



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN KABUPATEN
BOGOR STUDI KASUS DAERAH CIBINONG**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Satria Tri Laksono
021114218

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

2018

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN KABUPATEN BOGOR
STUDI KASUS DAERAH CIBINONG**

Skripsi

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

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

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

Ketua Program Studi

(Herdiyana, SE., MM.)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN KABUPATEN BOGOR
STUDI KASUS DAERAH CIBINONG**

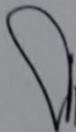
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari : Sabtu Tanggal : 19 / Mei / 2018

Satria Tri Laksono
021114218

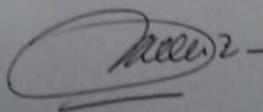
Menyetujui,

Ketua Sidang



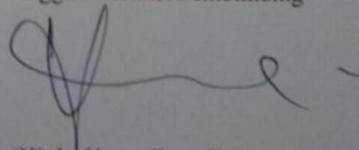
(Hj. Dra. Sri Hartini, MM.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Zaini, SE., MM.)

Anggota Komisi Pembimbing



(Hj. Ir. Yuary Farradia, M.Sc.)

ABSTRAK

Satria Tri Laksono. 021114218. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor (Studi Kasus Daerah Cibinong). Dibawah Bimbingan Oktorikiswati Zaini dan Yuany Farradia. 2018.

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup termasuk manusia yang tidak dapat terpisahkan yaitu air. Tanpa air manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu penggunaan serta pengelolaannya diatur oleh pemerintah sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, dan juga mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dalam usaha memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Banyaknya pengaduan keluhan yang diberikan pelanggan terkait dengan pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor menjadikan permasalahan untuk dilakukan penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, dan untuk mengetahui apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan dimasa yang akan datang untuk PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta rekomendasi hasil analisis dilakukan pada kantor pusat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Jalan Raya Tegar Beriman No.1, Sukahati, Cibinong, Jawa Barat, menggunakan data primer dan data sekunder. Penentuan sampel dengan menggunakan metode *random sampling*, dengan jumlah responden 100 orang. Metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif *eksploratif* dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sangat baik dari seluruh penilaian yang diberikan oleh pelanggan dari setiap atribut yang diberikan. Pelanggan merasa belum puas dengan kinerja yang diberikan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor akan tetapi hasil kinerja menunjukkan nilai yang lebih rendah dari nilai harapan, dengan jumlah nilai rata-rata kinerja 3,03 dan jumlah nilai rata-rata harapan 3,37 dan hasil rata-rata penilaian tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan secara menyeluruh sebesar 89,94% yang menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Serta hasil dari analisis *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan menggunakan diagram kartesius menunjukkan bahwa pada kuadran A sudah mempunyai nilai baik pada setiap atributnya. Pada kuadran B semua atribut sudah mempunyai nilai yang sangat baik serta harus dipertahankan. Pada kuadran C sudah memiliki nilai baik pada setiap atributnya tetapi dianggap kurang penting. Pada kuadran D berlebihan tapi sangat baik pada setiap atributnya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

ABSTRACT

Satria Tri Laksono. 021114218. Analysis of Service Quality Against Customer Satisfaction At PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor (Case Study of Cibinong Region). Under the guidance of Oktorikiswati Zaini and Yuany Farradia, 2018.

One of the basic needs of everyday living creatures including humans that can not be separated water. Without human water will have difficulty in carrying out his life, therefore the use and management is governed by the government in such a way that can be utilized effectively and efficiently. PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor is a regionally owned business entity that has duties and obligations in organizing the processing and service of clean water, and also make improvements in the field of service in an effort to provide satisfaction to its customers. The number of complaints that the customer complaints related to the services provided PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor making trouble for research.

This study aims to analysis the quality of services provided PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor, to know customer satisfaction at PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor, and to find out whether customer service satisfaction quality analysis can be used as a reference in the future at PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor.

Research on the quality of service, customer satisfaction, and recommendation of the results of the analysis conducted at headquarters PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor Jalan Raya Tegar Beriman No.1, Sukahati, Cibinong, West Java, using primary data and secondary data. Determination of the sample by using random sampling method, with the number of respondents 100 people. The analysis used is Importance Performance Analysis (IPA) method.

The results showed that the quality of services provided PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor very well from all ratings given by the customer of each attribute provided. Customers feel not satisfied with the performance provided PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor. But the performance results show lower than expected values with an average grade of 3.03 for performance and average value of 3.37 for service and the average score of fit between performance and overall expectations is 89.94% indicating that the customer is not satisfied with the service performance PDAM Tirta Kahuripan Regency of Bogor. And the result of analysis of Importance Performance Analysis (IPA) by diagram kartesius shows that in quadrant A already have a good value on each attribute. In quadrant B all attributes have a very good value and must be maintained. In quadrant C has a good attribute value but is considered less important. In quadrant D is excessive but very good in all attribute.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis (IPA).*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah subhanahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya, dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN KABUPATEN BOGOR”

Pada kesempatan kali ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini penulis tunjukan kepada:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak Herdiyana, SE., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Tutus Rully, SE., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Ibu Oktorikiswati Zaini, SE., M.M. selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan saran dalam penulisan penelitian ini.
5. Ibu Ir. Yuany Farradia, M.Sc. selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan saran dalam penulisan penelitian ini.
6. Seluruh Dosen, Staf Tata Usaha dan Karyawan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
7. Kepada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ini.
8. Bapak dan mamah yang tersayang, yang selalu mendoakan serta selalu mendukung Satria baik moral maupun materil sehingga penelitian ini dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.
9. Kakakku, adikku dan ponakanku yang selalu memberikan doa, motivasi, canda, dan semangat selama penyusunan penelitian ini.

10. Sahabatku Cabelita : Agil, Habibi, Ica, Nias, Memen, Ina, Eno, Ka Aurel yang selalu memberikan doa serta memberikan dukungan yang sangat baik.
11. Kepada teman-teman seperjuangan kelas E-Manajemen 2014 terimakasih untuk hari-harinya selalu Bersama-sama saat perkuliahan.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan pada penelitian ini, penulis mengharapkan kritik dan saran yang baik guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penelitian ini.

Bogor, Mei 2018
Penulis ,

Satria Tri Laksono

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1. Maksud Penelitian	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran	7
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.3. Konsep Manajemen Pemasaran	8
2.2. Jasa	9
2.2.1. Pengertian Jasa	9
2.2.2. Karakteristik Jasa	10
2.2.3. Kualitas Jasa	10
2.2.4. Kesenjangan Persepsi Kualitas Jasa	11
2.3. Kualitas Pelayanan	12
2.3.1. Pengertian Kualitas	12
2.3.2. Dimensi Kualitas	13
2.3.3. Pengertian Pelayanan	14
2.3.4. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.3.5. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.4. Kepuasan Pelanggan	16
2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	17
2.5.1. Penelitian Sebelumnya	17
2.5.2. Kerangka Pemikiran	19
2.6. Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	22
3.2. Objek, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian	22
3.2.1. Objek Penelitian	22
3.2.2. Unit Analisis	22
3.2.3. Lokasi Penelitian	22
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.3.1. Jenis Data	23
3.3.2. Sumber Data	23
3.4. Operasional Variabel	23
3.5. Metode Penarikan Sampel	25
3.6. Metode Pengumpulan Data	25
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	27
3.6.1.1. Uji Validitas	27
3.6.1.2. Uji Reliabilitas	27
3.7. Metode Pengelolaan/Analisis Data	28
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	31
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	31
4.1.2. Kegiatan Usaha	32
4.1.3. Stuktur Organisasi PDAM Tirta Kahuripan.....	32
4.1.4. Uraian Tugas	33
4.1.5. Profil Responden.....	38
4.2. Analisis Data	42
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	42
4.2.1.1 Hasil Uji Validitas.....	42
4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	43
4.3. Pembahasan.....	44
4.3.1. Penerapan Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	44
4.3.2. Analsis Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.....	62
4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.....	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	85
5.2. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan	3
Tabel 2	Daftar Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan	4
Tabel 3	Penelitian Sebelumnya	17
Tabel 4	Operasionalisasi Variabel	24
Tabel 5	Skala Likert	26
Tabel 6	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 7	Profil Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 8	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 9	Profil Responden Berdasarkan Biaya Tagihan Air Perbulan	41
Tabel 10	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja	42
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja	43
Tabel 12	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kebersihan Serta Kenyamanan Gedung	45
Tabel 13	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Lahan Parkir yang Memadai	46
Tabel 14	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih	47
Tabel 15	Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai Memberikan Proses Pelayanan	48
Tabel 16	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai dalam Komunikasi	49
Tabel 17	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memberikan Pelayanan dengan Segera	50
Tabel 18	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Menanggapi Keluhan Pelanggan	51
Tabel 19	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan yang cepat	52
Tabel 20	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memberikan Solusi Bagi Pelanggan	53
Tabel 21	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kejujuran dan Kepercayaan Pegawai	54
Tabel 22	Tingkat penilaian Terhadap Kinerja dalam Memberikan kepastian Kepada Pelanggan	55

Tabel 23	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Memilih-milih Pelanggan	56
Tabel 24	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kesopanan Pegawai Kepada Pelanggan	57
Tabel 25	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Saat Melayani Pelanggan	58
Tabel 26	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mengetahui Apa yang diinginkan Pelanggannya	59
Tabel 27	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Mendengarkan Keluhan Pelanggan.....	60
Tabel 28	Rata-rata Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	61
Tabel 29	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kebersihan Serta Kenyamanan Gedung	63
Tabel 30	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kebersihan serta Kenyamanan Gedung	63
Tabel 31	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Lahan Parkir yang Memadai	64
Tabel 32	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Lahan Parkir yang Memadai ...	64
Tabel 33	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih.	65
Tabel 34	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih	65
Tabel 35	Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai Memberikan Proses Pelayanan yang baik	66
Tabel 36	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Memberikan Proses Pelayanan yang Baik	66
Tabel 37	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai dalam Komunikasi.....	67
Tabel 38	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Tingkat Kemampuan dalam Komunikasi	67
Tabel 39	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memberikan Pelayanan dengan Segera.....	68
Tabel 40	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Memberikan Pelayanan dengan Segera	68
Tabel 41	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Menanggapi Keluhan Pelanggan	69

Tabel 42	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Menanggapi Keluhan Pelanggan.....	69
Tabel 43	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Pelayanan yang cepat.....	70
Tabel 44	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Pelayanan yang Cepat	70
Tabel 45	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memberikan Solusi Bagi Pelanggan.....	71
Tabel 46	Tingkat Pemilaian Harapan Pegawai Memberikan Solusi Bagi Pelanggan	71
Tabel 47	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kejujuran dan Kepercayaan Pegawai.....	72
Tabel 48	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kejujuran dan Kepercayaan Pegawai	72
Tabel 49	Tingkat penilaian Tergadap Kinerja dalam Memberikan kepastian Kepada Pelanggan	73
Tabel 50	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai dalam Memberikan Kepastian Kepada Pelanggan	73
Tabel 51	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Memilih-milih Pelanggan	74
Tabel 52	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Tidak Memilih-milih Pelanggan	74
Tabel 53	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kesopanan Pegawai Kepada Pelanggan	75
Tabel 54	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kesopanan Pegawai Kepada Pelanggan	75
Tabel 55	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Saat Melayani Pelanggan	76
Tabel 56	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Keramahan Peagawai Saat Melayani Pelanggan	76
Tabel 57	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mengetahui Apa yang diinginkan Pelanggannya.....	77
Tabel 58	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Menegtahui Apa yang diinginkan Pelanggan	77
Tabel 59	Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Mendengarkan Keluhan Pelanggan.....	78

Tabel 60	Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Mendengarkan Keluhan yang diberikan Pelanggan	78
Tabel 61	Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	79
Tabel 62	Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor .	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Grafik Pengaduan Pelanggan	3
Gambar 2	Lima Model Kesenjangan	11
Gambar 3	Model Kepuasan/ketidakpuasan Pelanggan	17
Gambar 4	Konstelasi Penelitian	20
Gambar 5	Diagram Kartesius	29
Gambar 6	Jenis Kelamin Responden	38
Gambar 7	Usia responden	39
Gambar 8	Pekerjaan Responden	40
Gambar 9	Tagihan Air rersponden	41
Gambar 10	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	81

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup termasuk manusia yang tidak dapat dipisahkan yaitu air. Tanpa air manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya, maka dari itu penggunaan serta pengelolaan air harus di atur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hidup orang banyak, maka pengelolannya di atur oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 pasal 33 ayat 3 yang berbunyi sebagai berikut: “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”.

PDAM Tirta Kahuripan merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di Kabupaten Bogor yang mengharuskan dalam pengolahan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi pelayanan yang baik.

PDAM Tirta Kahuripan merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif, serta diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih, melayani semua kelompok pelanggan dengan harga yang terjangkau. PDAM Tirta Kahuripan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih, salah satu di bentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih , yang meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana prasarana serta distribusi air bersih. Sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Pada kenyataanya hal ini memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan disisi lain besarnya permintaan air terus bertambah. Sampai saat ini PDAM menjadi satu-satunya perusahaan pelayanan jasa publik dibidang pengadaan air bersih

Dalam menjalankan aktivitas setiap perusahaan berusaha meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini merupakan salah satu unsur terpenting dalam mengoptimalkan tingkat kepuasan pelanggan, baik itu berupa kecepatan waktu penyelesaian, keramah-tamahan, informasi yang tepat dan sebagainya. Menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan.

Sedangkan menurut Valerie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman dalam Lovelock (2013:154) telah melakukan penelitian intensif terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasikannya, mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel diantaranya:

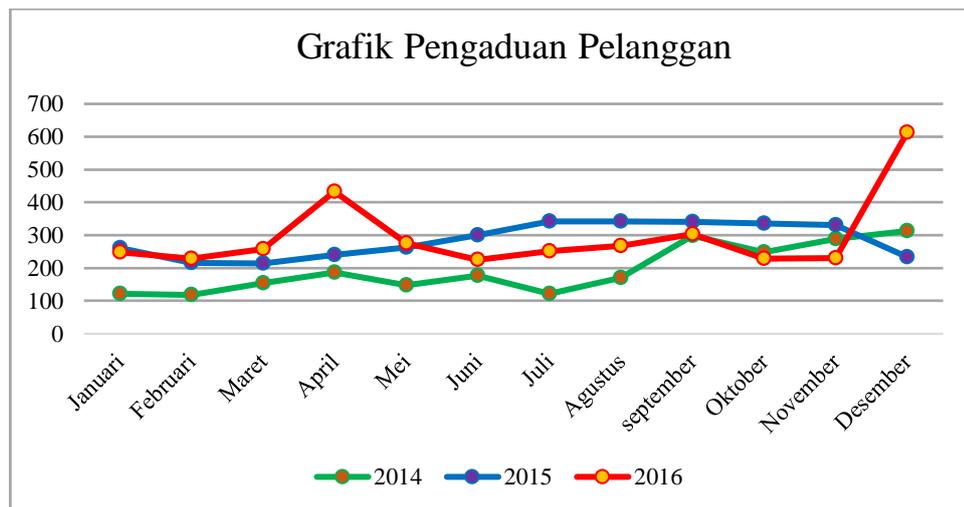
1. *Tangibles* (penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)
3. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan)
4. *Assurance* (kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan)
5. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan)

PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi pada laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pelanggan. Menurut Lovelock, Wirtz, dan Mussry (2012:65) kepuasan adalah suatu kontinum dari titik tingkat kepuasan yang sangat tinggi sampai ke titik ketidakpuasan yang mendalam. Selama kinerja dirasakan masuk ke dalam zona toleransi, yaitu di atas tingkat layanan yang memadai maka para pelanggan akan merasa cukup puas. Jika kinerja dirasakan mendekati atau melebihi tingkat layanan yang diinginkan maka para pelanggan akan merasa sangat puas. Pada kenyataannya masih terdapat beberapa keluhan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dari para pelanggannya terhadap kualitas yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor memperoleh keluhan berdasarkan pengaduan setiap tahunnya dari para pelanggan yang kebetulan hasilnya mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1
 Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga
 PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
 Periode 2014-2016

Bulan	Tahun		
	2014	2015	2016
Januari	122	261	249
Februari	118	216	228
Maret	155	214	258
April	187	240	433
Mei	148	263	275
Juni	177	300	225
Juli	121	342	252
Agustus	170	342	268
September	298	340	304
Oktober	249	336	228
November	289	331	230
Desember	313	233	613
Jumlah	2347	3418	3563

Sumber : PDAM Tirta Kahuripan, 2017



Sumber : Data diolah, 2017

Gambar 1
 Grafik Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga
 PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Pengaduan tersebut dapat dilihat melalui beberapa keluhan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 2

Daftar Keluhan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

	Keluhan	Jumlah
Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. kebocoran pada pipa	543
	2. Meter air yang tidak normal	47
	3. Meter air yang rusak	27
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1. Pengaliran pada air	110
	2. Kualitas pada air	20
	3. Tekanan air	12
Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)	1. Permasalahan pada tehnik	107
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Pipa serta perlengkapan-perlengkapan	79
Empati (<i>Empathy</i>)	1. Pencatatan dan pembacaan pada stan meter	422
Jumlah		1367

Sumber : PDAM Tirta Kahuripan, 2017

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah pengaduan dari tahun 2014, 2015 dan 2016 mengalami peningkatan, mulai dari bulan Januari sampai bulan Desember yang mengalami perbedaan jumlah naik-turun atau fluktuasi, dan berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa masih banyak pelanggan yang mengeluhkan beberapa pelayanan dari PDAM Tirta Kahuripan. Keluhan-keluhan dari para pelanggan tersebut perlu diperhatikan lagi oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan agar para pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikannya. Dari latar belakang diatas dan juga berdasarkan program pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggannya, maka penulis tertarik untuk meneliti **"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor"**

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Setiap pelanggan selalu mengharapkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang sesuai dengan program pemerintah yaitu mengutamakan pelayanan kepada pelanggannya, tetapi pada kenyataannya masih terjadi keluhan yang diberikan oleh pelanggannya dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yang semakin meningkat jumlahnya, hal ini tidak sesuai dengan program pemerintah yang mengutamakan pelayanan kepada pelanggan.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah yang diambil dari penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan ?
3. Apakah analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai acuan dimasa yang akan datang untuk PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan serta memberikan saran penyebab permasalahan yang ada.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian pada identifikasi masalah, yaitu :

1. Untuk mengetahui tanggapan pelanggan tentang kualitas pelayan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan.
3. Untuk menganalisis antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari informasi penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain :

1. Bagi Pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pelaksanaan program lain atau yang akan dilaksanakan oleh perusahaan dan dapat bermanfaat untuk masa yang akan datang.
2. Bagi Akademis, dapat menambahkan referensi mengenai penerapan kualitas pelayanan yang digunakan pada penelitian ini serta dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu manajemen terutama pada bidang manajemen pemasaran.
3. Bagi Mahasiswa, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, gambaran pelaksanaan teori Kualitas Pelayanan serta dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian yang berhubungan dengan Kualitas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran

2.1.1. Pengertian Pemasaran

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang membawa dampak positif terutama dalam ilmu pengetahuan manajemen pemasaran. Pemasaran semakin berkembang dari kegiatan-kegiatan distribusi maupun penyaluran yang kemudian menjadi salah satu penghubung antara perusahaan dengan para pasarnya. Hal ini menjadikan setiap perusahaan harus tanggap terhadap permasalahan-permasalahan yang menyakut pada strategi perusahaan. Berikut adalah pengertian dari manajemen pemasaran menurut para ahli:

Mullins & Walker (2011:5) *Marketing is a social process involving the activities necessary to enable individuals and organizations to obtain what they need and want through exchanges with other and to develop ongoing exchange relationship.*

“Pemasaran adalah proses sosial yang melibatkan kegiatan yang diperlukan untuk memungkinkan individu dan organisasi untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pertukaran dengan yang lain dan untuk mengembangkan hubungan pertukaran yang sedang berlangsung.”

Menurut Kotler dan Keller (2009:5) Pemasaran adalah mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan manusia dan social. Salah satu defenisi yang baik dan singkat dari pemasaran adalah “memenuhi kebutuhan dengan cara yang menguntungkan”.

Menurut Swasta dan Handoko (2016:4) Pemasaran adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli.

Sedangkan menurut American Marketing Association (AMA) dalam Kotler dan Keller (2009:5) pemasaran adalah suatu fungsi dan organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya.

Dari definisi-definisi diatas dapat ditarik kesimpulan pemasaran merupakan suatu proses kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan baik dalam bentuk barang maupun jasa dengan tujuan untuk memuaskan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas maka akan terjadi suatu transaksi yang saling menguntungkan.

2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran

Mullins & Walker (2011;13) *marketing management is the process of analyzing, planning, implementing, coordinating, and controlling programs involving the conception, pricing, promotion, and distribution of product, service, and ideas designed to create and maintain beneficial exchange with target markets for the purpose of achieving organizational objective.*

”Manajemen pemasaran adalah proses menganalisis, merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, dan mengendalikan program yang melibatkan konsepsi, penetapan harga, promosi, dan distribusi produk, layanan, dan ide yang dirancang untuk menciptakan dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan target pasar untuk tujuan mencapai organisasi objektif.”

Menurut Kotler dan Keller (2009:5) definisi manajemen pemasaran adalah : ”marketing management as the art and science of choosing target markets and getting, keeping, and growing customer through creating, delivering, and communicating superior customer value”. Manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Menurut 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.

Berdasarkan definisi-definisi dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu kegiatan pemasaran yang menginformasikan, menganalisis, merencanakan, implementasi dan pengendalian program-program agar tercapainya tujuan suatu perusahaan atau organisasi tersebut dengan baik.

2.1.3. Konsep Manajemen Pemasaran

Menurut Swastha dan Handoko (2016:6) Konsep pemasaran adalah sebuah falsafah bisnis yang menyatakan bahwa pemuasan kebutuhan pelanggan merupakan syarat ekonomi dan social bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tiga unsur pokok konsep pemasaran adalah:

1. Orientasi pada pelanggan
 - a. Menentukan kebutuhan pokok (basic needs) dari pembeli yang akan dilayani dan dipenuhi.
 - b. Menentukan kelompok pembeli yang akan dijadikan sasaran penjualan.
 - c. Menentukan program dan produk pemasarannya.
 - d. Mengadakan penelitian pada konsumen, untuk mengukur, nilai dan menafsirkan keinginan, sikap, serta perilaku mereka.

- e. Mementukan dan melaksanakan startegi yang paling baik, apakah menitikberatkan pada mutu yang tinggi, harga yang murah, atau model yang menarik.
2. Penyusunan kegiatan pemasaran secara integral (integrated marketing).

Pengintegrasian kegiatan pemasaran berarti bahwa setiap orang dan setiap bagian dalam perusahaan turut berkecimpung dalam suatu usaha yang terkoordinir untuk memeberikan kepuasan konsumen, suhingga tujuan perusahaan dapat direalisasikan. Selain itu harus terdapat juga penyesuaian dan koordinasi antara produk, harga, saluran distribusi, dan promosi untuk menciptakan hubungan-hubungan pertukaran yang kuat dengan konsumen. Artinya, harga jual harus sesuai dengan saluran distribusi, harga dan kualitas produk dan sebagai-nya. Usaha-usaha ini perlu juga dikoordinasikan dengan waktu dan tempat.
3. Kepuasan Konsumen

Faktor yang akan menentukan apakah perusahaan dalam jangka panjang akan mendapatkan laba, ialah banyak sedikitnya kepuasan konsumen yang dapat dipenuhi.

2.2. Jasa

2.2.1. Pengertian Jasa

Jasa mempunyai banyak arti dan ruang lingkup, dari penegertian yang paling sederhana, yaitu hanya berupa pelayanan dari seseorang kepada orang lain, bisa juga diartikan sebagai mulai dari pelayanan yang diberikan oleh manusia, baik yang dapat dilihat (*ex-plicit service*) maupun yang tidak dapat dilihat (*implicit service*) sampai kepada fasilitas-fasilitas pendukung yang harus tersedia dalam penjualan jasa dan benda-benda lainnya. Adapun pengertian jasa menurut para ahli sebagai berikut:

Menurut Jasfar (2009:16) pengertian jasa adalah : “*A service is an activity or a series of activities wich take place in interaction with a contact person or a physical machine and wich provides consumer satisfaction*”. Artinya, jasa adalah suatu kegiatan atau serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi seseorang yang berhubungan dengan mesin, fisik, dan memeberikan kepuasan terhadap konsumen.

Menurut Lovelock (2010:16) pengertian jasa adalah suatu aktivitas ekonomi yang ditawarkan oleh suatu pihak yang lain. Sering kali kegiatan uang dilakukan dalam jangka waktu tertentu (time-based), dalam bentuk suatu kegiatan (performances) yang akan membawa hasil yang diinginkan kepada penerima, obyek, maupun aset-aset lainnya yang menjadi tanggung jawab dari pembeli.

Menurut Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2014:26) jasa dapat diartikan sebagai”setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa jasa yaitu kegiatan yang ditawarkan atau yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang merupakan pemenuh kebutuhan, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun untuk dapat memuaskan kebutuhan serta memberikan suatu nilai tambah bagi konsumen.

2.2.2. Karakteristik Jasa

Berikut adalah karakteristik jasa menurut Zeithaml dalam Jasfar (2009:21) :

1. Jasa tidak dapat disimpan, dan jasa tidak dapat dilindungi dengan hak paten.
2. Jasa sangat bersifat individual sehingga sangat sulit melakukan standarisasi, seperti sukar melakukan produksi massal.
3. Jasa dapat musnah serta jasa dapat menjadi masalah apabila permintaan berfluktuasi.
4. Jasa bersifat sangat berbeda karena pada umumnya jasa merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

2.2.3. Kualitas Jasa

Zeithaml yang dikutip oleh Jasfar (2009:20) menyatakan bahwa jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium ataupun didengar sebelum dibeli, sehingga untuk mengurangi ketidakpastian, para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut.

Zeithaml membedakan tiga kategori kualitas barang dan jasa :

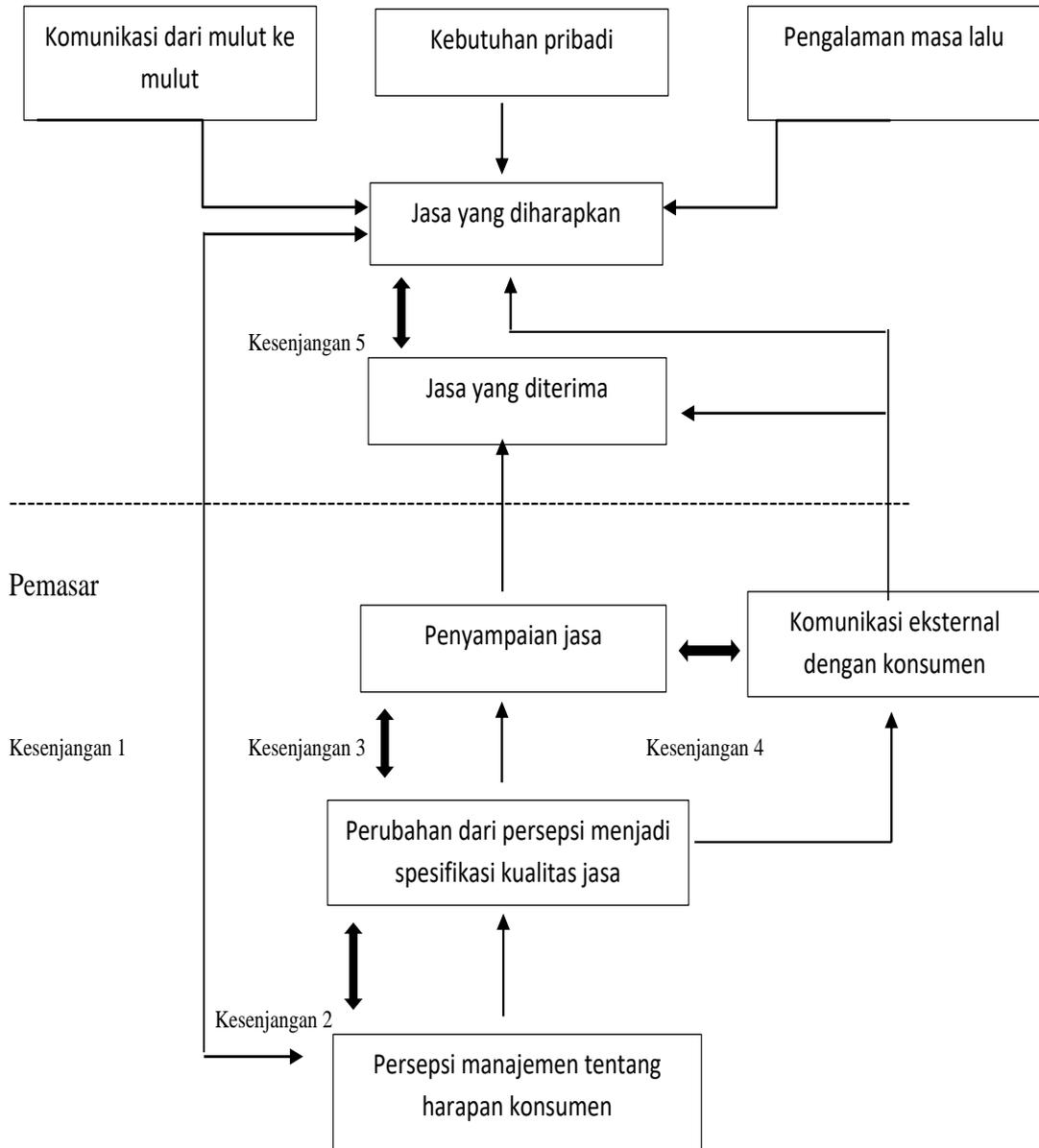
1. *Search quality*, yaitu atribut atau kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli suatu barang, misalnya : warna, aroma, harga, dan rasa.
2. *Experience quality*, yaitu atribut dan kualitas yang hanya bisa dievaluasi setelah membeli atau mengkonsumsi barang atau jasa tertentu.
3. *Credence quality*, yaitu atribut atau kualitas suatu barang yang sukar dievaluasi oleh konsumen, meskipun barang atau jasa tersebut telah dikonsumsi.

Dari definisi diatas disimpulkan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan berdasarkan keinginan konsumen terhadap kehandalan dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa ataupun suatu pihak perusahaan yang memberikan pelayanan tersebut.

2.2.4. Kesenjangan Persepsi Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman dalam Jasfar (2009:58) lima kesenjangan (*Gap*) yang menyebabkan adanya kegagalan dalam penyampain jasa adalah sebagai berikut :

Pelanggan



Gambar 2
Lima model kesenjangan
Parasuraman dalam Jasfar (2009:59)

1. Kesenjangan persepsi manajemen, pada kenyataan pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para konsumen secara tepat.
2. Kesenjangan spesifikasi kualitas, kadang kala manajemen mampu memahami secara tepat yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu secara jelas. Hal ini bisa terjadi karena tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, dan adanya kelebihan permintaan.
3. Kesenjangan penyampaian jasa, ada beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar yang telah ditetapkan.
4. Kesenjangan komunikasi eksternal, sering kali harapan para konsumen dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Risiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. Kesenjangan yang diharapkan, kesenjangan ini terjadi apabila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan atau bisa juga keliru mempersiapkan kualitas jasa tersebut.

2.3. Kualitas Pelayanan

2.3.1. Pengertian Kualitas

Menurut Wyckof dalam buku Tjiptono (2014:268) Kualitas merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Wijaya (2011:11) kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.

Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry (2013:153) Kata kualitas memiliki arti yang berbeda bagi tiap orang tergantung, tergantung dan konteksnya perspektif umum terhadap kualitas meliputi:

1. Pandangan responden mengenai kualitas bersinonim dengan keunggulan bawaan: tanda-tanda standar dan prestasi yang tinggi. Sudut pandang ini sering diharapkan pada seni pertunjukan dan visual. Pandangan ini berpendapat bahwa orang belajar untuk mengenali kualitas hanya melalui pengalaman yang diperoleh dari paparan berulang. Namun, dari sudut pandang praktis, manajer atau pelanggan menilai kualitas dari sesuatu yang menurut mereka tidak terlalu membantu.

2. Pendekatan berbasis manufaktur didasarkan pada persediaan dan terutama sangat memerhatikan praktik-praktik teknik dan manufaktur. Pendekatan ini berfokus pada kesesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang sering kali dipicu oleh tujuan produktivitas dan pengamanan biaya.
3. Definisi berbasis pengguna dimulai dengan premis bahwa kualitas terletak di mata orang yang melihatnya. Definisi ini menyamakan kualitas dengan kepuasan maksimum. Perspektif yang subjektif dan berorientasi pada kebutuhan ini mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan dan kebutuhan yang berbeda pula.
4. Definisi berbasis nilai mendefinisikan kualitas dalam hal nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan pertukaran antara kinerja (atau kesesuaian) dan harga, kualitas didefinisikan sebagai “keunggulan yang terjangkau.”

Pandangan yang berbeda mengenai kualitas ini kadang-kadang menyebabkan perselisihan antara manajer di berbagai departemen fungsional. Lebih jauh lagi, para peneliti berpendapat bahwa sifat dari pelayanan memerlukan pendekatan yang berbeda untuk mendefinisikan dan mengukur kualitas pelayanan. Gronroos, dan juga yang lainnya, menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.

Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

2.3.2. Dimensi Kualitas

Barang atau jasa yang berkualitas harus mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Ekspektasi pelanggan dapat dijelaskan melalui atribut-atribut kualitas atau hal-hal yang sering disebut dimensi kualitas.

Menurut Wijaya (2011:13) ada delapan dimensi kualitas yaitu :

1. Kinerja, kinerja (*performance*) adalah tingkat konsistensi dan kebaikan fungsi-fungsi produk.
2. Keindahan, estetika (*esthetics*) berhubungan dengan penampilan wujud produk (misalnya gaya dan keindahan) serta penampilan fasilitas, peralatan, personalia, dan materi komunikasi yang berkaitan dengan jasa.
3. Kemudahan perawatan dan kebaikan. Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
4. Keunikan. Keunikan (*features*) adalah karakteristik produk yang berbeda secara fungsional dan produk-produk sejenis. Misalnya, fungsi mobil adalah alat transportasi.
5. Reliabilitas, (*reliability*) reliabilitas adalah probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu.

6. Daya tahan, daya tahan (*durability*) didefinisikan sebagai umur manfaat dari fungsi produk.
7. Kualitas kesesuaian, kualitas kesesuaian (*quality of conformance*) adalah ukuran mengenai apakah produk atau jasa telah memenuhi spesifikasi yang telah ditetapkan.
8. Kegunaan yang sesuai. Kegunaan yang sesuai (*fitness for use*) adalah kecocokan dari produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang iklankan atau dijanjikan.

2.3.3. Pengertian Pelayanan

Menurut Ivancevich dalam Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Kartasasmita (2009:21) Pelayanan merupakan suatu bagian implementasi kebijakan yang harus diberikan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi karena adanya interaksi antara konsumen dengan pihak perusahaan.

2.3.4. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau pelayanan sangat bergantung kepada harapan konsumen. Harapan konsumen dapat berbedanya dari konsumen satu dengan konsumen yang lainnya, meskipun pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas juga dapat menjadi suatu kelemahan apabila konsumen mempunyai harapan yang sangat tinggi.

Menurut Gronroos, dan juga yang lainnya dalam Lovelock (2013:154) menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2009:247) Kualitas jasa/layanan merupakan tingkat keunggulan (*Excellent*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa/layanan: jasa yang di harapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa/layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dari definisi-definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat dibedakan dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan-pelayanan yang telah mereka terima sesuai dengan yang mereka inginkan atau harapkan, maka dari itu pelayanan dapat diterima oleh konsumen dengan baik.

2.3.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Parasuraman dalam Tjiptono (2014:282) mengemukakan kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan antara lain:

1. Reliabilitas (*reliability*), yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Menurut Valerie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman yang dikutip oleh Lovelock (2013:154) telah melakukan penelitian intensif terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasikannya, mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variabel diantaranya:

1. *Tangibles* (penampilan unsur fisik)
2. *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat)
3. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan)
4. *Assurance* (kredibilitas, Keamanan, kompetensi dan kesopanan)
5. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan)

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan dapat digolongkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai dengan keperluan yang diinginkannya.

2.4. Kepuasan Pelanggan

2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2013:81) *customer satisfaction is influenced by specific product or service features, perception of product and service quality, and price. In addition, personal factors such as the customer's mood or emotional state and situational factors such as family member opinions influence satisfaction.*

“Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu, persepsi kualitas produk dan layanan, dan harga. Selain itu, faktor pribadi seperti mood customer atau keadaan emosi dan faktor situasional seperti opini anggota keluarga memengaruhi status kepuasan.”

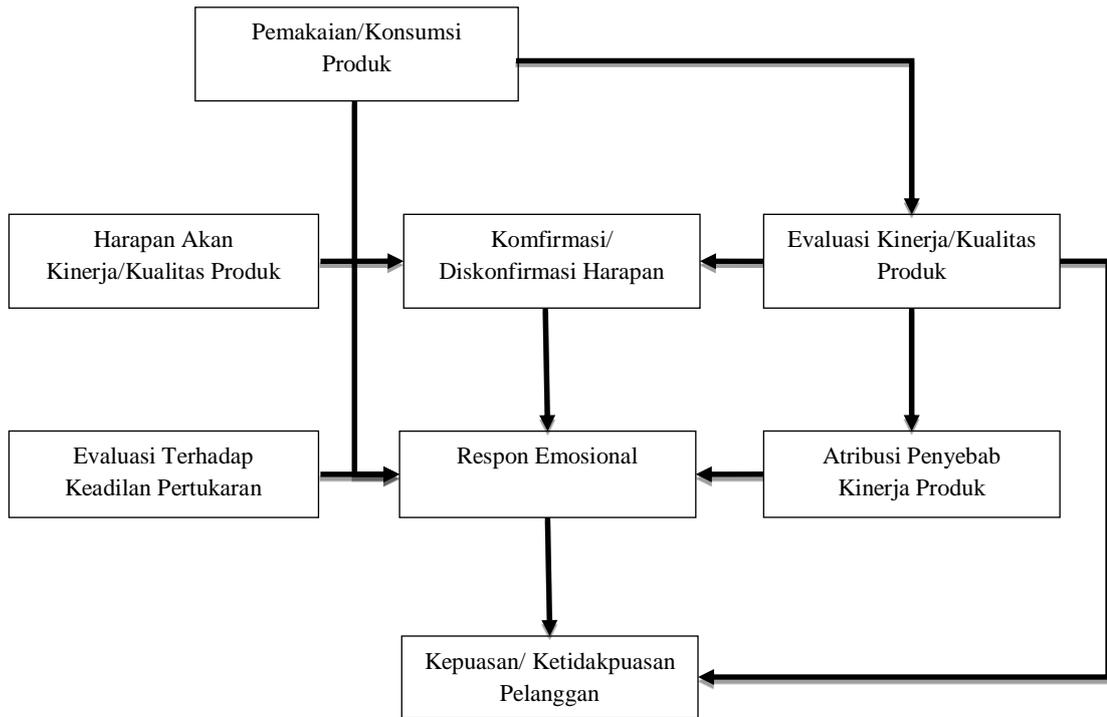
Menurut Kotler dalam Wijaya (2011:2) kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan pelanggan, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan.

Menurut Lovelock, Wirtz dan Mussry (2010:60) Kepuasan adalah semacam penilaian perilaku yang terjadi setelah pengalaman mengonsumsi layanan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau (hasil) terhadap ekspektasi atau yang mereka harapkan.

Menurut Westbrook & Reilly dalam Tjiptono (2014:352) Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan.

Menurut Mowen dalam tjiptono (2014:354) Kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian evaluatif purnabeli yang dihasilkan dari seleksi pembelian spesifik. Definisi ini dijabarkannya ke dalam model kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan sebagai mana tersaji dalam gambar berikut ini :



Gambar 3
Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan
Mowen dalam Tjiptono (2014:354)

Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan rasa senang seseorang terhadap hasil yang mereka peroleh atau mereka dapatkan berdasarkan keinginan atau yang mereka harapan.

2.5. Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.5.1. Penelitian Sebelumnya

Sebagai salah satu dasar bentuk penyusunan penelitian, hal yang terpenting yaitu mengetahui hasil dari penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dalam melakukan penelitiannya, sebagai pembandingan penelitian diatas. Maka penulis melampirkan beberapa penelitian sebelumnya.

Tabel 3
Penelitian Sebelumnya

Peneliti	Judul Penelitian	Variable	Metode Analisis	Hasil Penelitian
Wulan Siti Aisah	“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	1. Independen : Kualitas Pelayanan 2. Dependen : Kepuasan Pelanggan	Analisis ini menggunakan Deskriptif Eksploratif dengan tehnik Statistik	Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan

	Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor” Tahun 2017		Kualitatif	yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sangat baik, tetapi pelanggan tidak puas dengan kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
Ismerisa	“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada pelanggan Listrik Pintar PT. PLN” Tahun 2013	<ol style="list-style-type: none"> 1. Independen : Pengaruh Pelayanan 2. Dependen : Kepuasan Pelanggan 	<p>Pendekatan kuantitatif dengan Metode survei</p>	<p>Kualitas Pelayanan unit pelayanan listrik pintar berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, apabila kualitas pelayanan pada listrik pintar naik maka kepuasan konsumen juga akan naik dan semakin tinggi.</p>
Asriel Azis	“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Independen : Pengaruh Kualitas Pelayanan 2. Dependen : Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen 	<p>Penelitian survei dengan menggunakan Metode Kualitatif</p>	<p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dengan kepercayaan konsumen jasa pengiriman</p>

	Tahun 2016			paket Pos Indonesia. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepercayaan konsumen jasa pengiriman paket PT. Pos Indonesia Yogyakarta.
--	------------	--	--	---

2.5.2. Kerangka Pemikiran

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kahuripan merupakan suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum, sesuai dengan karakteristik jasa yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, dalam mencapai kepuasan pelanggan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan yang terbaik akan memberikan suatu kepuasan bagi pelanggan dan mempunyai keinginan besar untuk menggunakan kembali jasa atau produk yang tersebut.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kahuripan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, perusahaan jasa ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Hal ini harus dimanfaatkan perusahaan sebagai salah satu keunggulan dalam pelayanan. Tetapi pada kenyataannya berdasarkan data yang diperoleh dari pihak perusahaan masih banyak keluhan atau laporan yang diberikan oleh pelanggan kepada pihak perusahaan terkait beberapa masalah tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan dapat menurun apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai atau yang diharapkan. Menurut Gronroos, dan juga yang lainnya dalam Lovelock (2013:154) menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi di mana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan.

Dalam upaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, setidaknya harus memiliki cara-cara tersendiri untuk menarik keinginan konsumen dalam meningkatkan loyalitas. Menurut Valerie Zeithaml, Leonard Berry, dan A. Parasuraman dalam Lovelock (2013:154) telah melakukan penelitian intensif

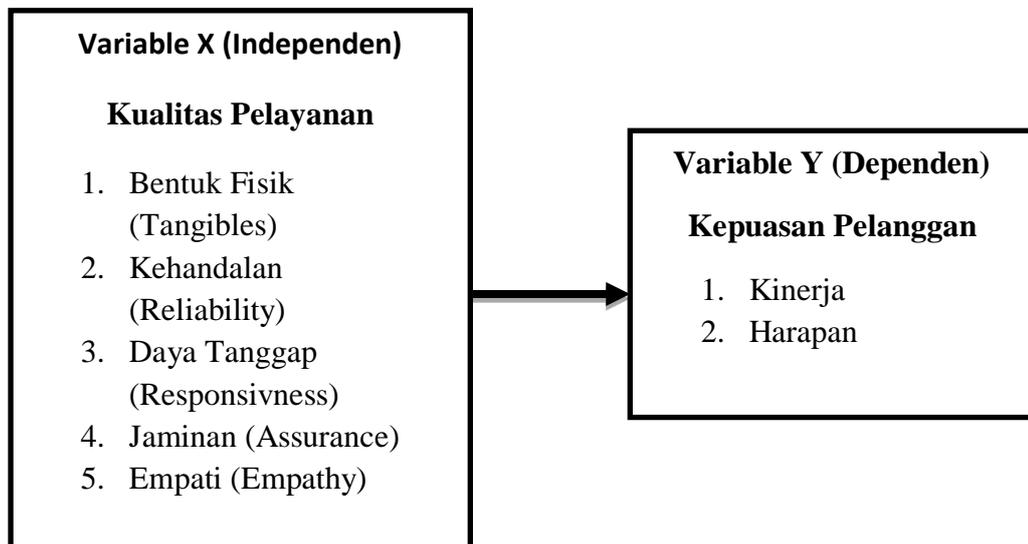
terhadap kualitas pelayanan dan mengidentifikasikannya, mereka menemukan tingkat korelasi yang tinggi antara beberapa variable diantaranya:

1. *Tangibles* (penampilan unsur fisik).
2. *Reliability* (kinerja yang dapat diandalkan dan akurat).
3. *Responsiveness* (kecepatan dan kegunaan).
4. *Assurance* (kredibilitas, Keamanan, kompetensi dan kesopanan).
5. *Empathy* (Akses mudah, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan).

Dari lima indikator kualitas pelayanan tersebut apabila dilakukan dan diterapkan dengan baik maka akan berdampak baik bagi perkembangan perusahaan terutama PDAM Tirta Kahuripan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan dan dapat menciptakan harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau (hasil) terhadap ekspektasi atau yang mereka harapkan.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan diatas, maka dapat digambarkan konstelasi penelitian sebagai berikut :



Gambar 4
Konstelasi Penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya atau kemungkinan juga salah berdasarkan data yang telah diperoleh dalam penelitian. Hipotesis tersebut akan diterima jika sesuai dengan fakta-fakta yang ada, dan akan ditolak jika terbukti tidak benar. Maka dari itu penulis merumuskan hipotesis :

1. Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor baik.
2. Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor cukup puas.
3. Analisis Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat digunakan sebagai acuan untuk ke depannya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis atau bentuk penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif dengan metode penelitian deskriptif survey yang berupa hasil dari kuesioner mengenai Kualitas Pelayanan sebagai variabel (X) dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel (Y) yang diperoleh dari pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel yang terdapat dalam tema penelitian (judul). Objek dalam penelitian ini, penulis mengambil objek penelitian variabel bebas/independen berupa kualitas pelayanan (X) dengan indikator yaitu : bentuk fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reliability*), daya tahan (*Responsivness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*) dengan variabel tidak bebas/dependen berupa kepuasan pelanggan (Y) yang terdiri atas 2 indikator yaitu Kinerja, dan Harapan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis merupakan tingkat agregasi data yang dianalisis dalam penelitian. Unit analisis yang digunakan pada penelitian ini bersifat *dyads*, karena dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data pelanggan rumah tangga dari perusahaan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat variabel-variabel penelitian dianalisis seperti organisasi/perusahaan/instansi atau daerah (wilayah, kota, kabupaten, provinsi, negara) tertentu. Penulis mengambil lokasi penelitian yang dilakukan pada kantor pusat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang beralamat di Jalan Raya Tegar Beriman No.1, Kelurahan Sukahati, Cibinong, Bogor, Jawa Barat. Perusahaan ini bergerak dibidang distribusi air bersih bagi masyarakat.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data

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 Kahuripan Kabupaten Bogor.
2. Data kuantitatif adalah data penunjang mengenai jumlah pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor pada tahun 2016.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data penelitian terdiri dari :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu atau orang yang berada didalam PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari penyedia data seperti: pihak perusahaan penyedia data yaitu PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang merupakan data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui hasil kuesioner dan wawancara yang diajukan oleh pelanggan. Data sekunder diperoleh melalui buku-buku, jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian, pencarian teori-teori di Internet yang berhubungan dengan penelitian

3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan operasi variabel sebagai berikut :

1. Variabel Independen (Variabel Bebas/Tidak Terikat) yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel dependen (Variabel Tidak Bebas/Terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah Kualitas Pelayanan.
2. Variabel Dependen (Variabel Tidak Bebas/Terikat) yaitu variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen (Variabel Bebas/Tidak Terikat). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan pelanggan.

Tabel 4
Operasionalisasi Variabel
Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta
Kahuripan Kabupaten Bogor

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	1. Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>) (X1)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kebersihan serta kenyamanan gedung ▪ Lahan parkir yang memadai ▪ Ruang tunggu yang nyaman ▪ Penampilan para pegawai bersih dan rapih sesuai penampilannya 	Ordinal
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>) (X2)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Memberikan proses pelayanan yang baik ▪ Tingkat kemampuan dalam komunikasi ▪ Memberikan pelayanan dengan segera 	Ordinal
	3. Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>) (X3)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan ▪ Kemampuan pelayanan yang cepat ▪ Dapat memberikan solusi bagi pelanggan 	Ordinal
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>) (X4)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat kejujuran dan kepercayaan ▪ Memberikan kepastian kepada pelanggan ▪ Tidak memilih-milih pelanggan 	Ordinal
	5. Empati (<i>Empathy</i>) (X5)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat kesopanan ▪ Keramahan saat melayani pelanggan ▪ Mengetahui apa yang di inginkan oleh pelanggan ▪ Mendengarkan keluhan pelanggan 	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kinerja (Y1) 2. Harapan (Y2)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tingkat kepuasan (Kinerja melebihi Harapan). 	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan metode simple random sampling dengan tehnik penentuan sampel yang diperoleh dari pelanggan atau siapa saja yang bertemu dengan peneliti di kantor cabang Cibinong atau kantor pusat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor untuk dijadikan sampel oleh peneliti. Adapun jumlah sampel yang peneliti tentukan berdasarkan jumlah rata-rata populasi dalam satu tahun, yaitu pada tahun 2016. Serta diukur dengan menerapkan metode Slovin dengan dengan jumlah sampel 2.086 menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Dengan keterangan sebagai berikut :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = (error) tingkat kesalahan atau batas penelitian yang digunakan 0,1 atau 10%

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

$$n = \frac{2.086}{1 + 2.086(0,1)^2} = 95,4 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Terkait dengan adanya perizinan dari pihak perusahaan terhadap penyebaran kuesioner kepada responden, serta dengan adanya metode pembayaran yang dapat diakses melalui ATM (*Anjungan Tunai Mandiri*) tanpa harus datang ke kantor pelayanan pembayaran. Serta terbatasnya waktu dan biaya peneliti maka responden yang dijadikan sampel sebesar 100 responden sesuai dengan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitiannya.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan hasil yang tepat serta dapat dipercaya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Pustaka

Penelitian kepustakaan dilaksanakan untuk mendapatkan data dalam bentuk teori yang dilakukan dengan cara mengerti, memahami dan mempelajari berbagai sumber-sumber seperti buku, jurnak-jurnal dan data lainya yang dapat dijadikan acuan referensi oleh penulis.

2. Data Primer

Penelitian dilakukan secara langsung atau survei untuk mendapatkan data langsung dari sumbernya antara lain :

a. Observasi

Merupakan kegiatan pengumpulan data melalui penglihatan secara jelas atau langsung dilokasi penelitian yang berada di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor untuk mendapatkan informasi.

b. Wawancara

Merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya jawab serta berkomunikasi secara langsung dengan narasumber atau responden, dan peneliti sebagai pewawancara.

c. Kuesioner

Penyebaran kuesioner diberikan kepada pelanggan dan siapa saja yang ditemui oleh peneliti di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang bertujuan untuk mengetahui informasi tentang pengalaman yang mereka dapatkan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3. Skala yang digunakan dalam pengukuran ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengetahui atau menganalisis mutu pelayanan pada perusahaan dengan cara melihat tingkat kesesuaian antara mutu pelayanan yang diberikan perusahaan dengan mutu yang diharapkan oleh pelanggan. Kemudian setiap jawaban akan dihubungkan dengan bentuk pertanyaan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 5
Skala Likert

Kriteria Jawaban	Inisial	Skor atau Nilai
Sangat Baik/Sangat Penting	SB/SP	4
Baik/Penting	B/P	3
Kurang Baik/Kurang Penting	KB/KP	2
Sangat Tidak Baik/Sangat Tidak Penting	STB/STP	1

Sumber : Sugiyono (2016:94)

3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

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

3.6.1.1. Uji Validitas

Analisis ini dilakukan dengan tujuan menguji apakah data atau tiap-tiap pertanyaan yang didapat sesuai dengan kondisi populasinya. Wijaya (2011:85). Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

- Rxy = Koefisien kolerasi antara variabel X dan Y
- x = Vriabel bebas Kialitas Pelayanan
- y = Variabel terikat Kepuasan Pelanggan

3.6.1.2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Pada penelitian ini tehnik analisis formula *Alpha Cronbach's* Rumus ini digunakan untuk alternative jawaban yang lebih dari dua dengan rumus sebagai berikut : Idrus (2009:143)

$$r_{11} = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma t^2}{\sigma t^2} \right\}$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas yang dicari
- n = Jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum \sigma t^2$ = Jumlah varian skor tiap-tiap item
- σt^2 = Varians total

Dalam melakukan penelitian ini untuk menentukan kuesioner reliabel atau tidak reliabel dengan menggunakan *alpha cronbach*. Kuesioner reliabel jika *alpha cronbach* > 0.60 dan tidak reliabel jika *alpha cronbach* < 0.60.

3.7. Metode Pengolahan/Analisis Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif mempunyai tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

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

2. Tingkat kesesuaian

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan yang mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara skor tingkat kinerja dengan skor tingkat harapan pada pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut : Supranto (2011:241)

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

Dengan keterangan :

Tki =Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian pelanggan terhadap kinerja PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Yi = Skor penilaian pelanggan terhadap harapan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan menghitung atau mengukur nilai sikap tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kepuasan (*Performance*) setiap atribut dengan langkah sebagai berikut :

- Menghitung nilai sikap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan masing-masing atribut.

- Menghitung rata-rata nilai sikap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan seluruh atribut.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi lagi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka yang digunakan yaitu sebagai berikut : Supranto (2011:241)

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n}$$

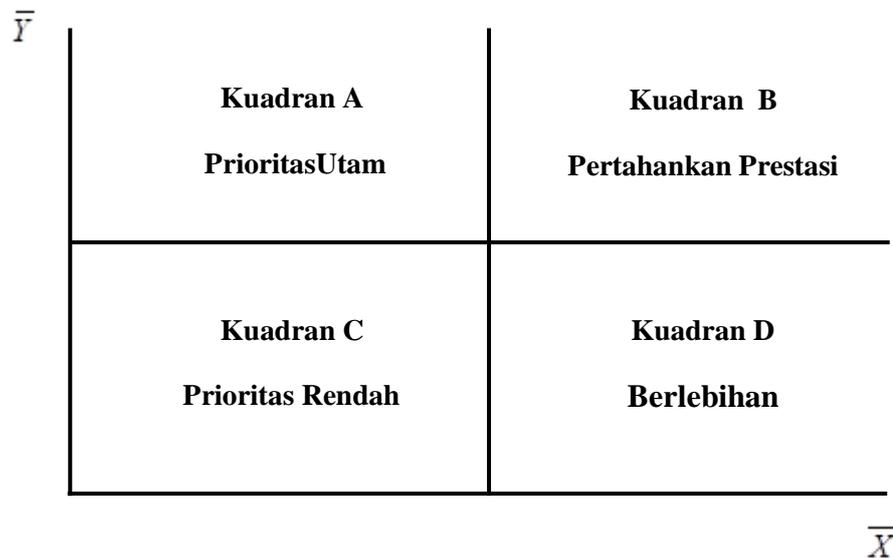
Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata harapan

n = Jumlah responden

Pada *Importance Performance Analysis* ini kemudian dijelaskan kedalam empat bagian diagram kartesius untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.



Gambar 5
Diagram Kartesius
Supranto (2011:242)

Adapun keterangan dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

- A. Kuadran ini menunjukan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga tidak mengecewakan atau tidak puas.
- B. Menunjukan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting. Akan tetapi, pelaksanaannya baik. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor merupakan milik pemerintah daerah, dimana PDAM Tirta Kahuripan mempunyai peran yang sangat penting bagi masyarakat serta sebagai suatu alat kelengkapan otonomi daerah. Berikut merupakan sejarah perkembangan Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Daerah Tingkat (DI) II Bogor menjadi PDAM.

a. Tahun 1977

Dewan Pekerjaan Umum (DPU) Cq Dirjen Cipta Karya melalui PPSAB Jawa Barat, melaksanakan pembangunan sarana sistem penyediaan air bersih di daerah Depok. Pembangunan ini dilakukan secara bertahap dan pada tanggal 9 Juli 1977 melalui surat keputusan Dirjen Cipta Karya Nomor : 218/KPTS/ck/1977, BPAM Depok dibentuk

b. Tahun 1983

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) nomor III/DPRD/Ps.012/III/tanggal 2 Maret 1981 yang disahkan dengan SK Gubernur sebagai kepala DT I Jawa Barat tanggal 12 April 1983 nomor : 88.42/SK.575-HUK/83 maka pada tanggal 14 April 1983 BPAM kabupaten DT II Bogor didirikan yang saat itu berkedudukan di daerah Gunung Batu, Ciomas, Bogor.

c. Tahun 1988

Pada tanggal 27 September 1988 dilakukan penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana air bersih dari Dewan Pekerja Umum (DPU) Cq. Dirjen cipta karya kepada pemerintah daerah propinsi tingkat I Jawa Barat berdasarkan SK Menteri Pekerja Umum Nomor : 454/KPTS/1988 tanggal 23 Agustus 1988 yang kemudian diserahkan kepada Pemerintah Daerah kabupaten DT II Bogor sejak terhitung pada tanggal diatas, nama Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dialih statuskan menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten DT II Bogor dan difungsikan kedalam PDAM yang baru diputuskan yang berkantor pusat di Depok dan resmi mejadi kantor pusat PDAM Kabupaten DT II Bogor yang berkantor pusat di Jl. Lrgon Raya No.1 Depok Tengah. Pada tahun yang sama, berdasarkan SK Bupati sebagai DT II Bogor Nomor : 821/154/SK/1988 tanggal 28 September 1988, maka pada tanggal 01 Oktober 1988 dilakukan pelantikan Direksi PDAM Kabupaten DT II Bogor yang baru dan penetapan tata kerja berdasarkan SK Bupati DT II Bogor Nomor : 12 tahun 1986 tertanggal 27 Maret 1986.

d. Tahun 1994

pada tanggal 11 November 1944 pengelolaan sumber mata air Ciburial diserahkan dari Gubernur DKI Jakarta kepada gubernur DT I Jawa Barat yang kemudian diserahkan kembali kepada Pemerintah Kabupaten DT II Bogor. Maka dengan beralihnya pengelolaan sumber mata air Ciburial tersebut, hak dan wewenang pengelolaan sepenuhnya menjadi tanggung jawab Pemerintah Kabupaten DT II Bogor. Maka dari itu dibentuk satu cabang PDAM khusus pengelolaan sumber mata air Ciburial yang berlokasi di Jl. Raya Bogor (Cibinong). Sedangkan pada tanggal 11 Juni 2003 telah diresmikan Kantor Pusat yang baru yang bertempat di Jl. Raya Tegar Beriman Cibinong oleh Bupati Bogor, yang lebih berguna serta lebih strategis sekaligus memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Pada kesempatan yang sama juga melakukan peresmian penggunaan logo dan nama baru menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan.

4.1.2. Kegiatan Usaha

PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor yang berfungsi memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

4.1.3. Stuktur Organisasi

Stuktur organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Stuktur organisai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat dilihat pada lampiran 1.

4.1.4. Uraian Tugas

Berikut merupakan uraian tugas dari struktural PDAM Tirta Kahuripan Kaabupaten Bogor:

A. Direktur Utama

1. Tugas Pokok

Menetapkan kebijakan pokok Perusahaan dalam usaha pencapaian visis dan misis perusahaan, memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan operasi Perusahaan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Uraian Tugas

- Bersama dengan Direksi lainnya merumuskan dan menetapkan Visi, Misi, serta Strategi untuk memimpin, mengendalikan semua kegiatan di PDAM Tirta Kahuripan.
- Menetapkan kebijakan seluruh kegiatan operasional Perusahaan dan Sistem Penyediaan Air Minum.
- Menyampaikan rencana kerja 5 (lima) tahun (*business plan/corporate plan*) dan Anggaran Tahunan Perusahaan Daerah yang merupakan penjabatan tahunan dari Rencana Strategis Bisnis (*business plan/corporate plan*) kepada Bupati melalui Dewan Pengawas untuk mendapatkan persetujuan.
- Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional perusahaan daerah.
- Menyusun dan menyampaikan rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan Perusahaan Daerah dan Perubahannya kepada Bupati melalui Dewan Pengawas.
- Memimpin pelaksanaan rencana kerja dan anggaran yang telah disahkan oleh Bupati.
- Mengurus dan mengelola kekayaan Perusahaan Daerah.
- Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
- Mewakili Perusahaan dalam menyelenggarakan hubungan bisnis dan kemitraan dengan pihak eksternal.
- Menetapkan sistem pengangkatan dan pemberhentian, pembinaan, pemberdayaan serta pemeliharaan pegawai Perusahaan Daerah.
- Mengotorisasi setiap pengeluaran kas serta menandatangani Cek.
- Melakukan tugas-tugas kedinasan lainyang diberikan oleh Bupati.
- Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan Perusahaan Daerah.

B. Direktur Umum

1. Tugas Pokok

Memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengelolaan Keuangan, Hubungan Pelanggan, Umum, SDM dan Pengadaan.

2. Uraian Tugas

- Menyusun rencana Strategis Keuangan, Hubungan Pelanggan, Umum, SDM dan Pengadaan.
- Membuat rencana pengadaan barang dan jasa yang berkoordinasi dengan Direktur Operasional.
- Merencanakan, mengkoordinasikan, serta mengendalikan kegiatan bidang Administrasi Keuangan, Pelayanan Pelanggan, Dan Bagian SDM.
- Memimpin dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran Perusahaan.
- Melakukan pengelolaan keuangan yang menyangkut pencarian alternative sumber pendanaan proyek dan alternative investasi yang dilakukan perusahaan.
- Membina hubungan baik dengan Bank dan sumber pendanaan lainnya.
- Melakukan pengelolaan atas Aktiva Perusahaan, menetapkan kebijakan mengenai pemeliharaan dan penggunaan yang efektif dari Gedung, Kendaraan, Peralatan, dan Fasilitas Perusahaan lainnya serta asuransi atas aktiva tersebut.
- Mengarahkan penyusunan rencana umum pengadaan barang dan jasa untuk ditetapkan oleh Direksi.
- Mengadakan koordinasi dengan Direktur Utama dan Direktur Operasional untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Memberikan persetujuan atas pesanan pembelian barang sesuai wewenangnya.
- Menandatangani cek sesuai dengan batas kewenangannya.
- Melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan Direktur Utama.
- Membina penyelenggaraan pembukuanyang cepat, tepat dan akurat serta melakukan analisis atas laporan keuangan sebelum disampaikan kepada Direktur Utama.
- Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karir bawahan.
- Mengawasi pekerjaan bawahan.
- Melaporkan pelaksanaan tugas secara berkala kepada Direktur Utama.
- Melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- Menciptakan suasana kerja yang kondusif.
- Membangun hubungan kerja dan melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain dalam rangka pelaksanaan tugas.

- Melaksanakan tugas lain dari pimpinan.

C. Direktur Operasioanal

1. Tugas Pokok

Memimpin, mengawasi, mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang meliputi perencanaan dan pelaksanaan pengembangan perusahaan, pelaksanaan perbaikan perpipaan, pengaturan sistem produksi dan distribusi air, serta perawatan bangunan instalasi air dan mekanikal elektrikal serta kegiatan pemeliharaan.

2. Uraian Tugas

- Menyusun rencana strategis produksi, distribusi, perencanaan dan evaluasi tehnik, teknologi ddan informatika, serta penjaminan mutu.
- Mempersiapkan dan menyusun rencana penyelenggaraan operasioanal SPAM.
- Merencanakan pelaksanaan tugas bagian produksi, distribusi, perencanaan dan evaluasi Teknik, teknologi dan informasi dan penjaminan mutu.
- Melaksanakan koordinasi dengan instansi/unit oragnisasi lain, baik secara horizontal maupun vertical, untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengadakan koordinai dengan Direktur Utama dan Dikertur Umum untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- Mengawasi pelaksanaan tugas bagian-bagian Produksi, Distribusi, Kepala Bagian Perencanaan dan Evaluasi Teknik, Kepala Bagian Teknologi dan Informasi, Kepala Bagian Penjaminan Mutu Mengevaluasi dan Melakukan Penilaian hasil kerja bawahan.
- Mengawasi dan mengatur pelaksanaan operasi pengelolaan air, pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi dan distribusi air.
- Memastikan agar seluruh kegiatan dari bagian-bagian yang dibawahinya berjalan lancar dan mengusulkan penyesuaian terhadap kebijakan perusahaan dalam bidang distribusi, sambungan-sambungan baru dan sebagainya sesuai dengan perkembangan dan kemampuan Perusahaaa.
- Melaksanakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan bidang tugasnya.
- Memberikan saran-saran atau pertimbangan kepada Direktur Utama tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil sesuai bidang tugasnya.
- Mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- Mengawasi pekerjaan bawahan.
- Melaporkan pelaksanaan tugas secara berkala kepada Direktur Utama.
- Menciptakan suasana kerja yang kondusif.

- Membangun hubungan kerja dan melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain dalam rangka pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan tugas lain dari pimpinan.

D. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan

1. Tugas Pokok

Memimpin , mengawasi, mengendalikan dan mengkoordinasikan kegiatan bagian Hubungan Pelanggan yang meliputi Sub. Bagian Layanan Pelanggan, Sub Bagian Tunggakan dan Penagihan, Sub Bagian Pemasaran serta Sub Bagian Pengendalian Pembacaan Meter Air Pelanggan.

2. Uraian Tugas

- Menyusun program kerja sesuai dengan program kerja Perusahaan.
- Merencanakan, mengusahakan kelancaran penagihan piutang air maupun non air.
- Merumuskan dan mensosialisasikan program perubahan golongan pelanggan.
- Menyusun program pemasaran melalui media-media baik melalui media massa maupun media elektronik.
- Menganalisa keadaan pasar dan menentukan atau mengusulkan peluang pasar yang dapat dicapai sesuai dengan tujuan Perusahaan.
- Menyusun program dan mengkoordinasikan Pembina petugas pembaca meter cabang secara berkala.
- Meningkatkan citra baik Perusahaan, menjalin komunitas dua arah untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
- Menyusun rencana peningkatan pendapatan air dan non air.
- Memproses permohonan sambungan baru yang berdasarkan perjanjian kerjasama.
- Mengadakan penyuluhan dan membantu memberikan penerangan kepada masyarakat mengenai penggunaan air bersih secara ekonomis, menunjang program perluasan penyambungan sambungan baru dan memperlancar pemberian tentang peraturan baru/tarif air dan hal-hal lain yang perlu diketahui oleh masyarakat.
- Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan langganan dan pembacaan meter air dari cabang-cabang pelayanan, memeriksa kebenaran pencatatan meter air oleh petugas dengan sewaktu-waktu mengadakan peninjauan ke lapangan.
- Mengadakan koordinasi dan kerja sama yang erat dengan bagian distribusi untuk mempercepat penyelesaian permohonan sambungan baru.
- Mengkoordinasikan survei mengenai kepuasan pelanggan di zona-zona yang telah ditentukan serta menampung kritik-kritikan untuk

meningkatkan mutu PDAM serta menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

- Memimpin, mengkoordinasikan dan menyusun strategi pemasaran air dan non air baik yang dilaksanakan di Pusat maupun Cabang.
- Mengawasi kegiatan pelayanan langganan dan pembacaan meter air dari cabang-cabang pelayanan, memeriksa kebenaran pencatatan meter air oleh petugas dengan sewaktu-waktu mengadakan peninjauan ke lapangan.
- Mengawasi proses produksi rekening air dan non air sebagai pendapatan utama perusahaan.
- Mengawasi sosialisasi perusahaan sebagai penyedia air bersih.
- Mengendalikan pelaksanaan pemasaran yang telah ada sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku, serta melakukan evaluasi atas kebijakan pemasaran tersebut.
- Melakukan pengendalian atas pembacaan meter air pelanggan.
- Melakukan evaluasi atas data perkembangan sambungan pelanggan.
- Menyampaikan saran pertimbangan kepada kelancaran pelaksanaan tugas.
- Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karir bawahan.
- Mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan.
- Mengawasi pekerjaan bawahan.
- Melaporkan pelaksanaan tugas kepada pimpinan.
- Melakukan evaluasi dan penilaian terhadap kinerja bawahan.
- Menciptakan suasana kerja yang kondusif.
- Membangun hubungan kerja dan melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain dalam rangka pelaksanaan tugas.
- Melaksanakan tugas lain dari pimpinan.

4.1.5. Profil Responden

Unit analisis pada penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta kahuripan Kabupaten Bogor yaitu pelanggan yang mengunjungi area Layanan Pelanggan pada Kantor Pusat dan Cabang Cibinong PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Jumlah pelanggan yang dipilih sebagai responden sebanyak 100 orang dengan identitas sebagai berikut :

1. Jenis Kelamin

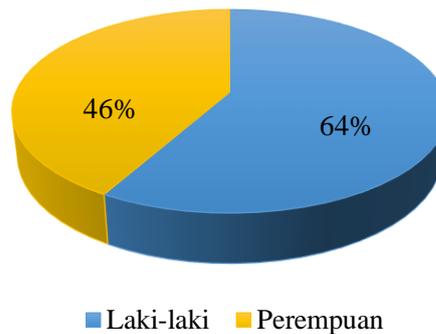
Untuk mengetahui perbandingan jumlah antara jenis kelamin laki-laki dan perempuan dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini :

Tabel 6
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	64	64
Perempuan	36	46
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Jenis Kelamin



Gambar 6
Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti sebanyak 64% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan sebanyak 46% merupakan responden berjenis kelamin perempuan, maka dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa jumlah responden laki-laki dalam penelitian ini lebih banyak jumlahnya dibandingkan responden perempuan.

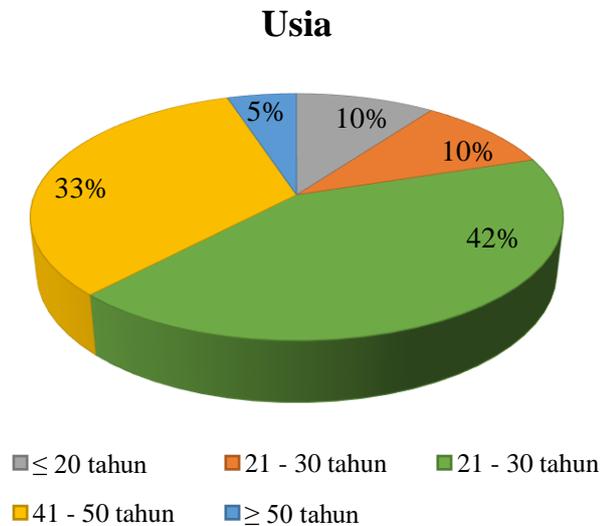
2. Usia Responden

Perbedaan usia dalam penelitian ini dapat mempengaruhi setiap jawaban yang terdapat pada kuesioner. Berikut adalah data perbedaan usia responden.

Tabel 7
Profil Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
≤ 20 tahun	10	10
21 - 30 tahun	10	10
31 - 40 tahun	42	42
41 - 50 tahun	33	33
≥ 50 tahun	5	5
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018



Gambar 7
Usia Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti 10% merupakan responden dengan usia ≤ 20 tahun, persentase 10% merupakan responden dengan usia 21 – 30 tahun, persentase 42% merupakan responden dengan usia 31 – 40 tahun, persentase 33% merupakan responden dengan usia 41 -50 tahun, dan persentase 5% merupakan responden dengan usia ≥ 50 tahun. Maka dapat disimpulkan bahwa usia responden 31- 40 tahun lebih dominan untuk melakukan pembayaran serta memberikan keluhannya.

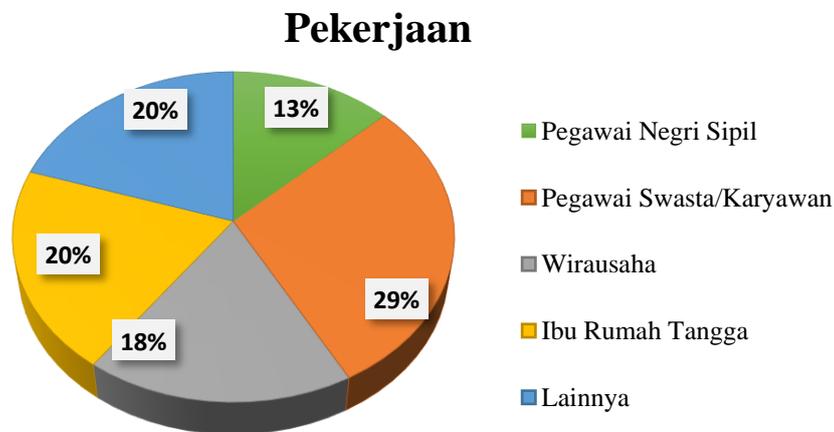
3. Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan responden dapat dilihat pada data sebagai berikut.

Tabel 8
Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
Pegawai Negri Sipil	13	13
Pegawai Swasta/Karyawan	29	29
Wirausaha	18	18
Ibu Rumah Tangga	20	20
Lainnya	20	20
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018



Gambar 8
Pekerjaan Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti sebanyak 14% merupakan responden dengan jenis pekerjaan pelajar/mahasiswa, 13% merupakan responden dengan jenis pekerjaan pegawai negeri sipil, 29% merupakan responden dengan jenis pekerjaan pegawai swasta/karyawan, 18% merupakan responden dengan jenis pekerjaan wirausaha, 20% merupakan responden dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga, dan 6% merupakan responden dengan jenis pekerjaan lainnya. Maka dari data diatas dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah pegawai swasta/ karyawan.

4. Biaya Tagihan Air Perbulan

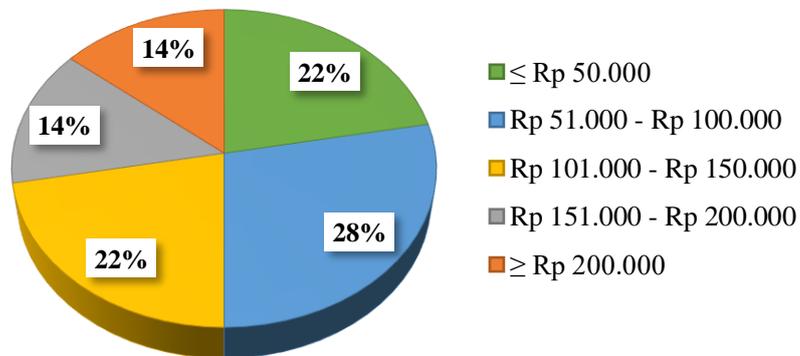
Biaya tagihan air perbulan ditentukan berdasarkan golongan yang didapar sesuai dengan ketentuan pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Tabel 9
 Profil Responden Berdasarkan Biaya Tagihan Air Perbulan

Biaya Tagihan	Frekuensi	Persentase (%)
≤ Rp 50.000	22	22
Rp 51.000 - Rp 100.000	28	28
Rp 101.000 - Rp 150.000	22	22
Rp 151.000 - Rp 200.000	14	14
≥ Rp 200.000	14	14
Jumlah	100	100

Sumber : Data Primer diolah, 2018

Tagihan Air Perbulan



Gambar 9
 Tagihan Air Responden

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang diteliti sebanyak 22% merupakan responden dengan biaya tagihan perbulan ≤ Rp 50.000, 28% merupakan responden dengan biaya tagihan Rp 51.000 - Rp 100.000, 22% merupakan responden dengan biaya tagihan perbulan Rp 101.000 - Rp 150.000, 14% merupakan responden dengan biaya tagihan perbulan Rp 151.000 - Rp 200.000, dan 14% merupakan responden dengan biaya tagihan perbulan. Maka dari data diatas dapat disimpulkan bahwa biaya tagihan yang paling dominan adalah biaya dengan tagihan perbulan Rp 51.000 - Rp 100.000 dengan persentase 28%.

4.2. Analisis Data

4.2.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

4.2.1.1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel (0,3061).

Hasil uji validitas kinerja pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 10
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kriteria Kinerja

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
A. Bentuk Fisik (<i>Tangible</i>)			
1. Kebersihan serta kenyamanan gedung	0.3732	0.3061	Valid
2. Lahan parkir yang memadai	0.7279	0.3061	Valid
3. Ruang tunggu yang nyaman	0.2073	0.3061	Tidak Valid
4. Penampilan para pegawai bersih dan rapih	0.6593	0.3061	Valid
B. Kehandalan (<i>Relability</i>)			
5. Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik	0.5525	0.3061	Valid
6. Tingkat kemampuan dalam komunikasi	0.4664	0.3061	Valid
7. Memberikan pelayanan dengan segera	0.4254	0.3061	Valid
C. Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)			
8. Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan	0.4427	0.3061	Valid
9. Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat	0.4076	0.3061	Valid
10. Dapat memberikan solusi bagi pelanggan	0.6620	0.3061	Valid
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)			
11. Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan	0.4817	0.3061	Valid

12. Memberikan kepastian kepada pelanggan	0.3850	0.3061	Valid
13. Tidak memilih-milih pelanggan	0.3112	0.3061	Valid
E. Empati (<i>Empathy</i>)			
14. Kesopanan kepada pelanggan	0.5238	0.3061	Valid
15. Keramahan saat melayani pelanggan	0.5001	0.3061	Valid
16. Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan	0.5562	0.3061	Valid
17. Mendengarkan keluhan yang diberikan oleh pelanggan	0.3859	0.3061	Valid

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Dari hasil uji validitas diatas, variabel kualitas pelayanan kriteria kinerja yang terdiri dari bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan 17 (tujuh belas) item pertanyaan dengan hasil valid berjumlah 16 (enam belas) item pertanyaan dan tidak valid dengan (1) satu item pertanyaan, yaitu pertanyaan pada nomor 3 (tiga) dengan nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan jumlah nilai r_{hitung} sebesar 0.2073 sehingga item pertanyaan tersebut tidak dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

4.2.1.2 Hasil Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas pada penelitian ini digunakan tehnik analisis formula *Alpha Cronbach's*. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai $> 0,60$.

Hasil uji reliabilitas kinerja pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 11

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayana Kriteria Kinerja

Atribut	<i>Alpha Cronbach</i>	Standar	keterangan
Kinerja	0.783	0.60	Reliabel

Sumber : Data kuesioner diolah *spss*, 2018

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas diatas, variabel kualitas pelayanan kriteria kinerja yang terdiri dari terdiri dari bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) dengan 16 item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai *alpha cronbach* > 0.60 dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0.783. maka dari itu semua iten pertanyaan dapat digunakan dalam analisis berikutnya.

4.3. Pembahasan

4.3.1. Penerapan Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam menentukan bertahannya serta keberhasilan suatu usaha. Pelayanan digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan. Maka dari itu PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor selalu mengedepankan pelayanan kepada para pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang baik mulai dari kualitas produk air, serta tanggap dalam menangani keluhan para pelanggannya. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor digunakan penilaian terhadap indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari bentuk fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan kategori penilaian. Sangat baik, baik, kurang baik, sangat tidak baik untuk kinerja. Serta sangat penting, penting, kurang penting, sangat tidak penting untuk harapan. Adapun tingkat kinerja kualitas pelayanan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Perhitungan dalam penerapan kinerja pelayanan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut :

A. Bentuk Fisik (*Tangible*)

1. Kebersihan serta kenyamanan gedung

Tabel 12
Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kebersihan Serta Kenyamanan Gedung

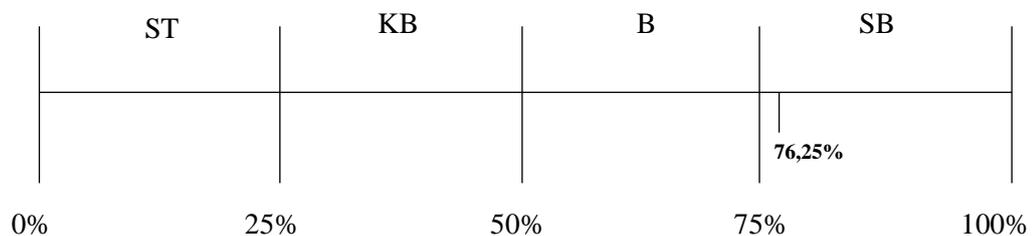
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	19	4	76
Baik	67	3	201
Kurang Baik	14	2	28
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		305
Rata-rata		3,05	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 19 orang menyatakan sangat baik, 67 orang menyatakan baik, dan 14 menyatakan kurang baik terhadap kebersihan serta kenyamanan gedung PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3.05.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{305}{4(100)} \times 100\% = 76,25\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa hasil penilaian kinerja pada kebersihan dan kenyamanan gedung dari 100 responden sebesar 76,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kebersihan serta kenyamanan gedung PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

2. Lahan parkir yang memadai

Tabel 13
Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Lahan Parkir yang Memadai

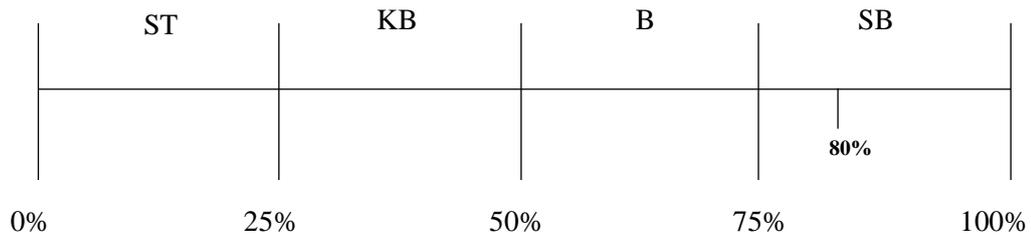
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	36	4	144
Baik	51	3	153
Kurang Baik	10	2	20
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		320
Rata-rata		3,2	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 36 orang menyatakan sangat baik, 51 orang menyatakan baik, 10 orang menyatakan kurang baik, dan 3 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap lahan parkir PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,2.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{320}{4(100)} \times 100\% = 80\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap lahan parkir yang memadai dari 100 responden sebesar 80%, artinya penilaian pelanggan terhadap lahan parkir yang memadai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

3. Pegawai bersih dan rapih

Tabel 14
Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih

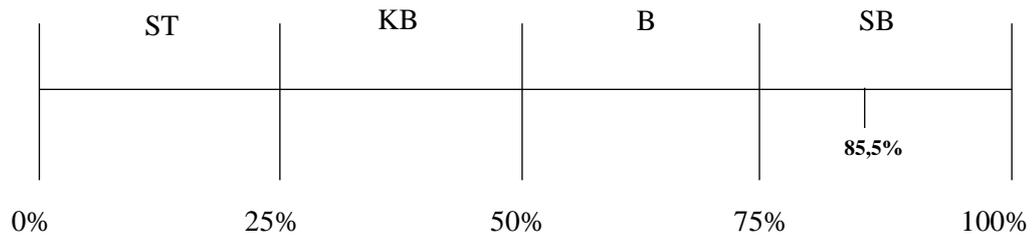
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	45	4	180
Baik	46	3	138
Kurang Baik	8	2	16
Sangat Tidak Baik	1	1	8
Jumlah	100		342
Rata-rata		3,42	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 45 orang menyatakan sangat baik, 46 orang menyatakan baik, 8 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap pegawai yang bersih dan rapih PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan nilai rata-rata sebesar 3,42.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{342}{4(100)} \times 100\% = 85,5\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai yang bersih dan rapih dari 100 responden sebesar 85,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap pegawai yang bersih dan rapih PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

B. Keandalan (*Reliability*)

4. Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik

Tabel 15
Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai Memberikan Proses Pelayanan

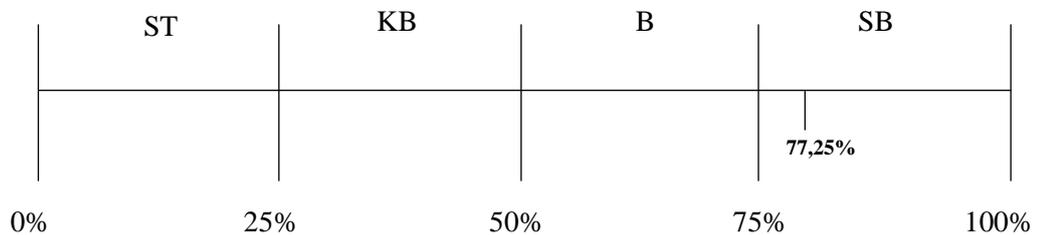
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	24	4	96
Baik	62	3	186
Kurang Baik	13	2	26
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		309
Rata-rata		3,09	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 24 orang menyatakan sangat baik, 62 orang menyatakan baik, 13 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kemampuan pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,09.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{309}{4(100)} \times 100\% = 77,25\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memberikan proses pelayanan dari 100 responden sebesar 77,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan proses pelayanan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

5. Kemampuan dalam komunikasi

Tabel 16
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai dalam Komunikasi

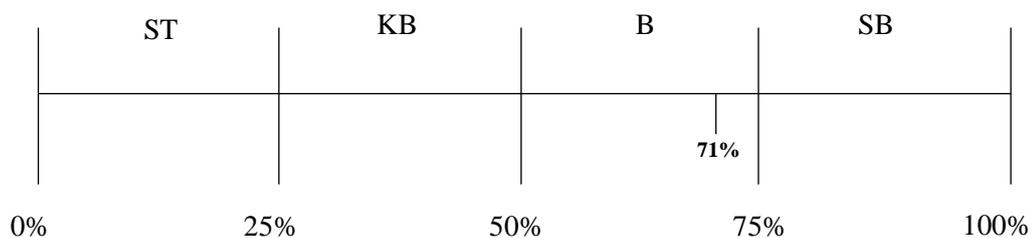
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	18	4	72
Baik	49	3	147
Kurang Baik	32	2	64
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		284
Rata-rata	2,84		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 18 orang menyatakan sangat baik, 49 orang menyatakan baik, 32 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kemampuan pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam berkomunikasi kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 2,84.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{284}{4(100)} \times 100\% = 71\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam berkomunikasi dari 100 responden sebesar 71%, artinya penilaian pelanggan terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan proses pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

6. Memberikan pelayanan dengan segera

Tabel 17

Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memeberikan pelayanan dengan Segera

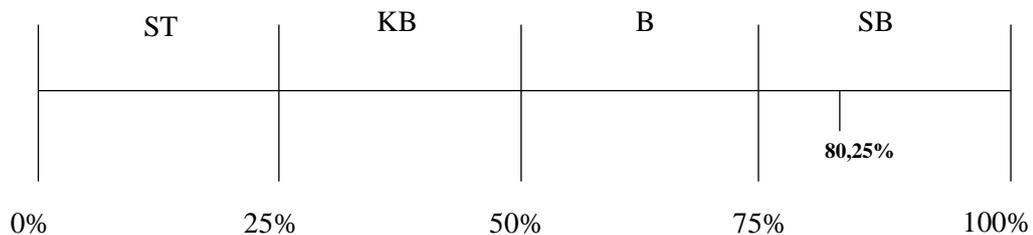
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	30	4	120
Baik	53	3	159
Kurang Baik	16	2	32
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		312
Rata-rata		3,12	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 30 orang menyatakan sangat baik, 53 orang menyatakan baik, 16 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,12.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{312}{4(100)} \times 100\% = 80,25\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memberikan pelayanan segera dari 100 responden sebesar 80,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan segera PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

C. Daya Tanggap (*Responsivness*)

7. Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan

Tabel 18
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Menanggapi Keluhan Pelanggan

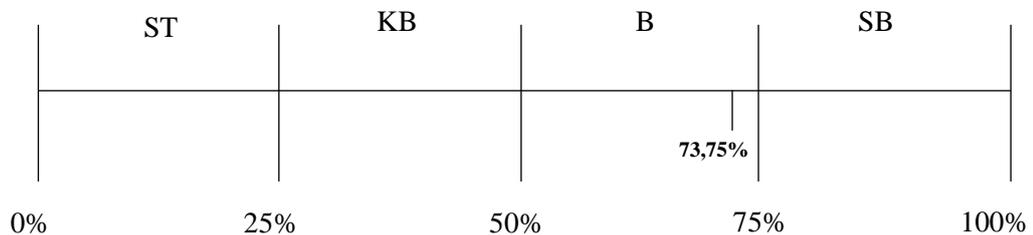
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	18	4	72
Baik	60	3	180
Kurang Baik	21	2	42
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		295
Rata-rata		2,95	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 18 orang menyatakan sangat baik, 60 orang menyatakan baik, 21 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kemampuan kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 2,95.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{295}{4(100)} \times 100\% = 73,75\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam menanggapi keluhan dari 100 responden sebesar 73,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kemampuan pegawai menanggapi pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

8. Kemampuan pelayanan yang cepat

Tabel 19
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja pegawai dalam Pelayanan yang Cepat

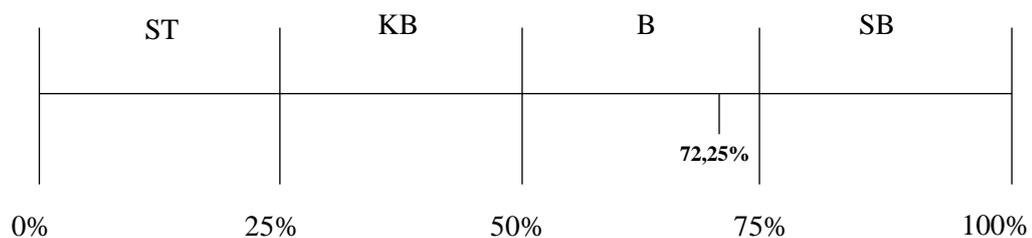
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	20	4	80
Baik	50	3	150
Kurang Baik	29	2	58
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		289
Rata-rata	2,89		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 20 orang menyatakan sangat baik, 50 orang menyatakan baik, 29 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kemampuan kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam pelayanan cepat dengan nilai rata-rata sebesar 2,89.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{289}{4(100)} \times 100\% = 72,25\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam pelayanan cepat dari 100 responden sebesar 72,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap pelayanan cepat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

9. Dapat memberikan solusi bagi pelanggan

Tabel 20
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memberikan Solusi Bagi Pelanggan

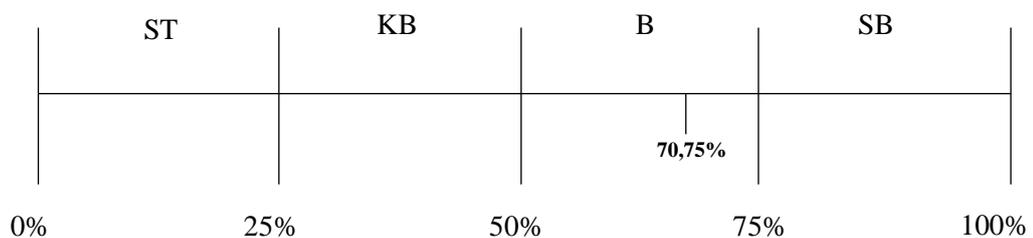
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	23	4	92
Baik	41	3	123
Kurang Baik	32	2	64
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		283
Rata-rata		2,83	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 23 orang menyatakan sangat baik, 41 orang menyatakan baik, 32 orang menyatakan kurang baik, dan 4 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam meberikan solusi dengan nilai rata-rata sebesar 2,83.

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

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memberikan solusi dari 100 responden sebesar 70,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap solusi PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

D. Jaminan (*Assurance*)

10. Tingkat Kejujuran dan Kepercayaan Kepada Pelanggan

Tabel 21
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kejujuran dan Kepercayaan Pegawai

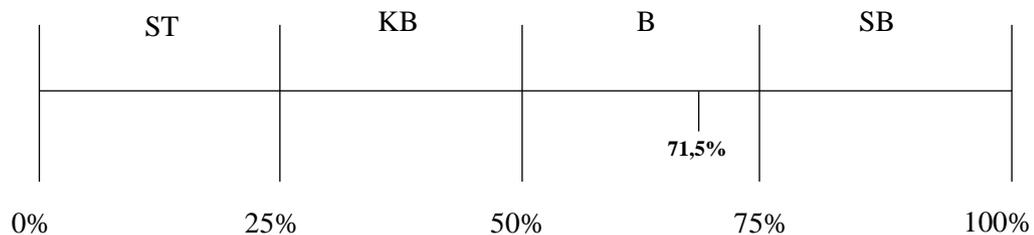
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	10	4	40
Baik	66	3	198
Kurang Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		286
Rata-rata		2,86	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 10 orang menyatakan sangat baik, 66 orang menyatakan baik, dan 24 orang menyatakan kurang baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam kejujuran dan kepercayaan dengan nilai rata-rata sebesar 2,86.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{286}{4(100)} \times 100\% = 71,5\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memberikan kejujuran dan kepercayaan dan dari 100 responden sebesar 71,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kejujuran dan kepercayaan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

11. Memberikan kepastian kepada Pelanggan

Tabel 22
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja dalam Memberikan Kepastian Kepada Pelanggan

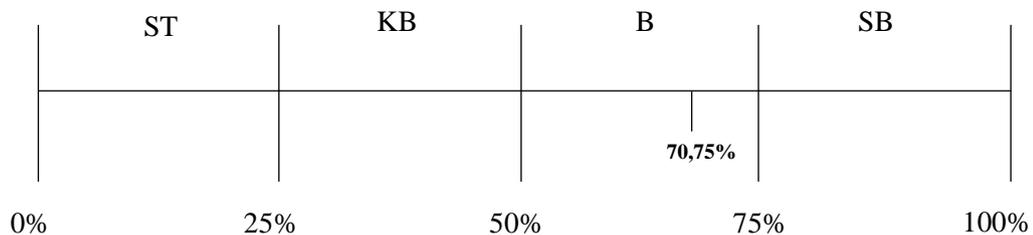
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	28	4	112
Baik	34	3	102
Kurang Baik	31	2	62
Sangat Tidak Baik	7	1	7
Jumlah	100		283
Rata-rata	2,83		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 28 orang menyatakan sangat baik, 34 orang menyatakan baik, 31 orang menyatakan kurang baik, dan 7 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam memberikan kepastian dengan nilai rata-rata sebesar 2,83.

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

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memberikan kepastian dari 100 responden sebesar 70,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kepastian pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

12. Tidak memilih-milih Pelanggan

Tabel 23
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Memilih-milih Pelanggan

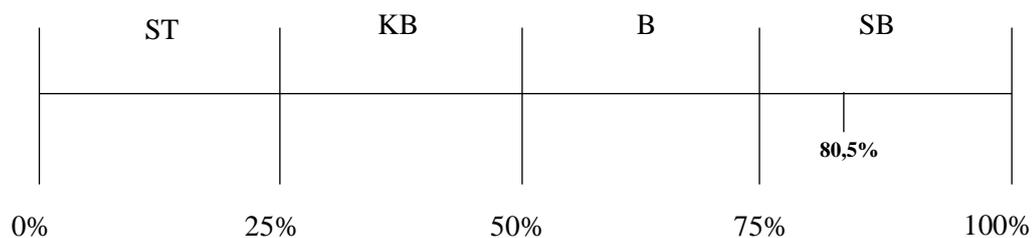
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	41	4	164
Baik	42	3	126
Kurang Baik	15	2	30
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		322
Rata-rata		3,22	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 41 orang menyatakan sangat baik, 42 orang menyatakan baik, 15 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam memilih pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,22.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{322}{4(100)} \times 100\% = 80,5\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memilih pelanggan dari 100 responden sebesar 80,5%, artinya penilaian terhadap memilih-milih pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

E. Empati (*Empathy*)

13. Kesopanan kepada pelanggan

Tabel 24
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kesopanan Pegawai Kepada Pelanggan

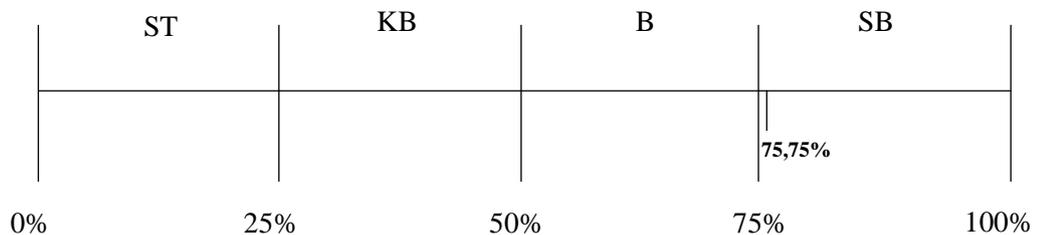
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	15	4	60
Baik	74	3	222
Kurang Baik	10	2	20
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		303
Rata-rata		3,03	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 15 orang menyatakan sangat baik, 74 orang menyatakan baik, 10 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam kesopanan kepada pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,03.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{303}{4(100)} \times 100\% = 75,75\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam kesopanan kepada pelanggan dari 100 responden sebesar 75,75%, artinya penilaian terhadap kesopanan kepada pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

14. Keramahan saat melayani pelanggan

Tabel 25
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Keramahan Pegawai Saat Melayani Pelanggan

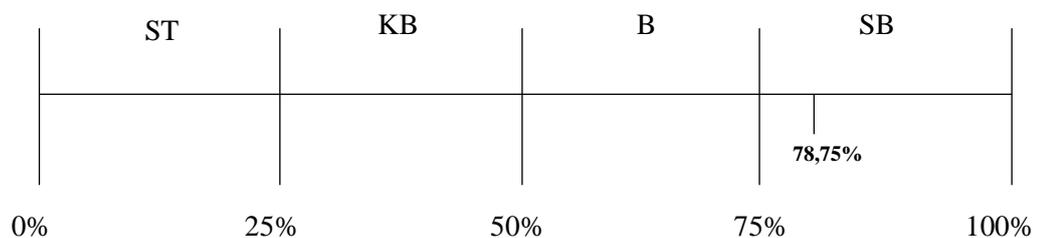
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	33	4	132
Baik	52	3	156
Kurang Baik	12	2	24
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		315
Rata-rata	3,15		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 33 orang menyatakan sangat baik, 52 orang menyatakan baik, 12 orang menyatakan kurang baik, dan 3 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam keramahan melayani pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,15.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{315}{4(100)} \times 100\% = 78,75\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam memberikan keramahan dari 100 responden sebesar 78,75%, artinya penilaian terhadap keramahan melayani pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

15. Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan

Tabel 26
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mengetahui Apa yang diinginkan Pelanggannya

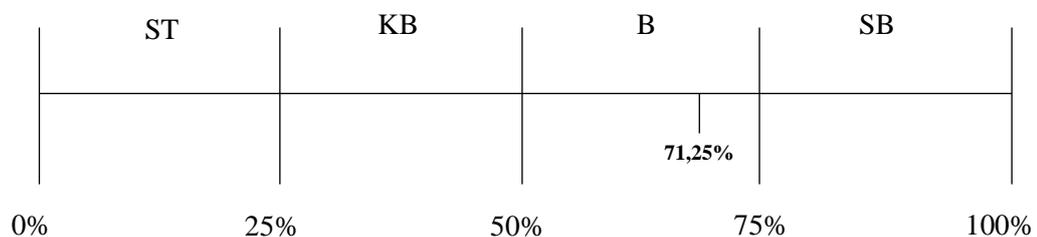
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	20	4	80
Baik	46	3	138
Kurang Baik	33	2	66
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		285
Rata-rata	2,85		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 20 orang menyatakan sangat baik, 46 orang menyatakan baik, 33 orang menyatakan kurang baik, dan 1 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam mengetahui keinginan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 2,85.

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

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam menegtahui keinginan pelanggan dari 100 responden sebesar 71,25%, artinya penilaian terhadap pegawai dalam mengetahui keinginan pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu baik.

16. Mendengagrkan keluhan yang diberikan pelanggan

Tabel 27
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Mendengarkan Keluhan Pelanggan

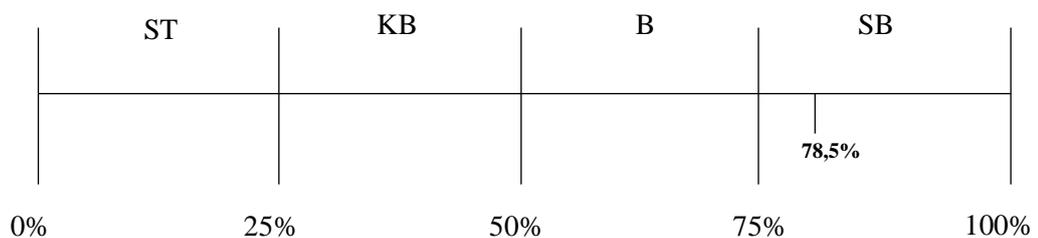
Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	31	4	124
Baik	54	3	162
Kurang Baik	13	2	26
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		314
Rata-rata		3,14	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan hasil data diatas dari 100 responden, bahwa 31 orang menyatakan sangat baik, 54 orang menyatakan baik, 13 orang menyatakan kurang baik, dan 2 orang menyatakan sangat tidak baik, terhadap kinerja pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dalam mendengarkan keluhan pelanggan dengan nilai rata-rata sebesar 3,14.

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{314}{4(100)} \times 100\% = 78,5\%$$

Secara garis Kontinum dapat digambarkan sebagai berikut :



Dari hasil perhitungan diatas, bahwa penilaian terhadap pegawai dalam mendengarkan keluhan dari 100 responden sebesar 78,5%, artinya penilaian pegawai dalam mendengarkan keluhan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yaitu sangat baik.

Berdasarkan hasil penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bahwa kinerja yang diberikan sudah baik, hal ini dapat dibuktikan dari hasil penilaian yang diberikan oleh para pelanggan.

Tabel 28
Rata-rata Penilaian Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Tirta Kahuripan
Kabupaten Bogor

No	Indikator	Persentase (%)	Rentang
	Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)		
1.	Kebersihan serta kenyamanan gedung	76,25	Sangat Baik
2.	Lahan parkir yang memadai	80	Sangat Baik
3.	Penampilan para pegawai yang bersih dan rapih	85,5	Sangat Baik
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)		
4.	Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik	77,25	Sangat Baik
5.	Tingkat kemampuan dalam komunikasi	71	Baik
6.	Memberikan pelayanan dengan segera	80,25	Sangat Baik
	Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)		
7.	Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan	73,75	Baik
8.	Memberikan pelayanan yang cepat	72,25	Baik
9.	Dapat memberikan solusi bagi pelanggan	70,75	Baik
	Jaminan (<i>Assurance</i>)		
10.	Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan	71,5	Baik
11.	Memberikan kepastian kepada pelanggan	70,75	Baik
12.	Tidak memilih-milih pelanggan	80,5	Sangat Baik
	Empati (<i>Empathy</i>)		
13.	Kesponanan kepada pelanggan	75,5	Sangat Baik
14.	Keramahan saat melayani pelanggan	78,75	Sangat Baik
15.	Mengetahui apa yang diinginkan pelanggannya	71,25	Baik
16.	Mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan	78,5	Sangat Baik
	Rata-rata	76	Sangat Baik

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2018

Berdasarkan tabel diatas bahwa pada indikator bentuk fisik sudah mempunyai kinerja pelayanan yang sangat baik, pada indikator kehandalan terdapat kinerja pelayanan yang kurang baik yaitu tingkat kemampuan dalam komunikasi, pada indikator daya tanggap belum ada kinerja yang sangat baik, pada indikator jaminan terdapat dua kinerja pelayanan yang kurang baik yaitu tingkat kejujuran dan kepercayaan pelanggan serta kepastian kepada pelanggan, sedangkan pada indikator jaminan hanya ada satu kinerja pelayanan yang kurang baik yaitu mengetahui apa yang diinginkan pelanggannya.

4.3.2. Analisis Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor selalu mengutamakan kepuasan para pelanggannya atas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan mottonya yaitu unggul dalam pelayanan. Maka untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, dilakukan penilaian dengan cara membedakan nilai kinerja kualitas pelayanan dan nilai harapan pelanggannya atas pelayanan yang mereka didapatkan. Ukuran dalam tingkat harapan digolongkan dalam beberapa pengukuran kategori menggunakan penilaian likert, sebagai berikut :

Sangat Penting = 4
Penting = 3
Tidak Penting = 2
Sangat Tidak Penting = 1

Sedangkan ukuran tingkat kualitas pelayanan dikategorikan menggunakan penilaian likert, sebagai berikut :

Sangat Baik = 4
Baik = 3
Tidak Baik = 2
Sangat Tidak Baik = 1

Kepuasan didapat bila nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan pelanggan, sehingga dibuat kriteria sebagai berikut :

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

A. Bentuk Fisik (*Tangible*)

1. Kebersihan serta kenyamanan gedung

Tabel 29
Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kebersihan Serta Kenyamanan Gedung

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	19	4	76
Baik	67	3	201
Kurang Baik	14	2	28
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		305
Rata-rata		3,05	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 30
Tingkat Penilaian Harapan terhadap Kebersihan Serta Kenyamanan Gedung

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	25	4	100
Penting	67	3	201
Kurang Penting	7	2	14
Sangat Tidak Penting	1	1	1
Jumlah	100		316
Rata-rata		3,16	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{305}{316} \times 100\% = 96,51\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut kebersihan serta kenyamanan gedung, diperoleh hasil sebesar 96,51%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 96,51% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kebersihan serta kenyamanan gedung PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

2. Lahan parkir yang memadai

Tabel 31
Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Lahan Parkir yang Memadai

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	36	4	144
Baik	51	3	153
Kurang Baik	10	2	20
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		320
Rata-rata		3,2	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 32
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Lahan Parkir yang Memadai

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	41	4	164
Penting	51	3	153
Kurang Penting	8	2	16
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		333
Rata-rata		3,33	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{320}{333} \times 100\% = 96\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut lahan parkir yang memadai, diperoleh hasil sebesar 96%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 96% dan pelanggan belum merasa puas terhadap lahan parkir yang memadai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3. Pegawai bersih dan rapih

Tabel 33
Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	45	4	180
Baik	46	3	138
Kurang Baik	8	2	16
Sangat Tidak Baik	1	1	8
Jumlah	100		342
Rata-rata		3,42	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 34
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai yang Bersih dan Rapih

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	50	4	200
Penting	47	3	141
Kurang Penting	3	2	6
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		347
Rata-rata		3,47	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{342}{347} \times 100\% = 98,55\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut pegawai bersih dan rapih, diperoleh hasil sebesar 98,55%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 98,55% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja pegawai yang bersih dan rapih PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

B. Keandalan (*Reliability*)

4. Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik

Tabel 35
Tingkat Penilaian terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai Memberikan Proses Pelayanan yang Baik

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	24	4	96
Baik	62	3	186
Kurang Baik	13	2	26
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		309
Rata-rata		3,09	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 36
Tingkat Penilaian Harapan terhadap Kemampuan Pegawai Memberikan Proses Pelayanan yang Baik

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	43	4	172
Penting	52	3	156
Kurang Penting	5	2	10
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		338
Rata-rata		3,38	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{309}{338} \times 100\% = 91,42\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik, diperoleh hasil sebesar 91,42%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91,42% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

5. Tingkat kemampuan dalam komunikasi

Tabel 37
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kemampuan Pegawai dalam Komunikasi

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	18	4	72
Baik	49	3	147
Kurang Baik	32	2	64
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		284
Rata-rata	2,84		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 38
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Komunikasi

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	40	4	160
Penting	48	3	144
Kurang Penting	12	2	24
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		328
Rata-rata	3,28		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{284}{328} \times 100\% = 86,6\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut kemampuan dalam komunikasi, diperoleh hasil sebesar 86,6%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 86,6% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kemampuan dalam komunikasi PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

6. Memberikan pelayanan dengan segera

Tabel 39

Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memeberikan pelayanan dengan Segera

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	30	4	120
Baik	53	3	159
Kurang Baik	16	2	32
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		312
Rata-rata		3,12	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 40

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Memberikan Pelayanan dengan Segera

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	49	4	196
Penting	48	3	144
Kurang Penting	3	2	6
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		346
Rata-rata		3,46	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{312}{346} \times 100\% = 90,17\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut memberikan pelayanan dengan segera, diperoleh hasil sebesar 90,17%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 90,17% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja memberikan pelayanan dengan segera PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

C. Daya Tanggap (*Responsivness*)

7. Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan

Tabel 41
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kemampuan Menanggapi Keluhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	18	4	72
Baik	60	3	180
Kurang Baik	21	2	42
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		295
Rata-rata		2,95	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 42
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Menanggapi Keluhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	41	4	164
Penting	56	3	168
Kurang Penting	3	2	6
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		338
Rata-rata		3,38	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{295}{338} \times 100\% = 87,27\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut kemampuan menanggapi keluhan pelanggan diperoleh hasil sebesar 87,27%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 87,27% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kemampuan menanggapi keluhan pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

8. Kemampuan pelayanan yang cepat

Tabel 43
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kemampuan pegawai dalam Pelayanan yang Cepat

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	20	4	80
Baik	50	3	150
Kurang Baik	29	2	58
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		289
Rata-rata	2,89		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 44
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kemampuan Pegawai dalam Pelayanan yang Cepat

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	45	4	180
Penting	50	3	150
Kurang Penting	5	2	10
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		340
Rata-rata	3,40		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{289}{340} \times 100\% = 85\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut kemampuan pelayanan yang cepat, diperoleh hasil sebesar 85%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 85% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kemampuan pelayanan yang cepat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

9. Dapat memberikan solusi bagi pelanggan

Tabel 45

Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Memberikan Solusi Bagi Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	23	4	92
Baik	41	3	123
Kurang Baik	32	2	64
Sangat Tidak Baik	4	1	4
Jumlah	100		283
Rata-rata	2,83		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 46

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Memberikan Solusi Bagi Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	42	4	168
Penting	54	3	162
Kurang Penting	4	2	8
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		338
Rata-rata	3,38		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{283}{338} \times 100\% = 83,8\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut dapat memberikan solusi bagi pelanggan, diperoleh hasil sebesar 83,8%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 83,8% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja memberikan solusi bagi pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

D. Jaminan (*Assurance*)

10. Tingkat kejujuran dan kepercayaan pelanggan

Tabel 47

Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Tingkat Kejujuran dan Kepercayaan Pegawai

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	10	4	40
Baik	66	3	198
Kurang Baik	24	2	48
Sangat Tidak Baik	0	1	0
Jumlah	100		286
Rata-rata		2,86	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 48

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Tingkat Kejujuran dan Kepercayaan Pegawai

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	46	4	184
Penting	47	3	141
Kurang Penting	7	2	14
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		339
Rata-rata		3,39	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{286}{339} \times 100\% = 84,36\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan, diperoleh hasil sebesar 84,36%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 84,36% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

11. Memberikan kepastian kepada pelanggan

Tabel 49
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Memberikan Kepastian Kepada Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	28	4	112
Baik	34	3	102
Kurang Baik	31	2	62
Sangat Tidak Baik	7	1	7
Jumlah	100		283
Rata-rata	2,83		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 50
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai dalam Memberikan Kepastian Kepada Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	43	4	172
Penting	48	3	144
Kurang Penting	9	2	18
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		334
Rata-rata	3,34		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% = \frac{283}{334} \times 100\% = 84,8\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut memberikan kepastian kepada pelanggan, diperoleh hasil sebesar 84,8%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 84,8% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja memberikan kepastian kepada pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

12. Tidak memilih-milih pelanggan

Tabel 51
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Tidak Memilih-milih Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	41	4	164
Baik	42	3	126
Kurang Baik	15	2	30
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		322
Rata-rata		3,22	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 52
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Tidak Memilih-milih Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	39	4	156
Penting	46	3	138
Kurang Penting	15	2	30
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		324
Rata-rata		3,24	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{322}{324} \times 100\% = 99,38\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut tidak memilih-milih pelanggan, diperoleh hasil sebesar 99,38%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 99,38% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tidak memilih-milih pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

E. Empathy (*Empathy*)

13. Kesopanan kepada pelanggan

Tabel 53
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Kesopanan Pegawai Kepada Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	15	4	60
Baik	74	3	222
Kurang Baik	10	2	20
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		303
Rata-rata		3,03	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 54
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Kesopanan Pegawai Kepada Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	50	4	200
Penting	45	3	135
Kurang Penting	5	2	10
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		345
Rata-rata		3,45	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{303}{345} \times 100\% = 87,82\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut kesopanan kepada pelanggan, diperoleh hasil sebesar 87,82%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 87,82% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kesopanan kepada pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

14. Keramahan saat melayani pelanggan

Tabel 55

Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Keramahan Pegawai Saat Melayani Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	33	4	132
Baik	52	3	156
Kurang Baik	12	2	24
Sangat Tidak Baik	3	1	3
Jumlah	100		315
Rata-rata		3,15	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 56

Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Keramahan Pegawai Saat Melayani Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	47	4	188
Penting	46	3	138
Kurang Penting	7	2	14
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		340
Rata-rata		3,40	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{315}{340} \times 100\% = 92,64\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut keramahan saat melayani pelanggan, diperoleh hasil sebesar 92,64%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 92,64% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja keramahan saat melayani pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

15. Mengetahui apa yang diinginkan pelanggan

Tabel 57
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai dalam Mengetahui Apa yang diinginkan Pelanggannya

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	20	4	80
Baik	46	3	138
Kurang Baik	33	2	66
Sangat Tidak Baik	1	1	1
Jumlah	100		285
Rata-rata	2,85		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 58
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai dalam mengetahui apa yang diinginkan Pelanggannya

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	49	4	196
Penting	41	3	123
Kurang Penting	10	2	20
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		339
Rata-rata	3,39		

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{285}{339} \times 100\% = 84,07\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, diperoleh hasil sebesar 84,07%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 84,07% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja mengetahui apa yang diinginkan pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

16. Mendengarkan keluhan yang diberikan Pelanggan

Tabel 59
Tingkat Penilaian Terhadap Kinerja Pegawai Mendengarkan Keluhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Baik	31	4	124
Baik	54	3	162
Kurang Baik	13	2	26
Sangat Tidak Baik	2	1	2
Jumlah	100		314
Rata-rata		3,14	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Tabel 60
Tingkat Penilaian Harapan Terhadap Pegawai Mendengarkan Keluhan Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Penting	49	4	196
Penting	46	3	138
Kurang Penting	5	2	10
Sangat Tidak Penting	0	1	0
Jumlah	100		344
Rata-rata		3,44	

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% = \frac{314}{344} \times 100\% = 91,27\%$$

Berdasarkan hasil data diatas perhitungan tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan pada atribut mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan, diperoleh hasil sebesar 91,27%. Berarti tingkat harapan pelanggan terpenuhi sebesar 91,27% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja mendengarkan keluhan yang diberikan keluhan pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Dari hasil penilaian harapan para pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bahwa pelanggan masih belum merasa puas dengan kinerja yang mereka harapkan walaupun dari hasil penilaian kinerja sudah baik, tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan dari kinerja yang diberikan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor .

Tabel 61
Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

No	Indikator	Kinerja	Harapan	Kepuasan
1.	Kebersihan serta kenyamanan gedung	3,05	3,16	Belum Puas
2.	Lahan parkir yang memadai	3,20	3,33	Belum Puas
3.	Penampilan para pegawai bersih dan rapih	3,42	3,47	Belum Puas
4.	Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik	3,09	3,38	Belum Puas
5.	Tingkat kemampuan dalam komunikasi	2,84	3,28	Belum Puas
6.	Memberikan pelayanan dengan segera	3,12	3,46	Belum Puas
7.	Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan	2,95	3,38	Belum Puas
8.	Memberikan pelayanan yang cepat	2,89	3,40	Belum Puas
9.	Dapat memberikan solusi bagi pelanggan	2,83	3,38	Belum Puas
10.	Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan	2,86	3,39	Belum Puas
11.	Memberikan kepastian kepada pelanggan	2,83	3,34	Belum Puas
12.	Tidak memilih-milih pelanggan	3,22	3,24	Belum Puas
13.	Kesponanan kepada pelanggan	3,03	3,45	Belum Puas
14.	Keramahan saat melayani pelanggan	3,15	3,40	Belum Puas
15.	Mengetahui apa yang diinginkan pelanggannya	2,85	3,39	Belum Puas
16.	Mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan	3,14	3,44	Belum Puas
Jumlah		48,47	53,89	-
Rata-rata		3,03	3,37	Belum Puas

Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

Dari hasil rata-rata diatas tingkat kinerja mendapatkan nilai dengan jumlah 3,03 dan tingkat harapan mendapatkan nilai dengan jumlah 3,37. Dapat diketahui bahwa nilai harapan lebih besar dibandingkan nilai kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan Kabuoaten Bogor.

4.3.3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Tabel 62

Penilaian Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan Pada Atribut Kualitas Pelayanan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

No	Indikator	Penilaian Kinerja	Penilaian Harapan	\bar{X}	\bar{Y}
1.	Kebersihan serta kenyamanan gedung	305	316	3,05	3,16
2.	Lahan parkir yang memadai	320	333	3,20	3,33
3.	Penampilan para pegawai bersih dan rapih	342	347	3,42	3,47
4.	Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik	309	338	3,09	3,38
5.	Tingkat kemampuan dalam komunikasi	284	328	2,84	3,28
6.	Memberikan pelayanan dengan segera	312	346	3,12	3,46
7.	Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan	295	338	2,95	3,38
8.	Memberikan pelayanan yang cepat	289	340	2,89	3,40
9.	Dapat memberikan solusi bagi pelanggan	283	338	2,83	3,38
10.	Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan	286	339	2,86	3,39
11.	Memberikan kepastian kepada pelanggan	283	334	2,83	3,34
12.	Tidak memilih-milih pelanggan	322	324	3,22	3,24
13.	Kesponanan kepada pelanggan	303	345	3,03	3,45
14.	Keramahan saat melayani pelanggan	315	340	3,15	3,40
15.	Mengetahui apa yang diinginkan pelanggannya	285	339	2,85	3,39
16.	Mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan	314	344	3,14	3,44
Jumlah		4847	5389	48,47	53,89
Rata-rata		302,9375	336,8125	3,03	3,37

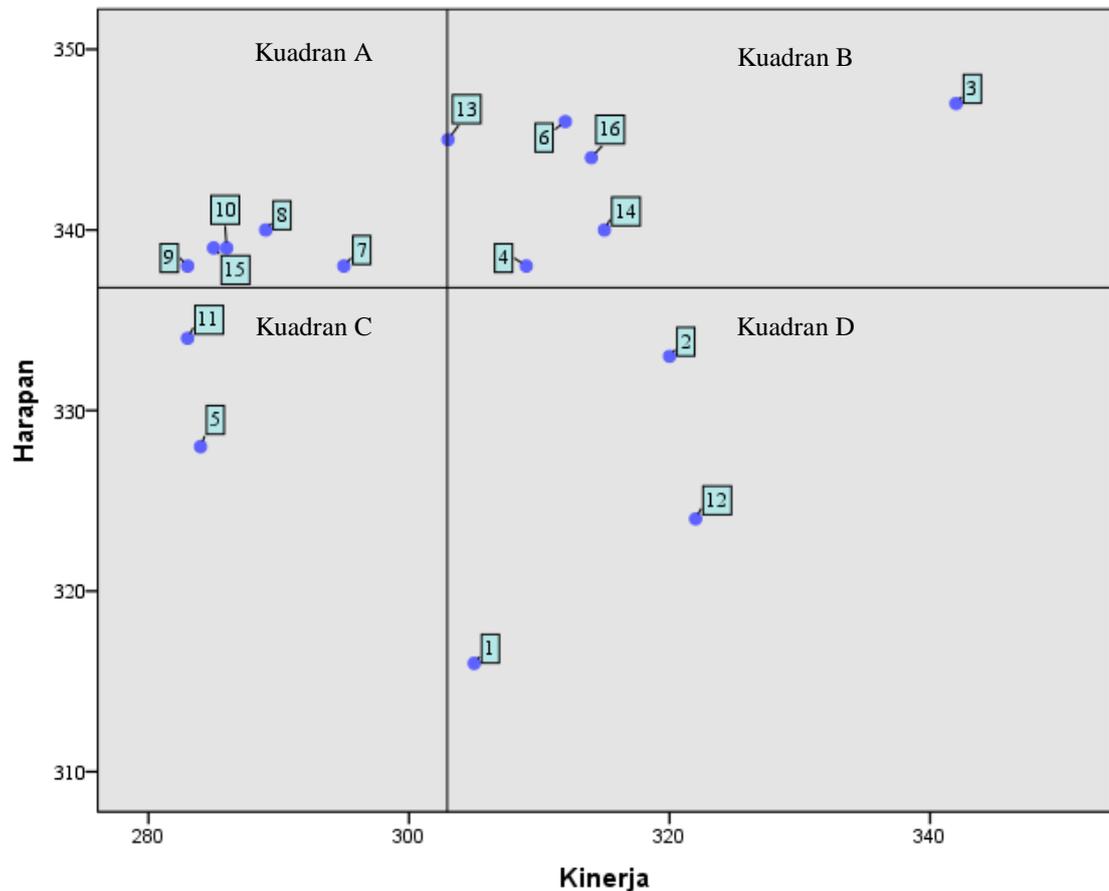
Sumber : Data kuesioner diolah, 2018

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

$$Tki = \frac{303}{337} \times 100\% = 89,94\%$$

Hasil dari perhitungan mengenai tingkat kesesuaian data diatas secara keseluruhan hanya mencapai nilai sebesar 89,94% yang berarti pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Sedangkan untuk dapat mengetahui lebih dalam posisi setiap atribut dari kualitas pelayanan maka dilakukan penempatan titik dengan menggunakan matriks yang masing-masing kuadrannya dapat menggambarkan setiap atributnya dengan menggunakan diagram kartesius.



Gambar 10
Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA)

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut layanan yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kurang mendapatkan perhatian dari manajemen perusahaan, sehingga pelanggan belum merasa puas. Manajemen perusahaan harus merubah serta meningkatkan kinerja layanan pada atribut berikut ini.

Indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan (7)
- Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (8)
- Dapat memberikan solusi bagi pelanggan (9)
- Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada responden (10)
- Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan (15)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur atau atribut layanan yang dianggap sangat penting dan memuaskan dari pelanggan. Kuadran ini harus dipertahan oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- Penampilan para pegawai bersih dan rapih (3)
- Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik (4)
- Memberikan pelayanan dengan segera (6)
- Kesopanan kepada pelanggan (13)
- Keramahan saat melayani pelanggan (14)
- Mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan (16)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan faktor atau atribut layanan yang dianggap kurang penting dengan hal yang biasa-biasa saja serta dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi pelanggan.

Indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- Tingkat kemampuan dalam komunikasi (5)
- Memberikan kepastian kepada pelanggan (11)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Menunjukkan faktor atau atribut layanan yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya baik meskipun berlebihan, sebaiknya pihak PDAM tidak terlalu mengutamakan kuadran ini dan lebih baik mementingkan kuadran lain yang dianggap lebih penting oleh pelanggan.

Indikator layanan yang termasuk kedalam kuadran ini adalah :

- Kebersihan serta kenyamanan gedung (1)
- Lahan parkir yang memadai (2)
- Tidak memilih-milih pelanggan (12)

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), rekomendasi yang diberikan yaitu :

1. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat meningkatkan atau memperbaiki lagi kualitas pelayanan dan jasa, terutama dalam atribut yang dianggap penting dan diharapkan oleh pelanggan yaitu:
 - a) Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan.
 - b) Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat.
 - c) Dapat memberikan solusi bagi pelanggan.
 - d) Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan.
 - e) Serta mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.
2. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor perlu mempertahankan atribut atau faktor yang sudah dilaksanakan dengan baik oleh pihak PDAM yaitu:
 - a) Penampilan para pegawai yang bersih dan rapih.
 - b) Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik.
 - c) Memberikan pelayanan dengan segera.
 - d) Kesopanan kepada pelanggan.
 - e) Keramahan saat melayani pelanggan.
 - f) Serta mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan.
3. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat mengurangi atribut yang dianggap kurang penting yaitu :
 - a) Tingkat kemampuan dalam komunikasi.
 - b) Memberikan kepastian kepada pelanggan.

Namun hal ini telah dilaksanakan oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor meskipun pelanggan belum merasa puas, jika pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor ingin pelanggannya merasa puas maka harus meningkatkan lagi kinerja pelayanan dalam bagian ini.

4. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten tidak perlu berlebihan dalam atribut-atribut berikut :

- a) Kebersihan serta kenyamanan gedung.
- b) Lahan parkir yang memadai.
- c) Tidak memilih-milih pelanggan.

Sebaiknya pihak PDAM lebih menjaga atribut ini serta lebih baik mengalokasikannya kepada atribut yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih baik agar pelanggan merasa puas dengan kinerja PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk menganalisis bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Dalam penelitian ini pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor merupakan sampel dalam penelitian analisis kualitas pelayanan ini. Dari hasil analisis penelitian yang telah dijelaskan dan dibahas pada bab 4 maka dapat disimpulkan mengenai penelitian ini.

1. PDAM Tirta Kahuripan mempunyai kualitas pelayanan yang sangat baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban pelanggan mengenai atribut dari seluruh variabel yang banyak memberikan tanggapan penting bahkan sangat penting untuk pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.
2. Pelanggan masih belum puas dengan kinerja yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, hal ini dapat dilihat dari kinerja yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang masih dibawah harapan pelanggan dengan nilai rata-rata kinerja sebesar 3,03 dan nilai rata-rata harapan sebesar 3,37, dengan hasil rata-rata tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan sebesar 89,94% yang berarti pelanggan belum merasa puas dengan kinerja pelayanan dari PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.
3. Pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dilihat pada diagram kartesius yang menunjukkan hasil dari berbagai kuadran yang mempunyai nilai yang berbeda dari pelanggan.
 - a. Kuadran A mempunyai nilai yang dianggap penting
 - Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan (7)
 - Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (8)
 - Dapat memberikan solusi bagi pelanggan (9)
 - Tingkat kejujuran dan kepercayaan kepada pelanggan (10)
 - Serta mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan (15)
 - b. Kuadran B mempunyai nilai baik dan harus dipertahankan
 - Penampilan para pegawai yang bersih dan rapih (3)
 - Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik (4)
 - Memberikan pelayanan dengan segera (6)
 - Kesopanan kepada pelanggan (13)
 - Keramahan saat melayani pelanggan (14)
 - Mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan (16)

- c. Kuadran C kurang penting dan kurang memuaskan
 - Tingkat kemampuan dalam komunikasi (5)
 - Memberikan kepastian kepada pelanggan (11)
- d. Kuadran D berlebihan tetapi sangat memuaskan
 - Kebersihan serta kenyamanan gedung (1)
 - Lahan parkir yang memadai (2)
 - Tidak memilih-milih pelanggan (12)

Kuadran tersebut merupakan hasil dari metode analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) yang diperoleh dari tanggapan responden mengenai atribut yang diberikan kepada pelanggan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas dalam penelitian yang telah dilakukan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, maka penulis ingin memberikan rekomendasi yang dapat bermanfaat bagi pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, sebagai berikut :

1. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor perlu meningkatkan lagi kinerja pelayanan dalam komunikasi serta memberikan kepastian kepada pelanggannya. Meskipun dalam hasil analisis menunjukkan sudah baik namun dalam hal itu belum membuat sebagian pelanggan merasa puas. Sebaiknya pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor memberikan pelatihan kerja tentang cara komunikasi yang baik kepada pegawai untuk memperbaiki komunikasi dengan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan, selain itu PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor juga perlu membuat sebuah aplikasi yang dapat memberikan informasi setiap saat kepada pelanggannya pada waktu yang diperlukan.
2. PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor perlu memperhatikan serta meningkatkan lagi atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran A (prioritas utama) agar konsumen lebih merasa puas. Hal ini dapat dipertimbangkan oleh pihak PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan cara memberikan motivasi, penghargaan, bonus dan liburan kepada para pegawai agar pegawai lebih siap dan giat memberikan kinerja pelayanan kepada pelanggan untuk mencapai hasil yang baik sesuai dengan keinginan perusahaan.
3. Dari rekomendasi yang ada diharapkan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bisa lebih baik lagi kedepannya terutama kepada pelanggannya. Hal ini dapat dipertimbangkan dengan cara memberikan potongan harga atau voucher hadiah bagi pelanggan yang bayar tepat waktu serta taat pada aturan yang telah ditentukan, agar pelanggan merasa puas serta dapat memberikan nilai yang baik dan juga terus-menerus menggunakan jasa serta produk yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

DAFTAR PUSTAKA

- Bahrul Kirom (2015), *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*, cetakan Keempat, Bandung, Penerbit Pustaka Reka Cipta.
- Basu Swastha Dharmmesta dan T. Hani Handoko (2016), *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan ketujuh, Yogyakarta, Penerbit BPFE.
- Fandy Tjiotono (2014), *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta, Penerbit Andi.
- Farida Jasfar (2009), *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*, Cetakan kedua, Jakarta, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry (2012), *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 1*, Edisi Ketujuh, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry (2013), *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia Jilid 2*, Edisi Ketujuh, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Muhammad Idrus (2009), *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Edisi Kedua, Penerbit Erlangga.
- Mullins J.W. & Walker O.C. 2013. *Marketing Management: A Strategic Decisions-Making Approach*, Eighth Edition. Penerbit Connect Learn Succeed, Singapore.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009), *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 2, Jakarta, Penerbit Erlangga.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2015), *Manajemen Pelayanan*. Cetakan ke-XII, Yogyakarta, Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Penelitian Tindakan, Penelitian Evaluasi*, Cetakan ke-4, Bandung, Penerbit Alfabeta.

- Sugiyono (2016), *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-23, Bandung, Penerbit Alfabeta.
- Supranto (2011), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Keempat, Jakarta, Penerbit PT Rineka Cipta.
- Tony Wijaya (2011), *Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, Qfd, dan Kano*, Cetakan Kesatu, Jakarta, Penerbit PT Indeks.
- Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945, Beserta Susunan Kabinet Kerja (Masa Bakti 2014-2019).
- Zeithaml, Valarie A., Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. 2013. *Service Marketing: integrating customer focus across the firm. Sixth Edition*. Penerbit: Connect Learn Succeed. Singapore.
- Wulan Siti Aisah (2017), *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*. Skripsi, Bogor, Universitas Pakuan Bogor.
- Asriel Azis (2016), *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Konsumen, (Studi Kasus Pada PT. Pos Indonesia)*, Skripsi, Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ismerisa (2013), *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Survey Pada Pelanggan Listrik Pintar PT. PLN Area Yogyakarta*. Skripsi, Yogyakarta, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Vicky Taufik Nugraha (2012), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*.

Website:

<https://pdam-kabbogor.com/>

elib.unikom.ac.id/download.php?id=13601 diakses pada 7 April 2018, Pk. 22.05.

<http://repository.unpas.ac.id/5667/7/BAB%20II.pdf> diakses pada 31 Desember 2017, Pk. 23.55.

LAMPIRAN

KUESIONER

Terima kasih sebelumnya atas partisipasi anda yang telah menjadi responden dalam kuesioner ini. Saya Satria Tri Laksono mahasiswa Universitas Pakuan Bogor Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen, sedang melakukan penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Partisipasi Anda sangat dibutuhkan dalam pengisian kuesioner ini, pendapat serta informasi yang Anda berikan akan sangat bermanfaat bagi saya dan kemajuan kualitas pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Saya berharap informasi yang Anda berikan sesuai dengan keyakinan Anda serta saya sangat menerima kejujuran Anda dalam mengisi kuesioner ini.

Cara Pengisian Kuesioner :

- Isilah pertanyaan berikut dan pilihlah jawaban dengan memberikan tanda (\surd) centrang.
- Untuk pengisian kolom pertama (kinerja) yaitu sejauh mana tingkat kepuasan Anda terhadap kinerja dari pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.
- Untuk Pengisian kolom kedua (harapan) yaitu mengenai bagaimana harapan Anda terhadap pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Nama :

A. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin

- () Laki-laki () Perempuan

2. Usia

- () \leq 20 Tahun () 41 s/d 50 Tahun
() 21 s/d 30 Tahun () \geq 50 Tahun
() 31 s/d 40 Tahun

3. Pekerjaan

- () Pegawai Negri Sipil () Ibu Rumah Tangga
() Pegawai Swasta/Karyawan () Lainnya

() Wirausaha

4. Biaya tagihan air perbulan

- () \leq Rp 50.000,- () Rp 151.000,- s/d Rp 200.000,-
() Rp 51.000,- s/d Rp 100.000,- () \geq Rp 200.000,-
() Rp 101.000,- sd Rp 150.000,-

B. Petunjuk pengisian : isilah pertanyaan ini dengan cara memberikan tanda (√) centrang pada kolom yang telah tersedia berdasarkan pengalaman yang anda alami.

Keterangan Pengisian :

Kinerja

SB : Sangat Baik

B : Baik

KB : Kurang Baik

STB : Sangat Tidak Baik

Harapan

SP : Sangat Penting

P : Penting

KP : Kurang Penting

STP : Sangat Tidak Penting

Pertanyaan Kualitas Pelayanan		Kinerja				Harapan			
A. Bentuk Fisik (<i>Tangibles</i>)		SB	B	KB	STB	SP	P	KP	STP
1.	Kebersihan serta kenyamanan gedung								
2.	Lahan parkir yang memadai								
3.	Penampilan para pegawai bersih dan rapih								
B. Keandalan (<i>Reliability</i>)									
4.	Kemampuan memberikan proses pelayanan yang baik								
5.	Tingkat kemampuan pegawai dalam komunikasi								
6.	Memberikan pelayanan dengan segera								
C. Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)									
7.	Kemampuan menanggapi keluhan pelanggan								
8.	Kemampuan memberikan pelayanan yang cepat								
9.	Dapat memberikan solusi bagi pelanggan								
D. Jaminan (<i>Assurance</i>)									
10.	Tingkat kejujuran dan kepercayaan pegawai								
11.	Memberikan kepastian kepada pelanggan								
12.	Tidak memilih-milih pelanggan								
E. Empati (<i>Empathy</i>)									
13.	Kesopanan kepada pelanggan								
14.	Keramahan saat melayani pelanggan								

15.	Mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan								
16.	Mendengarkan keluhan yang diberikan pelanggan								



PEMERINTAH KABUPATEN BOGOR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
Jl. Raya Tegar Beriman Cibinong 16913 Telp. 021 - 87915270 / 74 Fax. 021 - 87915278
Website :www.pdam-kabbogor.co.id E-mail :humas_tirtakahuripan@yahoo.com

Cibinong, // September 2017

Nomor : 800 / 609- SDM
Lampiran : -
Perihal : Riset

Kepada :

Dekan Bidang Akademik
Universitas Pakuan Fakultas Ekonomi
Di -

Bogor

Memperhatikan surat Saudara Nomor 993/WD.1/FE-UP/VII/2017 tanggal 19 Juli 2017 perihal Permohonan Riset / Magang di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa Saudara atas nama :

Nama : Satria Tri Laksono
N P M : 021114218
Jurusan : Fakultas Ekonomi

Dapat melaksanakan Riset / Magang di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor di Unit Bagian Hubungan Langganan mulai tanggal 11 September sampai dengan 10 Oktober 2017.

Apabila mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan Riset agar menyampaikan paper / laporan ke PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cq. Bagian SDM.

Demikian disampaikan, untuk diketahui.

A.n DIREKSI PDAM TIRTA KAHURIPAN
KABUPATEN BOGOR
DIREKTUR UMUM



Tembusan :

1. Yth. Direktur Utama PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
2. Sdr. Kepala Bagian Hubungan Langganan
3. Sdr. Kepala Bagian SDM
4. Yang bersangkutan