggan belum merasa puas terhadap bau tanah/lumpur pada air PDAM di perumahan Taman Wisma Asri.

➤ Bau Didalam Air

Tabel 4.50 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	0	1	0
Kurang Tahu	3	2	6
Tahu	96	3	288
Sangat Tahu	1	4	4
Jumlah	100		298

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.51 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Didalam Air

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	1	2	2
Penting	94	3	282
Sangat Penting	5	4	20
Jumlah	100		304

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{298}{304} \times 100\% = 98,02\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut bau didalam air, diperoleh hasil perhitungan sebesar 98,02%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 98,02% dan pelanggan belum merasa puas terhadap bau didalam air di perumahan Taman Wisma Asri.

5. Bau Pada Air PDAM

Tabel 4.52 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	0	1	0
Berbau	46	2	92
Kurang Berbau	44	3	132
Tidak Berbau	10	4	40
Jumlah	100		264

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.53 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	1	2	2
Penting	97	3	291
Sangat Penting	2	4	8
Jumlah	100		301

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{264}{301} \times 100\% = 87,70\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut bau pada air PDAM, diperoleh hasil perhitungan sebesar 87,70%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 87,70% dan pelanggan belum merasa puas terhadap bau pada air PDAM di perumahan Taman Wisma Asri.

### 3. Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tabel 4.54 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	12	1	12
Kurang Tahu	6	2	12
Tahu	82	3	246
Sangat Tahu	0	4	0
Jumlah	100		270

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.55 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	1	2	2
Penting	93	3	279
Sangat Penting	6	4	24
Jumlah	100		305

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{270}{305} \times 100\% = 88,52\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut bau kaporit dalam air menjamin air

bebas dari bakteri, diperoleh hasil perhitungan sebesar 88,52%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 88,52% dan pelanggan belum merasa puas terhadap bau kaporit dalam air menjamin air bebas dari bakteri di perumahan Taman Wisma Asri.

#### 4. Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tabel 4.56 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	6	1	6
Berbau	7	2	14
Kurang Berbau	78	3	234
Tidak Berbau	9	4	36
Jumlah	100		290

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.57 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	1	2	2
Penting	87	3	261
Sangat Penting	11	4	44
Jumlah	100		308

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{290}{308} \times 100\% = 94,15\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut bau kaporit pada air PDAM, diperoleh hasil perhitungan sebesar 94,15%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 94,15% dan pelanggan belum merasa puas terhadap bau kaporit pada air PDAM di perumahan Taman Wisma Asri.

#### C. Keandalan (*Reliability*)

##### 1. Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tabel 4.58 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Banyak	0	1	0
Banyak	39	2	78
Sedikit	50	3	150
Tidak Ada	11	4	44
Jumlah	100		272

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.59 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	90	3	270
Sangat Penting	8	4	32
Jumlah	100		306

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{272}{306} \times 100\% = 88,88\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut endapan lumpur pada air PDAM langsung dari kran halaman, diperoleh hasil perhitungan sebesar 88,88%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 88,88% dan pelanggan belum merasa puas terhadap endapan lumpur pada air PDAM langsung dari kran halaman di perumahan Taman Wisma Asri.

## 2. Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tabel 4.60 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering	11	1	11
Cukup Sering	31	2	62
Kadang-kadang	52	3	156
Tidak Pernah	6	4	24
Jumlah	100		253

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.61 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	91	3	273
Sangat Penting	7	4	28
Jumlah	100		305

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{253}{305} \times 100\% = 82,95\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman, diperoleh hasil perhitungan sebesar 82,95%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 82,95% dan pelanggan belum merasa puas terhadap keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman di perumahan Taman Wisma Asri.

#### D. Daya Tahan (*Durability*)

##### 1. Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tabel 4.62 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	1	1	1
Kadang-Kadang Lancar	36	2	72
Lancar	63	3	189
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		262

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.63 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	1	2	2
Penting	92	3	276
Sangat Penting	7	4	28
Jumlah	100		306

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \qquad Tki = \frac{262}{306} \times 100\% = 85,62\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut pengaliran air selama 24 jam, diperoleh hasil perhitungan sebesar 85,62%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 85,62% dan pelanggan belum merasa puas terhadap pengaliran air selama 24 jam di perumahan Taman Wisma Asri.

## 2. Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tabel 4.64 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Mati	1	1	1
Sering Mati	14	2	28
Jarang Mati	81	3	243
Tidak Pernah Mati	4	4	16
Jumlah	100		288

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.65 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	1	2	2
Penting	96	3	288
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		302

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{288}{302} \times 100\% = 95,36\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 95,36%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 95,36% dan pelanggan belum merasa puas terhadap tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan di perumahan Taman Wisma Asri.

## 3. Arus/Tekanan Air PDAM

Tabel 4.66 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tersendat	2	1	2
Kurang Deras	49	2	98
Deras	48	3	144
Sangat Deras	1	4	4
Jumlah	100		248

Sumber: Data kuesioner diolah 2019



Tabel 4.67 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Arus Aliran Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	97	3	291
Sangat Penting	1	4	4
Jumlah	100		299

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{248}{299} \times 100\% = 82,94\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut arus/tekanan air PDAM, diperoleh hasil perhitungan sebesar 82,94%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 82,94% dan pelanggan belum merasa puas terhadap arus/tekanan air PDAM di perumahan Taman Wisma Asri.

#### 4. Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.68 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	35	1	35
Sedikit Keruh	27	2	54
Jernih	38	3	144
Sangat Jernih	0	4	0
Jumlah	100		203

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.69 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	90	3	270
Sangat Penting	8	4	32
Jumlah	100		306

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{203}{306} \times 100\% = 66,33\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kejernihan air pada musim

penghujan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 66,33%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 66,33% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kejernihan air pada musim penghujan di perumahan Taman Wisma Asri.

#### 5. Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tabel 4.70 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	39	1	39
Sedikit Keruh	34	2	68
Jernih	27	3	81
Sangat Jernih	0	4	0
Jumlah	100		188

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.71 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	91	3	273
Sangat Penting	7	4	28
Jumlah	100		305

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{188}{305} \times 100\% = 61,63\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kejernihan air pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 61,63%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 61,63% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kejernihan air pada musim kemarau di perumahan Taman Wisma Asri.

#### 6. Tingkat Keseringan Air Keruh

Tabel 4.72 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Keruh	8	1	8
Sering Keruh	31	2	62
Jarang Keruh	60	3	180
Tidak Pernah Keruh	1	4	4
Jumlah	100		254

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.73 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	1	2	2
Penting	93	3	279
Sangat Penting	5	4	20
Jumlah	100		302

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{254}{302} \times 100\% = 84,10\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut tingkat keseringan air keruh, diperoleh hasil perhitungan sebesar 84,10%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 84,10% dan pelanggan belum merasa puas terhadap tingkat keseringan air keruh di perumahan Taman Wisma Asri.

E. Kemudahan perbaikan (*Serviceability*)

1. Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tabel 4.74 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	1	1	1
Kurang Mampu	13	2	26
Mampu	86	3	258
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		285

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.75 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	3	2	6
Penting	92	3	276
Sangat Penting	5	4	20
Jumlah	100		302

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{285}{302} \times 100\% = 94,37\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot, diperoleh hasil perhitungan sebesar 94,37%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 94,37% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot.

## 2. Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tabel 4.76 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	2	1	2
Kurang Mampu	9	2	18
Mampu	89	3	267
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		287

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.77 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	91	3	273
Sangat Penting	7	4	28
Jumlah	100		305

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{287}{305} \times 100\% = 82,94\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran, diperoleh hasil perhitungan sebesar 94,09%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 94,09% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran di perumahan Taman Wisma Asri.

### 3. Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran

Tabel 4.78 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Cepat	0	1	0
Kurang Cepat	15	2	30
Cepat	85	3	255
Sangat Cepat	0	4	0
Jumlah	100		285

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.79 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	95	3	285
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		301

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{285}{301} \times 100\% = 94,68\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kecepatan petugas dalam memperbaiki kebocoran, diperoleh hasil perhitungan sebesar 94,68%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 94,68% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kecepatan petugas dalam memperbaiki kebocoran di perumahan Taman Wisma Asri.

### 4. Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tabel 4.80 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Cepat	0	1	0
Kurang Cepat	17	2	34
Cepat	83	3	249
Sangat Cepat	0	4	0
Jumlah	100		283

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Tabel 4.81 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	2	2	4
Penting	94	3	282
Sangat Penting	4	4	16
Jumlah	100		302

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Dari data diatas, maka diperoleh perbandingan antara kinerja dengan kepentingan pelanggan sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad Tki = \frac{283}{302} \times 100\% = 93,70\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pada atribut kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 93,70%. Menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 93,70% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan di perumahan Taman Wisma Asri.

Tabel 4.82 Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat kesesuaian (%)	Tingkat kepuasan
1	Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau	250	306	2,50	3,06	81,69	Tidak Memuaskan
2	Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau	182	309	1,82	3,09	58,89	Tidak Memuaskan
3	Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan	272	299	2,72	2,99	90,96	Tidak Memuaskan
4	Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan	242	301	2,42	3,01	80,39	Tidak Memuaskan
5	Dampak Setelah Minum Air Produksi	235	312	2,35	3,12	75,32	Tidak Memuaskan
6	Rasa Air Produksi PDAM	302	308	3,02	3,08	98,05	Tidak Memuaskan
7	Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM	281	310	2,81	3,10	90,64	Tidak Memuaskan
8	Bau Didalam Air	298	304	2,98	3,04	98,02	Tidak Memuaskan
9	Bau Pada Air PDAM	264	301	2,64	3,01	87,70	Tidak Memuaskan
10	Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri	270	305	2,70	3,05	88,52	Tidak Memuaskan
11	Bau Kaporit Pada Air PDAM	290	308	2,90	3,08	94,15	Tidak Memuaskan
12	Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman	272	306	2,72	3,06	88,88	Tidak Memuaskan

No	Atribut	Kinerja	Kepentingan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$	Tingkat kesesuaian (%)	Tingkat kepuasan
13	Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman	253	305	2,53	3,05	82,95	Tidak Memuaskan
14	Pengaliran Air Selama 24 Jam	262	306	2,62	3,06	85,62	Tidak Memuaskan
15	Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan	288	302	2,88	3,02	95,36	Tidak Memuaskan
16	Arus/Tekanan Air PDAM	248	299	2,48	2,99	82,94	Tidak Memuaskan
17	Kejernihan Air Pada Musim Penghujan	203	306	2,03	3,06	66,33	Tidak Memuaskan
18	Kejernihan Air Pada Musim Kemarau	188	305	1,88	3,05	61,63	Tidak Memuaskan
19	Tingkat Keseringan Air Keruh	254	302	2,54	3,02	84,10	Tidak Memuaskan
20	Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot	285	302	2,85	3,02	94,37	Tidak Memuaskan
21	Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran	287	305	2,87	3,05	94,09	Tidak Memuaskan
22	Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran	285	301	2,85	3,01	94,68	Tidak Memuaskan
23	Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan	283	302	2,83	3,02	93,70	Tidak Memuaskan
	Jumlah	5994	7004	59,94	70,04	1968,98	-
	Rata-rata	260	304	2,60	3,04	85,52	Tidak Memuaskan

Sumber: Data kuesioner diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan atribut dapat dinyatakan tidak puas, yaitu ditunjukkan pada atribut Kinerja (*Performance*) nomor 1 (Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau), 2 (Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau), 3 (Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan), 4 (Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan), atribut Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Specification*) nomor 5 (Dampak Setelah Minum Air Produksi), 6 (Rasa Air Produksi PDAM), 7 (Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM), 8 (Bau Didalam Air), 9 (Bau Pada Air PDAM), 10 (Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri), 11 (Bau Kaporit Pada Air PDAM), atribut Keandalan (*Reliability*) nomor 12 (Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Bak Mandi), 13 (Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Bak Mandi), atribut Daya tahan (*Durability*) nomor 14 (Pengaliran Air Selama 24 Jam), 15 (Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan), 16 (Arus/Tekanan Air PDAM), 17 (Kejernihan Air Pada Musim Penghujan), 18 (Kejernihan Air Pada Musim Kemarau), 19 (Tingkat Keseringan Air Keruh), atribut Kemudahan perbaikan (*Serviceability*) nomor 20 (Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot), 21 (Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran), 22 (Kecepatan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran), 23 (Kecepatan

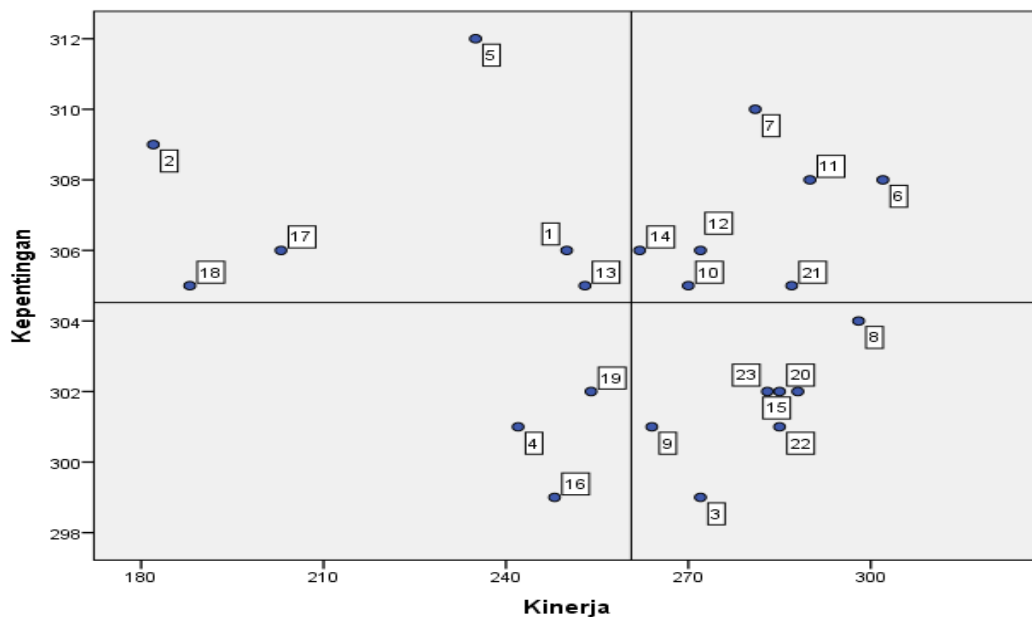
Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan). Nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian rata-rata yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara nilai kinerja dan kepentingan secara keseluruhan.

$$Tki = \frac{260}{304} \times 100\% = 85,52\%$$

Dari hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian diatas secara keseluruhan hanya mencapai nilai sebesar 85,52%. Berdasarkan tingkat kesesuaian dari keseluruhan atribut yang di nilai, menunjukkan bahwa kepuasan berada <100% artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

### 4.3.3 Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Untuk mengetahui lebih dalam posisi setiap atribut dari kualitas produk, maka dilakukan penempatan titik dengan matriks yang masing-masing kuadrannya dapat menggambarkan keadaan setiap atribut dengan menggunakan diagram kartesius seperti berikut ini :



Gambar 4.11. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*

Dari hasil kuadran diperoleh hal-hal yang harus diperbaiki dan hal-hal mana yang berlebihan, diantaranya :

#### 1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak



perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

Indikator produk yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kondisi aliran air pada musim kemarau (1)
- Debit aliran air pada musim kemarau (2)
- Dampak setelah minum air produksi (5)
- Keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman (13)
- Kejernihan air pada musim penghujan (17)
- Kejernihan air pada musim kemarau (18)

## 2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

Indikator produk yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Rasa air produksi PDAM (6)
- Bau tanah/lumpur pada air PDAM (7)
- Bau kaporit dalam air menjamin air bebas dari bakteri (10)
- Bau kaporit pada air PDAM (11)
- Endapan lumpur pada air PDAM langsung dari kran halaman (12)
- Pengaliran air selama 24 jam (14)
- Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran (21)

## 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

Indikator produk yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Debit aliran air pada musim penghujan (4)
- Arus/Tekanan air PDAM (16)
- Tingkat keseringan air keruh (19)

## 4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Indikator produk yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Kondisi aliran air pada musim penghujan (3)
- Bau didalam air (8)
- Bau pada air PDAM (9)
- Tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan (15)
- Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot (20)
- Kecepatan petugas dalam memperbaiki kebocoran (22)
- Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan (23)

Berdasarkan hasil analisis diatas dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* Bahwa analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan dalam membuat rekomendasi bagi pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dengan memperhatikan kualitas produk. Adapun hal mendasar pada kinerja produk yang harus diperbaiki oleh pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi adalah sebagai berikut:

- a. Kondisi aliran air pada musim kemarau agar tetap lancar dengan memperhatikan persediaan sumber air baku yang digunakan atau dengan memiliki cadangan persediaan air baku.
- b. Debit air yang dihasilkan pada musim kemarau agar tetap deras sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- c. Dampak setelah minum air produksi menjadi salah satu atribut yang harus mendapatkan perhatian khusus, artinya air yang dihasilkan harus sesuai dengan standar kualitas air minum yang sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/IV/2010 tentang syarat-syarat kualitas air minum, yang dimuat dalam parameter wajib yang berhubungan langsung dengan kesehatan.
- d. Endapan pada air PDAM dari kran halaman lebih diminimalisir dengan melakukan pengecekan terhadap saluran pipa distribusi yang terhubung ke setiap rumah pelanggan.
- e. Kejernihan air pada musim penghujan dan kemarau harus lebih diperhatikan. Air yang dihasilkan harus sesuai dengan standar kualitas air minum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/IV/2010 tentang syarat-syarat kualitas air minum, yang dimuat dalam parameter wajib yang tidak berhubungan langsung dengan kesehatan. Berdasarkan tingkat kekeruhan kadar maksimum yang diperbolehkan adalah 5.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas produk yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang diukur melalui 5 (lima) indikator kualitas produk memiliki penilaian rendah dengan nilai total tanggapan responden pada setiap atribut berkisar antara 45,5% sampai dengan 75,5%, secara garis kontinum kondisi tersebut berada pada rentang kurang baik dan baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai indikator pada variabel kualitas produk dengan penilaian rata-rata kinerja sebesar 65,15%. Hal tersebut menunjukkan bahwa rendahnya kualitas produk disebabkan karena adanya penilaian yang kurang baik pada indikator kinerja (*performance*) dengan penilaian rata-rata sebesar 59,13%. Apabila dilihat secara per atribut maka penilaian kurang baik tersebut terdapat pada atribut debit aliran air pada musim kemarau dengan penilaian sebesar 45,5% dan pada atribut debit aliran air pada musim penghujan dengan penilaian sebesar 60,5%. Sedangkan pada indikator lainnya yaitu daya tahan (*durability*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 60,13% artinya penilaian responden terhadap kinerja produk belum dapat dikatakan baik, apabila dilihat secara per atribut maka penilaian kurang baik tersebut terdapat pada atribut kejernihan air pada musim kemarau dengan penilaian sebesar 47% dan pada atribut kejernihan air pada musim penghujan dengan penilaian sebesar 50,75%.
2. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diperoleh nilai kesesuaian sebesar 85,52%. Berdasarkan tingkat kesesuaian maka kepuasan berada <100% artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang diberikan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang masih dibawah kepentingan pelanggan dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 2,60 dan nilai rata-rata kepentingan sebesar 3,04.
3. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* terhadap indikator kualitas produk dapat dilihat pada diagram kartesius yang menunjukkan hasil dari berbagai kuadran yang mempunyai nilai yang berbeda dari pelanggan. Adapun hasil analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut :
  - Kuadran A mempunyai penilaian yang dianggap penting
    - Kondisi aliran air pada musim kemarau (1)
    - Debit aliran air pada musim kemarau (2)

- Dampak setelah minum air produksi (5)
- Keseringan terjadinya endapan pada air PDAM dari kran halaman (13)
- Kejernihan air pada musim penghujan (17)
- Kejernihan air pada musim kemarau (18)
- Kuadran B mempunyai penilaian yang baik dan harus dipertahankan
  - Rasa air produksi PDAM (6)
  - Bau tanah/lumpur pada air PDAM (7)
  - Bau kaporit dalam air menjamin air bebas dari bakteri (10)
  - Bau kaporit pada air PDAM (11)
  - Endapan lumpur pada air PDAM langsung dari kran halaman (12)
  - Pengaliran air selama 24 jam (14)
  - Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran (21)
- Kuadran C mempunyai penilaian kurang penting
  - Debit aliran air pada musim penghujan (4)
  - Arus/Tekanan air PDAM (16)
  - Tingkat keseringan air keruh (19)
- Kuadran D mempunyai penilaian yang berlebihan
  - Kondisi aliran air pada musim penghujan (3)
  - Bau didalam air (8)
  - Bau pada air PDAM (9)
  - Tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan (15)
  - Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot (20)
  - Kecepatan petugas dalam memperbaiki kebocoran (22)
  - Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan (23)

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis ingin memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dan masukan yang dapat bermanfaat bagi pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu sebagai berikut :

1. PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi hendaknya meningkatkan kembali kualitas produk dengan lebih memperhatikan standar kualitas air yang telah ditetapkan dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/IV/2010 tentang syarat-syarat kualitas air minum. Adapun upaya dalam menaggulangi kejernihan serta debit aliran air pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sebaiknya melakukan pengkajian ulang terhadap sistem pengolahan air yang digunakan, dimana sebagai alternatif pilihan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi dapat menggunakan beberapa sistem pengolahan air diantaranya; 1. Sistem khlorinisasi, 2. Sistem saringan pasir cepat, 3. Sistem saringan pasir lambat. Dengan sistem ini diharapkan debit air yang dihasilkan akan lebih

banyak dan tetap stabil atau dapat meningkat >500 lt/detik sehingga, pendistribusian air dapat berjalan secara maksimal yang memungkinkan kebutuhan air terpenuhi dan sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan.

2. Untuk meningkatkan kembali tingkat kepuasan pelanggan hendaknya pihak PDAM Tirta Patriot lebih memperhatikan serta memperbaiki kinerja dari produk yang dihasilkan. Sehingga apabila terjadi permasalahan pada distribusi pengaliran air secepatnya pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi membeberitahukan penyebabnya kepada pelanggan secara langsung, agar pelanggan dapat mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi, sehingga pelanggan tidak memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kinerja PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.
3. Bagi peneliti yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis, karya tulis ini dapat dijadikan sebagai acuan bahan penelitian, serta diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk mengobservasi dan mengeksplorasi lebih jauh mengenai permasalahan-permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi khususnya dan objek lain pada umumnya dengan menambah variabel lain dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Buchory, H. dan Saladin, D. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Penerbit Linda Karya, halaman 142.
- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi ke sebelas. Bandung: Penerbit Alfabeta. halaman 139, 265.
- \_\_\_\_\_. (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Alfabeta. halaman 3, 13-15, 130.
- Arsyanti, N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Beli Ulang (Studi pada Toko Online Shopastelle, Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, [online] Volume 5 No. 2, p. 1-11 Tersedia di: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/viewFile/13957/13493> [Diakses pada 3 Oktober 2019].
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo, halaman 12.
- Badan Pusat Statistik Kota Bekasi.(2018). *Bekasi Municipality In Figures*, [online] halaman 46. Tersedia di: <https://bekasikota.bps.go.id/>
- Dharmmesta, B. dan Handoko, T. (2016). *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Edisi Pertama, Cetakan ketujuh. Yogyakarta: Penertbit BPFE, halaman 4.
- Hasan, A. (2013). *Marketing Dan Kasus-kasus Pilihan*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Penerbit CAPS, halaman 4.
- Indranata, I. (2008). *Pendekatan Kualitatif Untuk Pengendalian Kualitas*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press), halaman 35.
- Irawan, H. (2009). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT. Elex Media Kopotindo, halaman 37.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. 14<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, p. 30, 224.
- \_\_\_\_\_. and Keller, K, L. (2016). *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, p. 27, 153, 230, 391, 402.
- Lovelock, Christopher., et al. (2010). *Pemasaran Jasa Manusia Teknologi, Strategi*. Jilid dua, Edisi ketujuh. Jakarta: Penerbit Erlangga, halaman 60.
- Lumintang, G. (2015). Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado. *Jurnal EMBA*, [online] Volume 2 No. 1, p. 1291-1302 Tersedia di:

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/8293> [Diakses pada 3 Oktober 2019].

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, halaman 92, 214.

Novandari, W. (2011). Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain Of Customer Value's (Pgcv) Index. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)*, [online] Volume 18 No. 2, p. 104-113 Tersedia di: <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fe3/article/view/2093> [Diakses pada 3 Oktober 2019].

Peraturan Daerah Kota Bekasi Nomor. 02 Tahun 2006, Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Patriot Pemerintah Kota Bekasi.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010

Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama, halaman 31.

Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Edisi ke satu. Yogyakarta: Penerbit ANDI, halaman 50.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke empat belas. Bandung: Penerbit Alfabeta, halaman 82, 83, 97.

\_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Cetakan kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta, halaman 137.

\_\_\_\_\_. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta, halaman 168.

Sunyoto, D. (2013). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service), halaman 45, 47.

Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta, halaman 233, 241.

Tjiptono, F dan Chandra G. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi, halaman 95

\_\_\_\_\_. (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit C.V Andi Offset, halaman 121, 140.

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualita Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks, halaman 67.

Windu Wirajaya, G. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Di Bali Tangi Spa. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri*, [online] Volume 4 No. 4, p. 59-69 Tersedia di:

<https://ojs.unud.ac.id/index.php/jtip/article/view/25646/16690> [Diakses pada 3 Oktober 2019].

Wulan Retna, D. (2013). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Mahasiswa Manajemen STIE Kesatuan Bogor*, [online] Tersedia di: <https://docplayer.info/31656936-Pengaruh-kualitas-produk-dan-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-pada-pdam-tirta-pakuan-kota-bogor-abstract.html> [Diakses pada 3 Oktober 2019].



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Sukandar

Alamat : Kp. Kabandungan RT.01/RW.09 Desa  
Sirnagalih Kec. Tamansari Kabupaten  
Bogor

Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 25 Februari 1996

Umur : 23 Tahun

Agama : Islam

Pendidikan

- SD : SDN Pasir Hayam Tahun : 2003 - 2009
- SMP : SMPN 2 Tamansari Tahun : 2009 - 2012
- SMA : SMAN 1 Tamansari Tahun : 2012 -2015
- PERGURUAN TINGGI : Universitas Pakuan Tahun : 2015 - 2019

# **LAMPIRAN**

Lampiran 1



## PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI

Jln. Perjuangan No. 99 Kel. Marga mulya Kec. Bekasi Utara  
Telp. 021-88966161 Fax. 021-88961608 - BEKASI 17142  
[www.pdamtirtapatriot.co](http://www.pdamtirtapatriot.co)

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 800/36.e /PDAM-TP/I/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**NAMA** : Drs. H. SUGIYANTO, MM  
**JABATAN** : DIREKTUR BIDANG UMUM

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa dibawah ini :

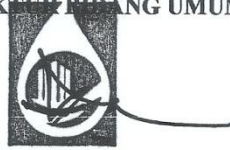
**NAMA** : MUHAMAD SUKANDAR  
**NIM** : 021115161  
**ASAL PERGURUAN TINGGI** : UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN

Telah melaksanakan Riset / Magang di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal 14 Januari 2019 s/d 14 Februari 2019 dengan predikat **Baik**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bekasi, 30 Januari 2019

DIREKTUR BIDANG UMUM



DRS. H. SUGIYANTO, MM

Keterangan :

1. Mahasiswi yang bersangkutan;  
Arsip.

## Lampiran 2

No	Wilayah	Kelompok Pelanggan				Total	Grand Total
		R1	R2	R3	R4		
	Bekasi Utara						
1	Bintang Metropole		5	719		724	
2	Telaga Bening Residence			21		21	
3	Nusantara/Bulak Sentul		207	877		1.084	
4	Kaliabang Tengah		34	24		58	
5	Sawah Indah		39	162		201	
6	Rawa Silam		121	399		520	
7	Kampung Bintara		2	238		240	
8	Kampung Baru		190	756		946	
9	Kampung Poncol		6	208		214	
10	Kampung lebak		39	35		74	
11	Kampung Nangka			44		44	
12	Kampung Kaliabang Rorotan		59	126		185	
13	Kampung Kepu		53	264		317	
<b>14</b>	<b>Perumahan Taman Wisma Asri</b>		<b>16</b>	<b>4.702</b>	<b>22</b>	<b>4.740</b>	
15	Perumahan Villa Mas Indah		10	559		569	
16	Perumahan Tytyan Kencana		1	415	47	463	
17	Perumahan Telaga Mas		11	1.605		1.616	
18	Perumahan Villa Mas Garden		16	723	1	740	
19	Perumahan Villa Indah Permai		4	5.642	4	5.650	
21	Perumahan Green Village			3	34	37	
22	Perumahan Pondok Ungu Permai		1	375		376	
23	Perumahan Griya Kota Bekasi		7	118		125	
24	Perumahan Golden City			12	200	212	
25	Perumahan Poncol Jaya			11		11	
26	Perumahan Asipa Green Town House			39		39	
27	Kavling Pos Giro			4		4	
28	Kavling Harapan Kita		269	1.084		1.353	
29	Kavling Lubis		153	289		442	
30	Kavling Perwira		300	414	3	717	
31	Kavling Bulak Sentul	3	96	247		346	
32	Kavling Albahar		86	24		110	
33	Kavling Perwira Sari		176	409		585	
34	Kavling Bumi Harapan Jaya		16	63		79	
35	Kavling Tegal Perintis	3	14	142	3	162	
36	Kavling Harapan		42	17		59	
37	Kavling Panorama			41		41	
38	Kavling Cempaka		89	593		682	
39	Kavling Kabel Mas		198	468		666	
40	Kavling Bulak Perwira		1.298	1.420	3	2.721	
41	Kavling Sido Makmur		107	207		31	
42	Kavling Sahara Indah Permai		1	213		214	
43	Kavling Pondok Alam Indah		45	48		93	
44	Kavling Pengarengan		60	249		309	
45	Kavling Kaliabang Ilir		12	90		102	

46	Kavling Lokomotif, Lori dan Kelinci	7	1.029	893		1.929	
Jumlah		13	4.812	24.992	317		30.134
Bekasi Barat							
1	Paino		1			1	
2	Kampung Rawa Bebek		32	345		377	
3	Kampung Kranji		2	138		140	
4	Kampung Setu			86	1	87	
5	Perumahan Griya Bintara Indah			318	10	328	
6	Perumahan Mahkota Bintara			24	1	25	
7	Perumahan Harapan Baru Regency		3	467	6	476	
8	Perumahan Pondok Cipta			569		569	
9	Perumahan Duta Kranji			125		125	
10	Perumahan Bintara Regency			12		12	
11	Perumahan Bintara Regency			57		57	
12	Perumahan Violet Garden			89		89	
13	Perumahan Bansepco			11		11	
14	Perumahan Puri Handayani			11		11	
Jumlah		0	38	2.252	18		2.308
Medan Satria							
1	Kampung Rawa Pasung		159	203		362	
2	Kampung Rawa Bambu		75	176		251	
3	Kampung Buaran			104		104	
4	Kavling Buaran			14		14	
5	Kavling PGRI			71		71	
6	Kavling Mandiri		3	25		28	
7	Kavling Tanah Harapan		29	20		49	
8	Kavling Tunas Jaya		1	23		24	
9	Kavling Mekar Jaya		23	188		211	
10	Perumahan Pejuang Pratama		1	432		433	
11	Perumahan Duta Bumi		1	335		336	
12	Perumahan Titian Asri			165		165	
13	Perumahan Titian Indah			70		70	
Jumlah		0	292	1.826	0		2.118

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi 2019

## Lampiran 3

No	Wilayah	Jumlah Pengaduan Pelanggan			
		2015	2016	2017	2018
	Bekasi Utara				
1	Bintang Metropole	100	123	673	136
2	Telaga Bening Residence	0	0	7	2
3	Nusantara/Harapan Jaya	108	67	1.066	1
4	Kaliabang Tengah	49	0	0	0
5	Sawah Indah	246	150	240	230
6	Rawa Silam	49	36	178	40
8	Kampung Baru	121	299	394	197
9	Kampung Poncol	21	19	107	30
10	Kampung lebak	7	22	16	21
11	Kampung Nangka	2	8	2	10
12	Kampung Kaliabang Rorotan	11	15	72	13
13	Kampung Kepu	24	20	313	43
14	Perumahan Taman Wisma Asri	1.276	770	800	5
15	Perumahan Villa Mas Indah	67	55	738	78
17	Perumahan Telaga Mas	295	1.323	916	243
18	Perumahan Villa Mas Garden	141	712	728	218
19	Perumahan Villa Indah Permai	2.367	555	787	1
21	Perumahan Green Village	5	9	10	14
22	Perumahan Pondok Ungu Permai	25	19	59	26
23	Perumahan Griya Kota Bekasi	3	10	72	10
24	Perumahan Golden City	2	7	5	24
25	Perumahan Poncol Jaya	3	5	0	30
26	Perumahan Asipa Green Town House	12	123	42	8
28	Kavling Harapan Kita	423	623	408	202
29	Kavling Perwira/Lubis	152	170	1.043	193
34	Kavling Bumi Harapan Jaya	5	10	4	3
35	Kavling Tegal Perintis	27	15	69	41
36	Kavling Harapan	2	2	21	2
37	Kavling Panorama	12	5	69	11
38	Kavling Cempaka	45	49	316	85
39	Kavling Kabel Mas	52	312	181	90
40	Kavling Bulak Perwira	284	284	1.185	2
41	Kavling Sido Makmur	28	16	15	44
42	Kavling Sahara Indah Permai	9	6	6	15
43	Kavling Pondok Alam Indah	3	4	46	6
44	Kavling Pengarengan	19	8	33	21
45	Kavling Kaliabang Ilir	10	17	14	5
46	Kavling Lokomotif, Lori dan Kelinci	906	157	546	295
	Jumlah	6.911	6.025	11.181	2.395
	Bekasi Barat				
2	Kampung Rawa Bebek	30	27	38	24
3	Kampung Kranji	0	10	15	19
4	Kampung Setu	0	9	11	16
5	Perumahan Griya Bintara Indah	47	57	51	50

No	Wilayah	Jumlah Pengaduan Pelanggan			
		2015	2016	2017	2018
7	Perumahan Harapan Baru Regency	82	58	181	47
8	Perumahan Pondok Cipta	41	42	149	72
9	Perumahan Duta Kranji	11	14	6	24
10	Perumahan Bintara Regency	1	3	2	1
12	Perumahan Violet Garden	0	6	6	4
13	Perumahan Bansepco	0	4	5	2
14	Perumahan Puri Handayani	0	4	1	1
Jumlah		212	234	465	260
Medan Satria					
1	Kampung Rawa Pasung	16	33	166	26
2	Kampung Rawa Bambu	0	0	0	8
	Kampung Rawa Bakti	0	0	0	20
4	Kavling Buaran	2	2	6	5
5	Kavling PGRI	73	180	79	40
6	Kavling Mandiri	1	9	0	0
7	Kavling Tanah Harapan	4	9	3	2
8	Kavling Tunas Jaya	0	10	7	3
10	Perumahan Pejuang Pratama	66	47	28	40
11	Perumahan Duta Bumi	39	46	20	43
12	Perumahan Titian Asri	25	22	119	28
13	Perumahan Titian Indah	1	6	6	10
Jumlah		227	364	434	225

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi 2019

## Lampiran 4

## 1. PARAMETER WAJIB

No	Jenis	Satuan	Kadar Maksimum Yang Diperbolehkan
1	Parameter yang berhubungan langsung dengan kesehatan		
	a. Parameter Mikrobiologi		
	1) E.Coli	Jumlah per 100 ml sampel	0
	2) Total Bakteri Kaliform	Jumlah per 100 ml sampel	0
	b. Kimia an-organik		
	1) Arsen	mg/l	0,01
	2) Fluorida	mg/l	1,5
	3) Total Kromium	mg/l	0,05
	4) Kadmium	mg/l	0,003
	5) Nitrit, (Sebagai NO <sub>2</sub> -)	mg/l	3
	6) Nitrat, (Sebagai NO <sub>3</sub> -)	mg/l	50
	7) Sianida	mg/l	0,07
	8) Selenium	mg/l	0,01
2	Parameter yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan		
	a. Parameter Fisik		
	1. Bau		Tidak berbau
	2. Warna	TCU	15
	3. Total zat padat terlarut (TDS)	mg/l	500
	4. Kekeruhan	NTU	5
	5. Rasa		Tidak berasa
	6. Suhu	°c	Suhu udara ± 3
	b. Parameter Kimiawi		
	1. Aluminium	mg/l	0,2
	2. Besi	mg/l	0,3
	3. Keadahan	mg/l	500
	4. Khlorida	mg/l	250
	5. Mangan	mg/l	0,4
	6. Ph		6,5-8,5
	7. Seng	mg/l	3
	8. Sulfat	mg/l	250
	9. Tembaga	mg/l	2
	10. Amonia	mg/l	1,5

## II. PARAMETER TAMBAHAN

No	Jenis	Satuan	Kadar Maksimum Yang Diperbolehkan
1	KIMIAWI		
	a. Bahan Anorganik		
	Air Raksa	mg/l	0,001
	Antimon	mg/l	0,02
	Barium	mg/l	0,7



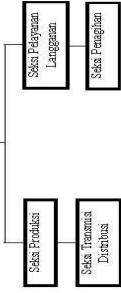
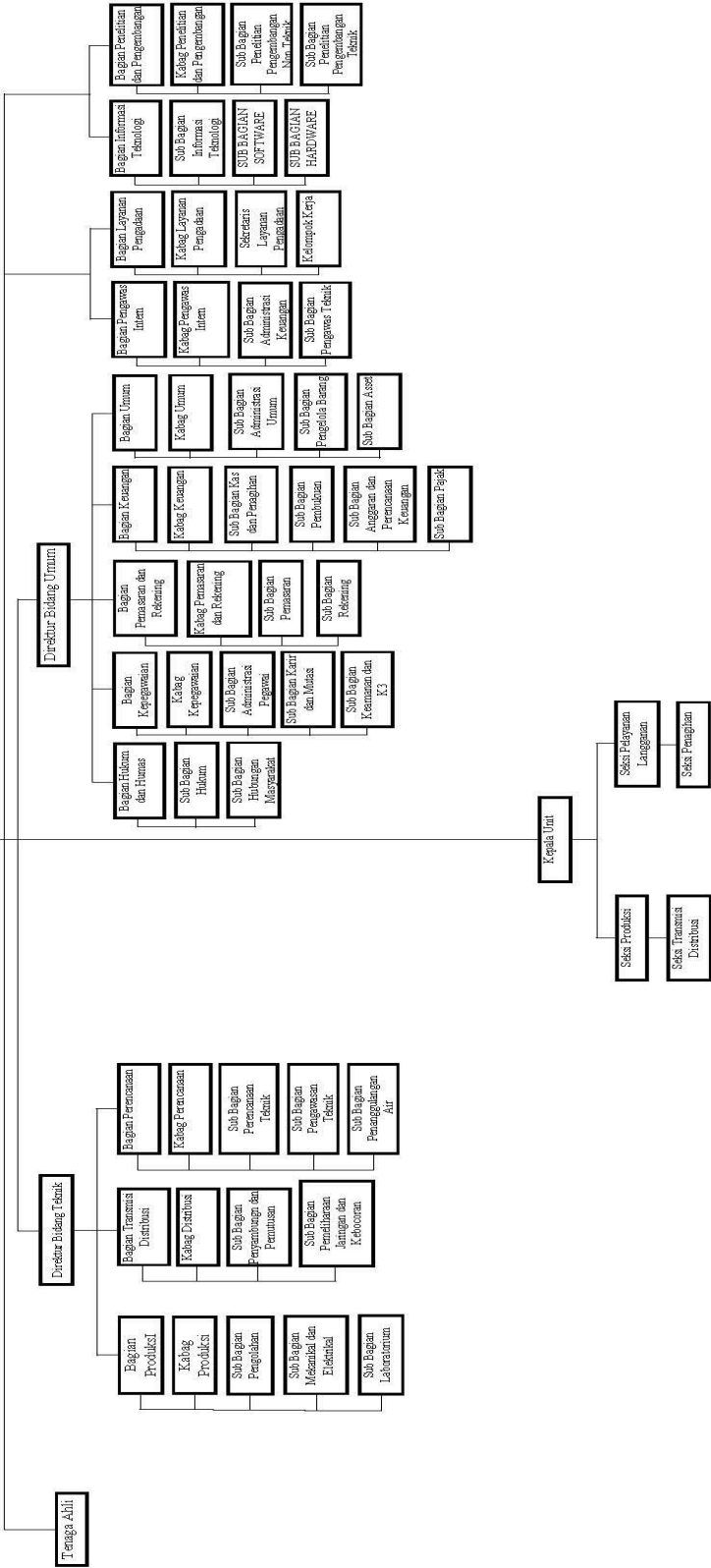
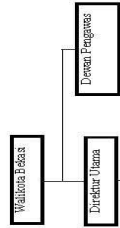
	Boron	mg/l	0,5
	Molybdenum	mg/l	0,07
	Nikel	mg/l	0,07
	Sodium	mg/l	200
	Timbal	mg/l	0,01
	Uranium	mg/l	0,015
	b. Bahan Organik		
	Zat Organik (KMnO <sub>4</sub> )	mg/l	10
	Deterjen	mg/l	0,05
	Chlorinated alkanes		
	Carbon tetrachloride	mg/l	0,004
	Dichloroethane	mg/l	0,02
	1,2-Dichloroethane	mg/l	0,05
	Chlorinated ethenes		
	1,2-Dichloroethene	mg/l	0,05
	Trichloroethene	mg/l	0,02
	Tetrachloroethene	mg/l	0,04
	Aromatic Hydrocarbons		
	Benzene	mg/l	0,01
	Toulene	mg/l	0,7
	Xylenes	mg/l	0,5
	Ethylbenzene	mg/l	0,3
	Styrene	mg/l	0,02
	Chlorinated benzenes		
	1,2-Dichlorobenzene (1,2-DCB)	mg/l	1
	1,4-Dichlorobenzene (1,4-DCB)	mg/l	0,3
	Lain-lain		
	Di(2-ethylhexy)phthalate	mg/l	0,008
	Acrylamide	mg/l	0,0005
	Epichlorohydrin	mg/l	0,0004
	Hexachlorobutadiene	mg/l	0,0006
	Ethylenediaminetetraacetic acid (EDTA)	mg/l	0,6
	Nitrilotriacetic acid (NTA)	mg/l	0,02
	c. Pestisida		
	Alachlor	mg/l	0,02
	Aldicarb	mg/l	0,01
	Aldrin dan dieldrin	mg/l	0,00003
	Atrazine	mg/l	0,002
	Carbofuran	mg/l	0,007
	Chlordane	mg/l	0,0002
	Chlorotoluron	mg/l	0,03
	DDT	mg/l	0,001
	1,2-Dibromo-3-chloropropane (DBCP)	mg/l	0,001
	2,4-Dichloropenoxyacetic acid (2,4-D)	mg/l	0,03
	1,2-Dichloropropane	mg/l	0,04
	Isoproturon	mg/l	0,009
	Lindane	mg/l	0,002
	MCPA	mg/l	0,002
	Methoxychlor	mg/l	0,02
	Metolachlor	mg/l	0,01
	Molinate	mg/l	0,006
	Pendimethalin	mg/l	0,02
	Pentachloropenol (PCP)	mg/l	0,009

	Permethrin	mg/l	0,3
	Simazine	mg/l	0,002
	Trifluralin	mg/l	0,02
	Chlorophenoxy herbicides selain 2,4-D dan MCPA		
	2,4-DB	mg/l	0,090
	Dichloroprop	mg/l	0,10
	Feneorprop	mg/l	0,009
	Mecoprop	mg/l	0,001
	2,4,5-Trichlorophenoxyacetic acid	mg/l	0,009
d.	Disinfektan dan Hasil Sampingannya		
	Disinfektan		
	Chlorine	mg/l	5
	Hasil sampingan		
	Bromate	mg/l	0,01
	Chlorate	mg/l	0,7
	Chlorite	mg/l	0,7
	Chlorophenols		
	2,4,6-Trichlorophenol (2,4,6-TCP)	mg/l	0,2
	Bromoform	mg/l	0,1
	Dibromochloromethane (DBCM)	mg/l	0,1
	Bromodichloromethane (BDCM)	mg/l	0,06
	Chloroform	mg/l	0,3
	Chlorinated acetic acids		
	Dichloroacetic acid	mg/l	0,05
	Trichloroacetic acid	mg/l	0,02
	Chloral hydrate		
	Halogenated acetonitriles		
	Dichloroacetonitrile	mg/l	0,02
	Dibromoacetonitrile	mg/l	0,07
	Cyanogen chloride (Sebagai CN)	mg/l	0,07
2	RADIOAKTIFITAS		
	Gross alpha activity	Bq/l	0,1
	Gross beta activity	Bq/l	1

Sumber: Sekunder, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/IV/2010

**STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI  
PERATURAN WALIKOTA BEKASI NOMOR 45 TAHUN 2016**

- ANGGOTA DEWAN PENGAWAS**
1. KARIMAN (KETUA)
  2. NADHIFARIEN (SEKRETARIS)
  3. ABDUL RACHMAN NAWAWI (ANGGOTA)
  4. RESTI WINDAKTI (ANGGOTA)
  5. MUHAMMAD (ANGGOTA)
  6. FOU RAHAYUNINGSIH (SEKRETARIS)
  7. WIDI HANDONO (SEKRETARIS)



## **KUESIONER**

Penelitian Skripsi dengan judul  
**“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI”**  
( Studi kasus : Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara )

---

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhamad Sukandar

NPM : 021115161

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Pakuan

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk memenuhi tugas akhir, bersama ini peneliti menyampaikan kuesioner penelitian mengenai “Analisis Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tita Patriot Kota Bekasi (Studi Kasus Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara)”. Adapun hasil kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan penyusunan tugas akhir (Skripsi) pada program sarjana Universitas Pakuan Bogor.

Peneliti memahami waktu Bapak/Ibu/Saudara sangatlah terbatas dan berharga, namun peneliti juga berharap kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk membantu penelitian ini dengan mengisi secara lengkap kuesioner yang terlampir.

Peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan dalam kuesioner ini.

Hormat Saya,

Peneliti

(Muhamad Sukandar)

### Petunjuk pengisian

1. Pilih lah identitas Bapak/Ibu/Saudara yang telah tersedia
2. Lingkarilah satu kode angka pada jawaban yang sesuai dengan identitas Bapak/Ibu/Saudara sebenarnya

### Data Responden

1. Nama responden	
2. Umur responden	..... Tahun
3. Jenis kelamin responden	1. Laki-laki 2. Perempuan
4. Pendidikan terakhir responden	
5. Pekerjaan Responden	
6. Alamat responden	Perumahan ..... Rt/Rw..... Jl. .... Kelurahan ..... Kecamatan .....
7. Lama berlangganan	..... Tahun
8. Jumlah penghuni	..... Jiwa
9. Bangunan rumah	1. 1 lantai 2. 2 lantai 3. > 2 lantai
10. Sumber air yang digunakan rumah tangga setiap hari	a. PDAM Tirta Patriot b. Sumur gali c. Sumur bor d. Sungai e. Air kemasan f. Lainnya,.....
11. Penggunaan air PDAM sehari-hari	a. Air minum langsung b. Air minum dimasak c. Memasak d. Mandi e. Mencuci f. Menyiram tanaman g. Lainnya,.....
12. Jika terjadi gangguan apakah Bapak/Ibu/Saudara mendapatkan pemberitahuan dari pihak PDAM	1. Ya 2. Tidak Jika <b>Ya</b> , melalui apa: a. Surat Kabar b. Televisi c. Radio d. Flayer e. SMS f. Media Sosial g. Whatsapp/BBM/Line h. Aplikasi Android/IOS (Intipasi) i. Lainnya,.....

PENILAIAN PERTANYAAN TINGKAT KINERJA

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

Responden No	Pertanyaan No																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
51	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
52	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
56	3	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
57	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
58	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
63	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
64	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
65	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
66	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
67	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
68	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
69	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
70	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
72	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
76	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
77	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	3	3	2	3	2	4	2	1	3	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
79	3	2	3	3	2	2	4	3	2	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2
80	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3
81	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
82	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
83	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3
84	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	1	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3
85	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	4	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3
86	2	1	3	2	3	3	1	3	2	1	4	2	3	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3
87	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
88	1	1	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	2	1	3	4	2	3	1	3	3	3	3	3
90	1	1	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	3	3
91	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3
92	2	1	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3
94	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
95	3	1	4	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
96	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	2
97	2	1	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	3	3	3	3
98	2	1	3	3	3	3	4	3	2	1	4	2	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	1	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3
100	3	2	3	3	2	4	2	3	2	1	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3







Dokumentasi Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Pada Perumahan Taman Wisma Asri Wilayah Bekasi Utara Tahun 2018

