



**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI  
(Studi Kasus Pada Perumahan Villa Indah Permai  
Wilayah Bekasi Utara)**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh :

Fikri Zulkarnaen

0211 15 607

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
2022**



**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PDAM PATRIOT KOTA BEKASI  
(Studi Kasus Pada Perumahan Villa Indah Permai  
Wilayah Bekasi Utara)**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus  
Pada hari Selasa, 24 Mei 2022

Fikri Zulkarnaen  
0211 15 607

Menyetujui,  
Ketua Penguji Sidang



(Hj. Sri Hartini, Dra., MM)

Ketua Komisi Pembimbing



(Oktori Kiswati Z, SE., MM)

Anggota Komisi Pembimbing



(Fredi Adria, S.Tp., MM)

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PDAM PATRIOT KOTA BEKASI  
(Studi Kasus Pada Perumahan Villa Indah Permai Wilayah  
Bekasi Utara)**

**SKRIPSI**

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

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Ketua Program Studi

(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

## **PRAKATA**

*Alhamdulillah*, segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa berkat ahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PDAM TIRTA PATRIOT BEKASI (Studi Kasus Pada Perumahan Villa Indah Permai Wilayah Bekasi Utara).

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebsar-besarnya kepada kedua pembimbing yakni selaku Pembimbing Utama yang berkenan memberikan arahan dan serta bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini berikut serta nasihat serta petunjuk selama proses perkuliahan berlangsung. Begitu pula kepada selaku Pembimbing Pendamping yang senantiasa sabar dan bersedia meluangkan waktu untuk berdiskusi bersama penulis demi kelancaran penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang juga berperan membantu proses penyusunan skripsi ini diantaranya :

1. Keluarga Penulis yakni Alm Ahmad Irawan (ayah), Diyah Mustikawati (ibu) dan Dimas Pamungkas Putra (kakak) yang senantiasa memberikan doa doa dan dukungan baik itu mental maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
3. Ibu Dr. Retno Martanti Endah L. SE.,M.Si.,CMA.,CAPM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM,. CA selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pakuan.
5. Bapak Doni Wihardika, S.Pi., MM selaku Asisten programProgram Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.

6. Ibu Oktori Kiswati Zaini, SE., M.M selaku Ketua Komisi Pembimbing yang sudah memberikan solusi, masukan dan kritikan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Fredi Andria, S.Tp., MM selaku Anggota Komisi Pembimbing yang sudah memberikan solusi, masukan dan kritikan yang membangun dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para Bapak/Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya.
9. Seluruh Staff dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
10. Keluarga Penulis yakni Alm Ahmad Irawan (ayah), Diyah Mustikawati (ibu) dan Dimas Pamungkas Putra (kakak) yang senantiasa memberikan doa doa dan dukungan baik itu mental maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa manajemen Universitas Pakuan Bogor khususnya angkatan 2015 yang tidak bisa penulis sebut satu per satu, terima kasih untuk perjuangan bersama menjadi mahasiswa selama kurang lebih empat tahun terakhir.
12. Ivan dan Ratih sahabat saya yang selalu mensupport saya dan meningkatkan saya untuk terus selesaikan skripsi ini terima kasih sudah selalu mengingatkan saya untuk menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa, dan teman-teman saya yang lain yang sudah menyemangati saya terus untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran guna perbaikan maupun penyempurnaannya sehingga skripsi ini dapat menambah wawasan baru dalam pengembangan keilmuan pada disiplin ilmu manajemen.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PRAKATA</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	8
1.2.1. Identifikasi Masalah .....	8
1.2.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Maksud Penelitian .....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Kegunaan Penelitian .....	9
1.4.1. Kegunaan Praktis .....	9
1.4.2. Kegunaan Akademis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	11
2.1. Pengertian Pemasaran .....	11
2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....	11
2.1.2. Fungsi Pemasaran .....	11
2.1.3. Konsep Pemasaran .....	12
2.1.4. Bauran Pemasaran.....	13
2.2. Pengertian Produk .....	14
2.2.1. Tingkatan Produk .....	14
2.2.2. Klasifikasi Produk .....	15
2.2.3. Bauran Produk .....	16
2.2.4. Pengertian Kualitas .....	17
2.2.5. Pengertian Kualitas Produk .....	17
2.2.6. Dimensi Kualitas Produk .....	17

2.3.	Pengertian Kepuasan .....	19
2.3.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.2.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.3.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	20
2.3.4.	Indikator Mengukur kepuasan Pelanggan .....	22
2.4.	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran .....	22
2.4.1	Penelitian Sebelumnya.....	22
2.4.2	Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian .....	30
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	33
3.2.	Objek Penelitian, Unit Analisis dan Lokasi Penelitian .....	
3.2.1	Objek Penelitian .....	33
3.2.2	Unit Analisis .....	33
3.2.3	Lokasi Penelitian .....	33
3.3.	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	33
3.3.1	Jenis Data Penelitian.....	33
3.3.2	Sumber Data Penelitian .....	34
3.4.	Operasional Variabel .....	34
3.5.	Metode Penarikan Sampel .....	36
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7.	Metode Analisis Data.....	38
3.7.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.7.2.	Analisis Deskriptif.....	39
3.7.3.	Tingkat Kesesuaian.....	39
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	41
4.1.1.	Sejarah dan Perkembangan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	41
4.1.2.	Struktur Organisasi, Tugas dan Wewenang.....	41

4.2.	Analisis Data.....	45
4.2.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
4.2.2.	Uji Realibitas .....	46
4.2.3.	Profil Responden .....	47
4.3.	Pembahasan Perumusan dan Tujuan Penelitian .....	52
4.3.1	Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	52
4.3.2	Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	72
<b>BAB V</b>	<b>SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	93
5.1	Simpulan.....	93
5.2	Saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tabel Scoring penentuan Golongan Rumah Tangga .....	3
Tabel 1.2.	Jumlah Pelanggan Berdasarkan Kelompok Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2015-2018 .....	4
Tabel 1.3.	Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Bekasi Tahun 2015-2018 .....	5
Tabel 1.4.	Daftar Keluhan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Di Wilayah Bekasi Utara Tahun 2018 .....	6
Tabel 2.1.	Penelitian Sebelumnya .....	22
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel .....	34
Tabel 3.2.	Skala Semantik Defferensial .....	37
Tabel 3.3.	Interprestasi Terhadap Koefisien Kolerasi .....	39
Tabel 3.4.	Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 4.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4.2.	Profil Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	48
Tabel 4.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.5.	Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan .....	49
Tabel 4.6.	Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni .....	50
Tabel 4.7.	Profil Responden Berdasarkan Bangunan Rumah .....	50
Tabel 4.8.	Profil Responden Berdasarkan Sumber Air Digunakan Setiap Hari .....	51
Tabel 4.9.	Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Air .....	51
Tabel 4.10.	Profil Responden Berdasarkan Media Informasi terkait Gangguan .....	52
Tabel 4.11.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	53
Tabel 4.12.	Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	54

Tabel 4.13. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan.....	54
Tabel 4.14. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri.....	55
Tabel 4.15. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM.....	56
Tabel 4.16. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air .....	57
Tabel 4.17. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM .....	57
Tabel 4.18. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	58
Tabel 4.19. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	59
Tabel 4.20. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau .....	60
Tabel 4.21. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan .....	60
Tabel 4.22. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM .....	61
Tabel 4.23. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam.....	62
Tabel 4.24. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh .....	63
Tabel 4.25. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman .....	63
Tabel 4.26. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM.....	64
Tabel 4.27. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM .....	65
Tabel 4.28. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman .....	66
Tabel 4.29. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan .....	66

Tabel 4.30. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran .....	67
Tabel 4.31. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot.....	68
Tabel 4.32. Tingkat Kinerja Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi .....	69
Tabel 4.33. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau.....	72
Tabel 4.34. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	72
Tabel 4.35. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	73
Tabel 4.36. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan.....	73
Tabel 4.37. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan .....	74
Tabel 4.38. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan .....	74
Tabel 4.39. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri .....	75
Tabel 4.40. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri .....	75
Tabel 4.41. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM .....	75
Tabel 4.42. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Rasa Air Produksi PDAM .....	76
Tabel 4.43. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air.....	76
Tabel 4.44. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Didalam Air .....	76
Tabel 4.45. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM.....	77
Tabel 4.46. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Arus Aliran Air PDAM .....	77

Tabel 4.47. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	78
Tabel 4.48. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau .....	78
Tabel 4.49. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	78
Tabel 4.50. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan .....	79
Tabel 4.51. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau .....	79
Tabel 4.52. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau .....	79
Tabel 4.53. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan .....	80
Tabel 4.54. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan .....	80
Tabel 4.55. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM .....	81
Tabel 4.56. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM .....	81
Tabel 4.57. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam .....	81
Tabel 4.58. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam .....	82
Tabel 4.59. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh .....	82
Tabel 4.60. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh .....	82
Tabel 4.61. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman .....	83

Tabel 4.62. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman .....	83
Tabel 4.63. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM .....	84
Tabel 4.64. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM.....	84
Tabel 4.65. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM.....	84
Tabel 4.66. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM .....	85
Tabel 4.67. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman .....	85
Tabel 4.68. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman.....	85
Tabel 4.69. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan.....	86
Tabel 4.70. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan .....	86
Tabel 4.71. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran.....	87
Tabel 4.72. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran .....	87
Tabel 4.73. Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot .....	88
Tabel 4.74. Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot.....	88
Tabel 4.75. Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.....	89

# PENDAHULUAN

## BAB I

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Dalam menunjang kehidupan, air merupakan salah satu sumber daya yang sering digunakan oleh makhluk hidup tidak terkecuali manusia. Salah satu kebutuhan vital yang wajib terpenuhi oleh manusia adalah kebutuhan air bersih. Kebutuhan akan air merupakan salah satu sumber daya utama yang sering digunakan sehari-hari oleh makhluk hidup termasuk manusia. Oleh karena itu, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya tanpa adanya air.

Kalau melihat permukaan bumi yang sebagian besar tertutupi oleh air, seakan-akan sumber air di dunia ini sangat melimpah ruah. Pada kenyataannya 97,5 % air di bumi adalah air laut dan air payau yang tidak dapat diminum. Sisanya 2,5% adalah air tawar. Dari sisa 2,5% tersebut yang merupakan sumber air yang dapat dipakai manusia hanyalah 0.003% saja, karena sebagian besar air tawar di bumi tersimpan dalam bentuk es dan gletser atau endapan salju. Cadangan air bersih terbagi secara tidak merata di permukaan bumi. Keberadaan air di bumi dimanfaatkan untuk berbagai macam sektor. Kebutuhan akan penyediaan dan palayanan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat mengikuti jumlah pertumbuhan penduduk dan berpengaruh kepada kemampuan pelayanan yang tidak bisa diimbangi. Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk yang pesat serta berkembangnya kota atau kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi.

Kualitas produk yang baik akan menimbulkan keinginan konsumen atau pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Menurut Stephan dan Gregory (2017), dalam jurnalnya dijelaskan bahwa bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah "*The expectancy disconfirmation model*", yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan sesungguhnya diperoleh dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu produk, maka konsumen memiliki harapan tentang bagaimana produk itu berfungsi. Kualitas produk merupakan keunggulan yang bisa digunakan sebagai senjata strategis untuk mengalahkan pesaing. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, jika suatu perusahaan ingin memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, maka perusahaan harus berusaha untuk memproduksi produk yang berkualitas, Citra & Santoso (2016).

Pelanggan yang merasa puas adalah pelanggan yang menerima nilai tambah yang lebih dari perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya bisnis atau usaha. Kepuasan konsumen tidak hanya berarti memberikan tambahan produk, jasa, pelayanan ataupun kelebihan lainnya yang diberikan. Pelanggan yang puas akan dengan senang hati menyampaikan kabar positif tentang perusahaan tanpa diminta, namun konsumen kecewa akan menjadi pembawa berita negative. Apabila pelanggan merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perilaku konsumen melibatkan interaksi. selama konsumen berpikir, merasakan dan bertindak di lingkungan. Menurut J. Supranto (2011:233) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkannya.

Kota Bekasi secara administrasi memiliki luas wilayah sekitar 207.00 Km<sup>2</sup> serta memiliki topografi yang relatif datar dengan kemiringan antara 0-2% dan ketinggian berkisar antara 11-81 meter diatas permukaan air laut. Penduduk di Kota Bekasi lebih bersifat pemukiman, jasa, dan industri dengan rata-rata penduduk selama lima tahun berkisar 2,7%. dan sebagai kota penyanggah dari kota Jakarta, kota Bekasi pada tahun 2019 memiliki jumlah penduduk sebanyak 3.013.851 jiwa (BPS Kota Bekasi, 2021). Sebagai kota metropolitan yang besar kota Bekasi memiliki dua belas kecamatan, yang salah satunya merupakan kecamatan Bekasi Utara yang memiliki luas 19.75 Km<sup>2</sup> dan pada tahun 2019 Badan Pusat Statistik kota Bekasi mencatat ada 329.976 jiwa yang mendiami kecamatan Bekasi Utara. Hal tersebut membuat kebutuhan akan air bersih meningkat sehingga dibutuhkannya perusahaan air bersih agar memenuhi permintaan akan air bersih di wilayah tersebut.

Tingginya permintaan akan kebutuhan air dari masyarakat luas, mengharuskan dalam pengelolaan air bersih memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi sebagai sebuah bentuk konsekuensi agar masyarakat dapat hidup dengan sejahtera. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih di Kota Bekasi khususnya kecamatan Bekasi Utara, pemerintah kota memiliki Perusahaan penyedia air bersih yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi.

Fungsi utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot di kota Bekasi yaitu, sebagai *social public* dan *business public*. Sebagaimana fungsinya, perusahaan air minum yang berafiliasi dengan pemerintah ini juga disahkan dengan undang-undang yang diatur dan ditetapkan pada tanggal 23 Juni 2006 tentang

perusahaan air minum dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2006. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang jasa pelayanan air minum PDAM perlu melakukan pengukuran terhadap kinerja di perusahaan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat supaya proses bisnis yang dijalankan perusahaan berjalan dengan baik dan tepat pada sasaran perusahaan, sehingga apa yang diharapkan masyarakat terpenuhi oleh PDAM.

Sudaryono (2016), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan. Golongan pelanggan salah satunya golongan rumah tangga atau biasa disebut kelompok R, kelompok R tersebut memiliki 4 jenis kategori yang setiap kategorinya ditentukan oleh hasil scoring indikator, cara penentuan indikatornya berdasarkan beberapa kategori yaitu 1. Tanah dalam satuan meter persegi, 2. Bangunan dalam satuan meter persegi, 3. Bangunan, 4. Prasarana jalan, dan 5. Lokasi/wilayah. Rumah Tangga 1 (R1) bila hasil scoring indikator sampai dengan 15, rumah tangga 2 (R2) bila hasil scoring indikator 16 sampai dengan 30, rumah tangga 3 (R3) bila hasil scoring indikator 31 sampai dengan 45, dan rumah tangga 4 (R4) bila hasil scoring indikator 46 sampai dengan 60.

Tabel 1.1 Tabel Scoring penentuan Golongan Rumah Tangga

<b>INDIKATOR LUAS</b>	<b>TANAH DALAM SATUAN METER PERSEGI</b>
Score = 2	Adalah luas tanah sampai 60 m <sup>2</sup>
Score = 4	Luas tanah 61 m <sup>2</sup> s/d 100 m <sup>2</sup>
Score = 6	Luas tanah 101 m <sup>2</sup> s/d 150 m <sup>2</sup>
Score = 8	Luas tanah 151 m <sup>2</sup> s/d 200 m <sup>2</sup>
Score = 10	Luas tanah diatas 200 m <sup>2</sup>
<b>INDIKATOR LUAS</b>	<b>BANGUNAN DALAM SATUAN METER PERSEGI</b>
Score = 2	Luas bangunan sampai dengan 36 m <sup>2</sup>
Score = 4	Luas bangunan 37 m <sup>2</sup> s/d 45 m <sup>2</sup>
Score = 6	Luas bangunan 46 m <sup>2</sup> s/d 60 m <sup>2</sup>
Score = 8	Luas bangunan 61 m <sup>2</sup> s/d 120 m <sup>2</sup>
Score = 10	Luas bangunan diatas 120 M <sup>2</sup>
<b>INDIKATOR FISIK</b>	<b>BANGUNAN</b>
Score = 6	Rumah tidak permanen
Score = 8	Rumah sangat sederhana (RSS)/Setara
Score = 10	Rumah sederhana/setara
Score = 14	Rumah permanen menengah
Score = 16	Rumah mewah lantai 2 atau lebih

<b>INDIKATOR</b>	<b>PRASARANA JALAN</b>
Score = 2	Lebar jalan dimuka bangunan kurang dari 4m
Score = 4	Lebih dari 4 m kurang dari 8 m
Score = 6	Lebih dari 6 m kurang dari 12m
Score = 8	Lebih dari 8m kurang dari 14 m
Score = 10	Lebar jalan lebih dari 14 m
<b>INDIKATOR</b>	<b>LOKASI/WILAYAH</b>
Score = 1	Berada di lokasi pedesaan
Score = 5	Berada di lokasi perkampungan
Score = 9	Berada di lokasi perumahan
Score = 13	Berada di lokasi pemukiman kota
Score = 17	Berada di lokasi real estate

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, Tahun 2020

Meningkatnya kepuasan pelanggan menjadi asset berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas air PDAM, adapun jumlah pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selama empat tahun terakhir sebagai berikut.

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan Berdasarkan Kelompok Pelanggan PDAM Tirta Patriot kota Bekasi Tahun 2017-2020

Kelompok Pelanggan	Jumlah Pelanggan/tahun				Pertumbuhan (%)		
	2017	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Rumah Tangga 1 (R1)	554	13	14	16	-97,7	7,7	14,3
Rumah Tangga 2 (R2)	14,530	5,142	5,152	6,222	-64,4	0,2	20,8
Rumah Tangga 3 (R3)	13,583	29,070	29,080	35,175	114,0	0,3	20,96
Rumah Tangga 4 (R4)	293	335	369	405	14,3	10,14	9,75
Jumlah	28,960	34,560	38,016	41,818	19,3	10	10

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, Tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas diperoleh informasi bahwa jumlah pelanggan berfluktuasi mengalami kenaikan dan penurunan. Pada empat tahun terakhir PDAM mengalami penurunan pada kelompok rumah tangga R1 dan R2 ada kelompok Rumah Tangga 1 (R1) ditahun 2018 mengalami penurunan sebesar -87%, diikuti pada tahun selanjutnya diperkirakan mengalami kenaikan sebanyak

kurang lebih 10% di tahun 2019 dan pada tahun 2020. Kemudian pada kelompok Rumah Tangga 2 (R2) terjadi peningkatan di tahun 2019 sebesar 0.2%

Sedangkan pada kelompok Rumah tangga 3 (R3) dan Rumah tangga 4 (R4) alam kurun waktu empat tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah pelanggan di setiap tahunnya. Pertumbuhan pelanggan Rumah tangga 3 (R3) pada tahun 2020 mencapai 10% dan Pelanggan Rumah tangga 4 (R4) pada tahun 2020 sebesar 10%.

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

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

Tabel 1.3. Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi Tahun 2017 - 2020

Wilayah	Jumlah Pengaduan Pelanggan Rumah Tangga/Tahun			
	2017	2018	2019	2020
Bekasi Utara	11.181	2.395	4.030	3.751
Bekasi Barat	465	260	505	568
Medan Satria	434	225	392	399
Jumlah	12.080	2.880	4.927	4.718

Sumber: Sekunder, PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi 2017-2020

Pada tabel 1.3 dapat diketahui bahwa jumlah pengaduan pelanggan dari tahun 2017 hingga tahun 2020 mengalami kenaikan dan penurunan. Tidak stabilnya pengaduan menunjukkan bahwa masih kurang baiknya kinerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan.

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan, penulis melakukan Survei yang dilakukan pada bulan Desember tahun

2018 di wilayah Bekasi Utarapada perumahan Villa Indah Permai. Adapun pengaduan dapat dilihat dari adanya beberapa keluhan diantaranya:

Tabel 1.4. Daftar Keluhan Kelompok Pelanggan Rumah Tangga (R3) DAM Tirta Patriot Kota Bekasi Pada Perumahan Villa Indah Permai Wilayah Bekasi Utara Tahun 2020

No	Jenis Keluhan Pelanggan	Jumlah	%
1	Kualitas air :		
	- Air keruh, berwarna dan berbau	75	43,1
	- Air agar layak diminum	5	2,8
	- Munculnya endapan lumpur	13	7,4
	- Ditemukannya bakteri, jentik dan cacing kecil pada air	4	2,2
2	Kontinuitas air selama 24 jam :		
	- Debit air yang tidak stabil	15	8,6
	- Seringnya air mati	5	2,8
	- Tidak lancarnya pengaliran air	20	11,4
	- Arus/tekanan air yang kurang deras	12	6,8
3	Kemampuan teknis petugas :		
	- Kurang tanggapnya nya petugas lapang dalam menangani keluhan teknis pelanggan	7	4
	- Kurangnya informasi kepada pelanggan apabila terjadi gangguan	6	3,4
	- Kurang akuratnya petugas dalam pembacaan meter	5	2,8
4	Pembayaran tagihan:		
	- Mahalnya tagihan tetapi tidak disertai dengan kualitas air yang baik	5	2,8
	- Telat membayar tagihan karena sistem sedang offline	2	1,1
Jumlah		164	100

Sumber: Primer, diolah tahun 2020

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh penulis ditemukan adanya ketidaksesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan rumah tangga (R3) PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada perumahan Villa Indah Permai Wilayah Bekasi Utara.

Terdapat berbagai keluhan diantaranya, sebanyak 43,1% menyatakan bahwa kualitas air yang dihasilkan keruh, berwarna dan berbau, sedangkan 7,4% menyatakan, masih terdapat endapan lumpur pada bak mandi. Selain itu 2,8 %

pelanggan berharap agar air yang dihasilkan dapat dikonsumsi dan digunakan setelah dimasak. Serta 2,2% menyatakan, secara higienis masih ditemukan adanya bakteri, jentik, dan cacing.

Pelanggan juga mengeluhkan adanya ketidaksesuaian pada kontinuitas air selama 24 jam, sebanyak 11,4% menyatakan aliran air yang dihasilkan kurang lancar dan tersendat, sedangkan 8,6% menyatakan debit air yang dihasilkan kurang stabil. Selanjutnya 6,8% menyatakan arus/tekanan air yang dihasilkan kurang deras, dan 2,8% lainnya menyatakan aliran air sering mati pada jam tertentu.

Sedangkan pengaduan lainnya berasal dari kemampuan teknis petugas dalam menangani keluhan. Sebanyak 4% menyatakan kurang tanggapnya petugas lapangan dalam menangani keluhan teknis, sedangkan 3,4% menyatakan bahwa masih kurangnya informasi yang diberikan terkait dengan adanya gangguan. Serta 2,8% menyatakan kurang akuratnya petugas pembaca meter dalam mencatat angka yang tertera pada meteran.

Kurang baiknya kualitas air yang dihasilkan, dimana 2,8% menyatakan bahwa adanya ketidaksesuaian antara kualitas air yang dihasilkan dengan tarif yang harus dibayarkan oleh pelanggan, serta 1,1% menyatakan pada saat pembayaran tagihan terjadi gangguan (*Offline*) sehingga pelanggan telat dalam melakukan pembayaran.

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

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

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Melihat kenyataan bahwa kualitas produk yang diberikan begitu penting bagi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu diperlukannya upaya bagi perusahaan untuk mengevaluasi tingkat kinerja kualitas

produk yang diberikan, agar pelanggan merasa puas atas harapan mereka dengan kinerja jasa pelayanan air yang diberikan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka menjadi suatu pertimbangan bagi penulis untuk membahas penelitian ini yang kemudian dituangkan dalam judul :

**“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI (Studi Kasus Pada Perumahan Villa Indah Permai Wilayah Bekasi Utara)”**

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

### **1.2.1. Identifikasi Masalah**

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

1. Dengan melihat tidak stabilnya jumlah pengaduan pelanggan pada tahun 2017 hingga 2020, menandakan bahwa masih kurang baiknya kinerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selama menggunakan jasa pelayanan air minum.
2. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan masih ditemukan adanya keluhan yang masuk kepada perusahaan yang dirasakan oleh kelompok pelanggan rumah tangga (R3) PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi berupa menurunnya kualitas produk selama menggunakan jasa pelayanan air minum pada tahun 2018.

### **1.2.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, yang menjadi dasar masalah dalam penelitian ini adalah.

1. Bagaimana kualitas produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang diberikan kepada perumahan Villa Indah Permai ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan yang ada di perumahan Villa Indah Permai yang Patriot Kota Bekasi berikan ?

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang relevan agar dapat dijadikan sebagai sumber penelitian untuk dapat diamati, dipelajari dan diolah sehingga mendapatkan hasil yang diharapkan untuk kajian

penelitian mengenai kualitas produk dan tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sebagai variabelnya.

### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

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

1. Untuk mengetahui kualitas produk yang diberikan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi terhadap pelanggan ?
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

#### **1.4.1 Kegunaan Praktis**

1. Bagi penulis  
Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah didapat selama perkuliahan  
Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan sebagai evaluasi PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

#### **1.4.2 Kegunaan Akademis**

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



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Pemasaran**

Pemasaran adalah kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan suatu produk atau layanan yang mereka punya. Perusahaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan akan produk dan jasa yang akan memperoleh keuntungan dari proses pertukaran tersebut.

Tujuan tersebut dapat dicapai apabila perusahaan mengoptimalkan kegiatan pemasaran, dengan adanya pemasaran juga sangat membantu para konsumen. Jadi konsumen akan lebih mudah menemukan produk yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Ketika pemasaran sesuai dengan targetnya, perusahaan akan mendapatkan banyak pembeli dan keuntungan yang bisa didapatkan.

Pemasaran merupakan salah satu fungsi yang juga berperan penting dalam suatu perusahaan selain fungsi keuangan, produksi atau operasi, sumber daya manusia, dan sebagainya. Proses pemasaran mencakup mulai dari perencanaan bisnis, distribusi, penetapan harga, promosi hingga pada tahap penjualan. Pemasaran adalah salah satu kegiatan pokok yang perlu dilakukan oleh perusahaan baik itu perusahaan barang atau jasa dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Hal tersebut disebabkan karena pemasaran merupakan salah satu kegiatan perusahaan, di mana secara langsung berhubungan dengan konsumen. (Suryadana, 2020).

“Pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penentuan harga, promosi dan pendistribusian barang, jasa dan ide dan dapat memuaskan pelanggan dan tujuan perusahaan”. (Alma, 2016).

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

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan sebuah proses sosial dalam perencanaan dan pelaksanaan perekonomian dalam memasarkan suatu barang atau jasa untuk menciptakan dan menyampaikan kepada pelanggan dengan memelihara hubungan yang akan memuaskan pelanggan atas setiap kebutuhannya agar mencapai sasaran serta tujuan organisasi yang diharapkan.

### **2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen pemasaran dapat terjadi ketika satu pihak dalam sebuah pertukaran potensial berpikir tentang cara-cara untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh pihak lain. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila dalam menjalankan usahanya dijalani bersamaan dengan pelaksanaan proses pemasaran yang baik.

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

Menurut Dayle dalam Sudaryono (2016:41), pemasaran adalah proses manajemen yang berupaya memaksimalkan laba (*retutns*) bagi pemegang saham dengan jalan menjalin relasi dengan pelanggan utama (*valued customers*) dan menciptakan keunggulan kompetitif

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

### **2.1.2 Fungsi Pemasaran**

Adapun fungsi lain dari pemasaran yang dikemukakan oleh sudaryono (2016) sebagai berikut :

#### **A. Fungsi Pertukaran**

Dengan adanya proses pemasaran dapat membantu pembeli untuk membeli produk dari produsen. Baik dengan menukar uang dengan produk maupun menukar produk dengan produk lainnya atau barter yang digunakan sendiri atau untuk dijual kembali. Pertukaran merupakan salah satu dari empat cara orang mendapatkan sebuah produk.

#### **B. Fungsi Distribusi Fisik**

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

#### **C. Fungsi Perantara**

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain

pengurangan risiko, pembiayaan, pencarian (informasi serta standarisasi dan penggolongan (klarifikasi) produk.

### **2.1.3 Konsep Pemasaran**

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

#### **A. Konsep Produksi**

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

#### **B. Konsep produk**

Pada konsep ini produsen tidak hanya memusatkan perhatian pada teknis pembuatan produk saja atau pembuatan barang dengan *to please one self*, pada dasarnya produsen harus memperhatikan selera konsumen bagaimana menghasilkan produk yang unggul dan memperbaiki mutunya dari waktu ke waktu sesuai dengan keinginan konsumen.

#### **C. Konsep penjualan**

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

#### **D. Konsep Pemasaran**

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

#### **E. Konsep Kemasyarakatan**

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

#### 2.1.4 Bauran Pemasaran

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

1. Produk (*Product*)  
Keseluruhan konsep objek atau proses yang memberikan sejumlah nilai kepada konsumen. Perlu diperhatikan dalam produk adalah konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk saja, tetapi membeli manfaat dan nilai dari produk tersebut yang disebut “*the offer*”.
2. Harga (*Price*)  
Sejumlah pengorbanan yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa. Dalam penetapan harga harus diperhatikan kedua belah pihak. Kedua belah pihak tersebut adalah perusahaan dan konsumen.
3. Tempat (*Place*)  
Berhubungan dengan dimana perusahaan bermarkas dan melakukan operasi atau kegiatan. Tempat juga menjelaskan tentang bagaimana sistem penyampaian yang akan diterapkan.
4. Promosi (*Promotions*)  
Kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengkomunikasikan manfaat produk dan sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya.
5. Orang (*People*)  
Merupakan orang-orang yang terlibat langsung dan saling mempengaruhi dalam proses pertukaran dari produk jasa. Dalam hubungannya dengan pemasaran jasa, maka *people* yang berfungsi sebagai *service provider* sangat mempengaruhi kualitas jasa yang ditawarkan.
6. Proses (*Process*)  
Merupakan gabungan semua aktivitas, umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.
7. Bukti / Lingkungan Fisik (*Physical Evidence / Environment*)

Lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018, 77-78) elemen-elemen bauran pemasaran (*marketing mix*) yaitu :

1. *Product*, merupakan kombinasi barang dan layanan yang ditawarkan perusahaan kepada target pasar guna memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen.
2. *Price*, adalah sejumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk memperoleh suatu produk.
3. *Place*, merupakan bagian dari aktivitas-aktivitas perusahaan yang membuat produk tersedia untuk konsumen.
4. *Promotion*, mengacu pada aktivitas-aktivitas perusahaan dalam mengkomunikasikan kelebihan produk serta mengajak target pasar untuk membeli produk tersebut.

## **2.2 Pengertian Produk**

Produk merupakan titik pusat dari kegiatan pemasaran. Pengertian menurut Kotler dan Armstrong (2017:244) Produk merupakan suatu hasil produksi yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.

Pengertian produk menurut Alma (2013:139) yang dimaksud dengan produk merupakan seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud, termasuk di dalamnya masalah warna, harga, nama baik pabrik, serta pelayanan pengecer yang diterima oleh pembeli guna memuaskan kebutuhannya

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

### **2.2.1 Tingkatan Produk**

Menurut Kotler dan Keller (2016:163) produk memiliki 5 tingkatan, diantaranya :

1. *Core Benefit* Layanan atau manfaat yang benar-benar dibeli pelanggan.
2. *Basic Product* Pemasar harus mengubah manfaat inti menjadi produk dasar.
3. *Expected Product* Serangkaian atribut dan ketentuan yang biasanya diharapkan pembeli ketika mereka membeli produk ini
4. *Augmented Product* Pemasar menyiapkan produk yang melebihi harapan pelanggan
5. *Potential Product* yang mencakup semua kemungkinan penambahan dan transformasi yang mungkin dialami produk atau penawaran di masa depan

### 2.2.2 Klasifikasi Produk

Menurut Kotler dan Keller ( 2016) terdapat dua Klasifikasi Produk yaitu:

- 1) Klasifikasi Produk Berdasarkan Daya Tahannya
  - a. Barang yang tidak tahan lama (*nondurable goods*) merupakan barang-barang berwujud yang biasanya dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali penggunaan. Contohnya adalah sabun, minuman, dan makanan ringan. Oleh karena itu barang jenis ini dikonsumsi dengan cepat (dalam waktu singkat) dan frekuensi pembeliannya sering terjadi.
  - b. Barang Tahan Lama (*durable goods*) merupakan barang berwujud yang biasanya tetap bertahan walaupun sudah digunakan berkali-kali contohnya adalah lemari dan pakaian.

#### 2) Klasifikasi Produk Berdasarkan Penggunaan

Berdasarkan kegunaannya produk diklasifikasikan menjadi dua yaitu :

- I. Barang Konsumsi (*consumer goods*), Barang konsumsi merupakan suatu produk yang langsung dapat dikonsumsi tanpa melalui pemrosesan lebih lanjut untuk memperoleh manfaat dari produk tersebut. Barang konsumen adalah barang yang dikonsumsi untuk kebutuhan konsumen akhir (individu dan rumah tangga), bukan untuk tujuan bisnis. Pada umumnya barang konsumen dibedakan menjadi empat jenis
  - a) Barang sehari-hari (*convenience goods*), adalah barang-barang yang biasanya sering dibeli pelanggan dengan cepat dan dengan upaya yang sangat sedikit.
  - b) Barang Belanja (*shopping goods*), adalah barang-barang yang biasanya dibandingkan berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga, dan gaya dalam proses pemilihan dan pembeliannya.
  - c) Barang Khusus (*specialty goods*) adalah barang-barang dengan karakteristik unik dan/atau identifikasi merek dimana untuk memperoleh barang-barang itu sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia melakukan usaha khusus untuk membelinya. Contohnya adalah mobil mewah, rumah mewah dan barang antik.
  - d) Barang yang tidak dicari (*unsought goods*) adalah barang yang tidak diketahui pembeli, atau diketahui tetapi biasanya mereka tidak berfikir untuk membelinya. Contohnya adalah batu nisan, asuransi, dan tanah kuburan.
- II. Barang Industri (*industrial goods*), barang industri merupakan jenis produk yang masih memerlukan pemrosesan lebih lanjut untuk

menentukan suatu manfaat tertentu. Hasil dari pemrosesan dari barang industri dapat diperjual belikan kembali. Klasifikasi barang produksi dibagi menjadi tiga, diantaranya:

- a) Bahan baku dan suku cadang (*materials and parts*), adalah barang-barang yang seluruhnya masuk ke produk produsen tersebut.
- b) Barang modal (*capital item*), adalah barang – barang tahan lama yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk akhir.
- c) Perlengkapan dan jasa bisnis (*supplies and business services*), adalah barang dan jasa yang berumur pendek yang memudahkan pengembangan atau pengelolaan produk jadi.

### **2.2.3 Bauran Produk**

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

Menurut Kotler dan Keller (2016:402) mengartikan bauran produk sebagai berikut *product mix ( also called a product assortment) is the set of all products and items a particular seller offers for sale*, bauran pokok disebut juga pilihan produk yaitu kumpulan semua produk dan barang yang ditawarkan untuk dijual oleh penjual tertentu.

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

- a) *Width : the width of a product mix refers to how many different products line ythe company carries.*
- b) *Length : the length of a products mix refers to the total number of items in the mix.*
- c) *Depth : the depth of a products mix refers to how many variants are offered of each products in the line*
- d) *Concistency : the concistency of the products mix describe how closely related the various products line are in end use, production requirements, ditributions channels, or some other way*

#### **2.2.4 Pengertian Kualitas**

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

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

#### **2.2.5 Pengertian Kualitas Produk**

Kualitas merupakan konsep yang penting dalam menciptakan suatu produk menurut Anwar & Satrio (2015), sedangkan menurut Dewi, Hasiolan & Minarsih (2016) Kualitas produk itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relative kebaikan suatu produk atau pada produk yang mampu memberikan hasil yang lebih dari yang diharapkan.

Menurut Tjiptono dalam (Kuspriyono,2016) “Kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan: kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan keistimewaan dari hasil kinerja sebuah pokok yang dihasilkan. Pelanggan akan mengharapkan kinerja yang baik dari suatu produk tersebut sesuai yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa kecewa begitu sebaliknya. Akan tetapi apabila kinerjanya melebihi apa yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

#### **2.2.6 Dimensi Kualitas Produk**

Tingkat kualitas produk tidak hanya dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan akan tetapi dari sudut pandang pelanggan yang menyangkut harapan maupun penilaian mereka terhadap kinerja perusahaan yang terdapat dalam beberapa dimensi kualitas produk.

Menurut Garvin dalam (Laksana, 2019) menemukan 8 dimensi kualitas produk yang terdiri dari :

1. *Performance* (performansi) berkaitan dengan aspek fungsional dari produk itu dan merupakan karakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk, yaitu meliputi *Faster* (lebih cepat) berkaitan dengan dimensi waktu yang menggambarkan kecepatan dan kemudahan atau bagaimana untuk memperoleh produk ini, dan aspek *Cheaper* (lebih murah) berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan harga atau ongkos dari suatu produk yang harus dibayarkan oleh pelanggan.
2. *Feature* (keistimewaan tambahan) merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya.
3. *Reliability* (kehandalan) berkaitan dengan tingkat probabilitas atau periode waktu tertentu, dengan demikian kehandalan merupakan karakteristik yang merefleksikan kemungkinan atau probabilitas tingkat keberhasilan dalam penggunaan produk ini.
4. *Conformance* (konformansi) berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan, konformansi merefleksikan derajat dimana karakteristik desain produk dan karakteristik operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan, serta sering didefinisikan sebagai konformansi terhadap kebutuhan (*Conformance to Requirements*).
5. *Durability* (daya tahan) merupakan ukuran masa pakai suatu produk karakteristik ini berkaitan dengan daya tahan produk itu.
6. *Service Ability* (kemampuan pelayanan) merupakan karakteristik yang berkaitan dengan kecepatan, keramahan/kesopanan, kompetensi, kemudahan serta akurasi dalam perbaikan.
7. *Aesthetics* (estetika) merupakan karakteristik yang bersifat subjektif sehingga berkaitan dengan pertimbangan pribadi dan referensi atau pilihan individual. Dengan demikian estetika dari suatu produk lebih banyak berkaitan dengan perasaan pribadi dan mencakup karakteristik tertentu.
8. *Perceived Quality* (kualitas yang dirasakan) bersifat subjektif berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengonsumsi produk.

## **2.3 Pengertian Kepuasan**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

kepuasan pelanggan dapat dirasakan ketika pelanggan tersebut sudah membandingkan dengan beberapa aspek apakah cukup memuaskan atau tidak. Definisi kepuasan pelanggan Menurut Kotler dan Keller (2016:153) kepuasan konsumen adalah *“Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations”*.

Menurut Danang Sunyoto (2012), definisi kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau WShasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau sangat gembira.

Sedangkan menurut Tjiptono (2015), “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.

Kesimpulan dari beberapa definisi para ahli dapat dijelaskan bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil dari evaluasi terhadap barang atau jasa dengan membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut.

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

Menurut Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014: 369-370), untuk mengukur kepuasan pelanggan ada empat metode yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran  
Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan hendaknya memberi kesempatan kepada pelanggannya untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran kepada perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai media seperti kotak saran, telepon layanan konsumen, dan kartu komentar. Dari informasi tersebut, perusahaan dapat dengan cepat memperbaiki masalah-masalah yang ada sehingga tidak lagi mengganggu kenyamanan pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan.
2. *Ghost Shopping*

*Ghost/mystery shopping* dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shoppers*) untuk berperan menjadi pelanggan potensial perusahaan dan pesaing. Tujuannya untuk menggali informasi mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan itu sendiri dan perusahaan pesaing. Selain itu tugas *ghost shoppers* juga untuk mengetahui secara langsung bagaimana kinerja karyawan.

3. *Lost Customer Analyst*

Perusahaan seyogyanya menghubungi dan menanyakan kepada pelanggan yang telah berhenti membeli produk atau jasa dan beralih kepada pesaing, agar perusahaan dalam mengetahui permasalahan dan dapat segera memperbaikinya

4. *Survey Kepuasan Pelanggan*

Sebagian besar perusahaan melakukan penelitian melalui survei untuk mengukur kepuasan pelanggan. Dengan metode ini, perusahaan dapat memperoleh tanggapan dan umpan balik dari pelanggan

### **2.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Irawan, 2008: 37). Adapun penjelasan dari semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk adalah driver kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas baik.
- b. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi.
- c. *Service quality* adalah konsep pelayanan yang terdiri dari *tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy*.
- d. *Emotional factor* adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
- e. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

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

a. *Enduring service internssifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan meningkat sensitivitas terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa.

b. *Personal needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya.

c. *Transitory service intensifier*

Faktor ini merupakan faktor individu yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa

d. *Preceived service alternative*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan yang sejenis. Jika konsumen memiliki alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

e. *Self preceived service roles*

Faktor ini persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses pemberian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menumpahkan kesalahan sepenuhnya pada pemberi jasa.

f. *Situational factors*

Faktor situasional terdiri atas kemungkinan yang bisa mempengaruhi jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.

g. *Expilicit service promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau non personal ) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

h. *Implicit service promises*

Faktor ini menyangkat petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang diberikan. Petunjuk yang akan memberikan gambaran jasa ini meliputi biaya untuk memperolehnya (harga) dan alat pendukung jasanya. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (tangible assets) pendukung jasa dengan kualitas jasa.

i. *World of mouth*

World of mouth merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi kepada pelanggan. World of mouth ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya,

j. *Past experience*

Pelanggan masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu.

### 2.3.4 Indikator Mengukur Kepuasan Pelanggan

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

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

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

## 2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

### 2.4.1 Penelitian Sebelumnya

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

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
1	Muhammad Rezha Pahlawan., dkk	Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan	Kualitas produk (X1) Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk (X1) 1. Produk 2.kepuasan Kepuasan Pelanggan (Y) 1. kesesuaian harapan 2. minat berkunjung	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut: 1.Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan	Journal of Business Administration Vol 3,No 2, September 2019, hlm, 228-244 e-ISSN:2548

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
		dan loyalitas pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Makassar		kembali 3.pelayanan yang baik	terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. 2.Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. 3.Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. 4.Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. 5.Kepuasan pelanggan	-9909

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
					<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.</p> <p>6. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jika dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.</p> <p>7. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jika dimediasi oleh kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.</p>	
2	Riny Widyaningrum	Institut Pertanian Bogor, 2004, "Analisis Kualitas	Variable X, Kualitas Pelayanan. Variable Y,		1. Hasil analisis menunjukkan secara umum pelanggan belum puas terhadap kualitas	Skripsi Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
		Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)”	Kepuasan Pelanggan		<p>elayanan PDAM.</p> <p>2. Variable kesenjangan terbesar adalah kecepatan petugas dalam mengatasi keluhan dan kontinuitas alira air. Sedangkan kesenjangan terkecil adalah penampilan karyawan, fasilitasa parker, kebersihan dan kenyamanan kantor.</p> <p>3. Alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah penambahan petugas dan peralatan untuk mengatasi keluhan pelanggan, meningkatkan programpelatihan,m emperluas media penyaluran informasi, meningkatkan pengawasan aliran air, menetapkan standar kualitas pelayanan untuk karyawan</p> <p>Hasil penelitian</p>	Pertanian Bogor

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
					<p>menunjukkan bahwa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dari hasil analisis regresi linier berganda maka besarnya pengaruh kualitas produk (x1) terhadap kepuasan pelanggan (y) sebesar 28,2%</li> <li>2. dari hasil analisis regresi linier berganda maka besarnya pengaruh kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan pelanggan sebesar 25,1%</li> <li>3. dari hasil koefisien determinasi maka besarnya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sebesar 28,7%</li> </ol>	
3	Iis Noviyanti	Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas	Kualitas Produk (X1) : Kualitas	Kualitas Produk (X1) 1. Performance (kinerja)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. dari hasil analisis	Jurnal Ilmiah Manajemen

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
		Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Usaha Mandiri Jakarta Selatan	Pelayanan (X2) Kepuasan Pelanggan (Y)	2. Feature (bagian-bagian tambahan dan produk) 3. Conformance (kesesuaian karakteristik) 4. durability (ketahanan) Kualitas Pelayanan (X2) 1. kehandalan (Reability) 2. daya tanggap (responsives) 3. jaminan (assurance) 4. empati (emphaty) 5. bukti fisik (tangibles) Kepuasan Pelanggan (Y) 1. kenyamanan 2. hubungan petugas 3. kompetensi 4. biaya	regresi linier berganda maka besarnya pengaruh kualitas produk (x1) terhadap kepuasan pelanggan (y) sebesar 28,2% 2. dari hasil analisis regresi linier berganda maka besarnya pengaruh kualitas pelayanan (x2) terhadap kepuasan pelangga sebesar 25,1% 1. 3 dari hasil koefisien determinasi maka besarnya kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap pelanggan sebesar 28,7%	FORKAM M Avol 1, no 2, februari 2018. Hal 21-32 ISSN : 2598-9545 Email: <a href="mailto:Noviya.115@gmail.com">Noviya.115@gmail.com</a>
4	Weni Novandari	Analisis Kinerja Produk UKM Batik Banyumas Dengan	Kinerja Produk	Kinerja Produk : 1. Harga 2. Keberagaman warna 3. Keawetan warna (warna	Hasil penelitian menyatakan bahwa : 1. Secara umum kualitas batik Banyumas menurut	Jurnal Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE) Vol. 18 No. 2, September

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
		Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Dan Potential Gain Of Customer Value's Index		batik tidak luntur) 4. Keberagaman desain/ motif 5. Keunikan desain/ motif 6. Kehalusan pengerjaan 7. Kualitas bahan baku	persepsi konsumen adalah baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja produk sebesar 99,317%, yang berarti 99,317% kinerja produk telah memenuhi harapan konsumen.  2. Terdapat 6 indikator kualitas produk yang telah memenuhi harapan konsumen, yaitu tingkatan harga, keberagaman warna, kualitas warna, keberagaman desain/motif, keunikan desain/motif dan kualitas bahan baku batik Banyumas.  3. Terdapat 5 indikator kualitas produk yang harus ditingkatkan dalam perbaikan kualitas batik Banyumas berdasarkan urutan prioritas, yaitu	2011. Hal 104-113. ISSN : 1412-3126. Email : <a href="mailto:weni_novandari@Yahoo.co.id">weni_novandari@Yahoo.co.id</a>

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
					kehalusan pengerjaan batik, kelengkapan informasi produk pada kemasan batik Banyumas (merk, alamat produsen, nama batik, cara pemeliharaan batik, dll), desain kemasan, warna kemasan dan merk produk	
5	Greifie Lumintang	Analisis Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado	Kualitas Produk (X1) Kualitas Layanan (X2) Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas Produk (X1) : 1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> ) 3. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> ) 4. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 5. Daya tahan ( <i>Durability</i> ) 6. Estetika ( <i>Esthetica</i> ) 7. Kualitas yang dipersepsikan	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:  1. Hasil uji hipotesis khususnya model penelitian ditemukan bahwa Kualitas Produk dan Kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.  2. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa variabel Kualitas Produk secara parsial berpengaruh	Jurnal, EMBA Vol. 3 No. 1, Maret 2015. Hal. 1291-1302  ISSN : 2303-1174  Email <a href="mailto:Lumintanggreifi@yahoo.co.id">Lumintanggreifi@yahoo.co.id</a>

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi*)
				<p><i>(Perceived Quality)</i></p> <p>8. kemudahan perbaikan <i>(Serviceability)</i></p> <p>)</p> <p>Kualitas Pelayanan (X2) :</p> <p>1. Bukti Fisik <i>(tangible)</i></p> <p>2. Keandalan <i>(reliability)</i></p> <p>3. Daya Tanggap <i>(responsiveness)</i></p> <p>4. Jaminan <i>(Assurance)</i></p> <p>5. Empati <i>(empathy)</i></p> <p>Kepuasan Konsumen (Y):</p> <p>1. Kesesuaian Harapan</p> <p>2. Minat Berkunjung Kembali</p> <p>1. Kesiediaan Merekomendasi</p>	<p>signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.</p> <p>3. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa variabel Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen..</p>	

#### 2.4.2 Kerangka Pemikiran

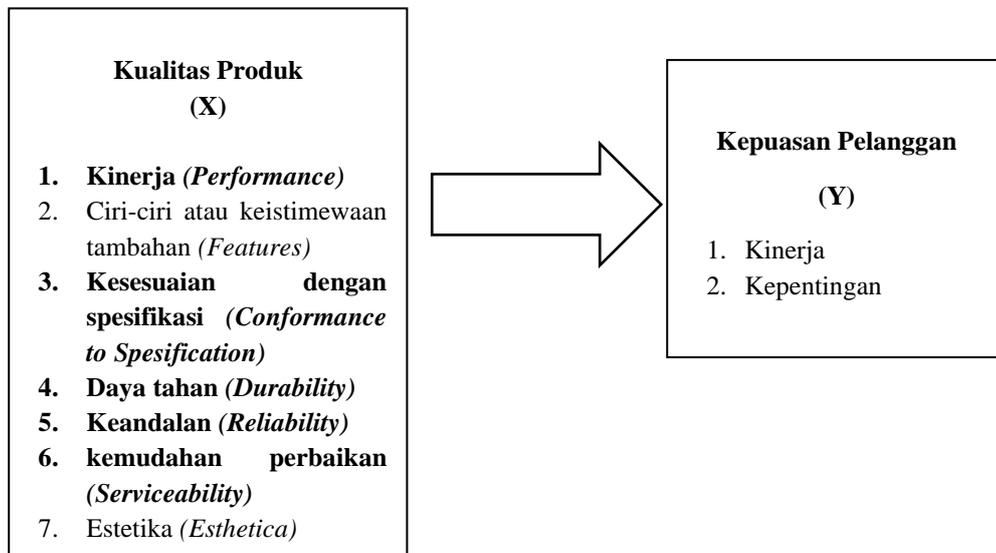
Adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan, tidak adanya dispensasi atas kualitas pelayanan yang kurang baik yang diberikan serta kualitas air yang dihasilkan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi kurang baik, keruh dan debit air yang kurang stabil.

Dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dari organisasai maka semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap organisasi tersebut. Maka PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi berusaha memperbaiki kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada konsumen agar konsumen tidak merasa kecewa atas apa yang diberikan organisasi tersebut.

Melihat peneliti terdahulu oleh Weni Novandari terdapat persamaan pada variable indepent (kualitas produk) dan variable dependent (kepuasan pelanggan) dengan melihat pada indikator, Kinerja (*Performance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Feature*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*), keandalan (*Reliability*), daya tahan (*Durability*), Estetika (*Eshthetica*), Kualitas yang dipersepsikan (*Preceived Quality*), Kemudahan perbaikan (*Serviceability*) terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian terdahulu oleh Greifie Lumintang memiliki beberapa perbedaan dengan penulis, perbedaan pada lokasi penelitian yaitu di HOLLAND BAKERY Boulevard Manado, sedangkan penulis melakukan penelitian di PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi, peneliti terdahulu melakukan penelitian dengan metode penarikan sample menggunakan penelitian Asosiatif, sedangkan yang di gunakan peneliti adalah probability sampling dengan teknik area sampling. Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode pengolahan/analisis data menggunakan analisis Regresi Linier Berganda sedangkan penelitian ini menggunakan *Importance Performance Anlysis* (IPA).

Salah satu teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandar (2012) pada variabel independent (*kualitas produk*) memiliki beberapa indikator yang terdiri dari kinerja (*perfomance*), ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), keandalan (*reliability*), daya tahan (*durability*), estetika (*ethetica*), kualitas yang dipersepsikan (*precived quality*), kemudahan perbaikan (*service ability*). Namun pada penelitian ini penulis memiliki batasan penelitian terhadap variabel independent (kualitas produk) dengan merujuk pada beberapa undikator yang digunakan yaitu kinerja (*perfomance*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), keandalan (*reliability*), daya tahan (*durability*), kemudahan perbaikan (*servuceability*). Adanya batasan penelitian ini merupakan bentuk penyesuaian berdasarkan tingkat kebutuhan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada tahun 2018.

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



Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

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

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

#### **3.2.1 Objek Penelitian**

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

#### **3.2.2 Unit Analisis**

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

#### **3.2.3 Lokasi Penelitian**

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

### **3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian**

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

Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini berupa data kualitatif yang merupakan data primer dan sekunder yang diperoleh melalui

sumber data primer dan sekunder. Jenis data ini dapat dipisahkan menjadi data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data Kualitatif merupakan data yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti serta penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi di Villa Indah Permai
2. Data kuantitatif merupakan penunjang yang akan mendukung data penelitian.

### 3.3.2 Sumber Data Penelitian

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

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari penelitian langsung dari unit analisis yang diteliti yaitu individu atau orang yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Patriot Bekasi. Adapun data primer yang diperoleh langsung dari penelitian berupa hasil survei kepuasan pelanggan melalui kuisisioner yang dilakukan terhadap pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi di perumahan Villa Indah Permai.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian secara tidak langsung. Tetapi diperoleh langsung dari pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Adapun data sekunder yang diperoleh dari hasil penelitian berupa jumlah pelanggan rumah tangga dan jumlah pengaduan pelanggan dari tahun 2015 hingga tahun 2018.

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

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

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X)	1. Kinerja ( <i>Performance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kondisi aliran air pada musim kemarau.</li> <li>2. Kondisi aliran air pada musim penghujan.</li> <li>3. Keseringan air mati dalam satu bulan</li> </ol>	Ordinal
	2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Air yang dihasilkan bebas dari bakteri.</li> <li>2. Air yang dihasilkan bebas dari rasa.</li> </ol>	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
		3. Air yang dihasilkan bebas dari bau	
	3. Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> )	1. Kesesuaian arus/tekanan pada aliran air. 2. Kesesuaian debit pada aliran air. 3. Kesesuaian debit aliran air pada musim penghujan	Ordinal
	4. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Tingkat kebocoran pada saluran pipa. 2. Meteran dapat berfungsi dengan baik. 3. Dampak setelah meminum air (setelah dimasak)	Ordinal
	5. Daya tahan ( <i>Durability</i> )	1. Masa berlaku saluran pipa. 2. Masa berlaku meteran. 3. Tingkat keseringan endapan lumpur pada air	Ordinal
	6. Estetika ( <i>Esthetica</i> )	1. Kondisi bau pada air. 2. Kondisi endapan lumpur pada saluran air. 3. Tingkat endapan lumpur pada air	Ordinal
	7. Kemudahan perbaikan ( <i>Serviceability</i> )	1. Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan. 2. Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran saluran. 3. Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan	Ordinal
	Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kinerja 2. Harapan	1. Tingkat kesesuaian kinerja melebihi harapan

### 3.5 Metode Penarikan Sample

Pada penelitian ini metode penarikan sample yang digunakan adalah *probabilitas sampling*. Menurut Sugiyono (2017) *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampling. Sedangkan teknik yang digunakan adalah area sampling pada teknik sampling daerah digunakan untuk menggunakan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu Negara, Propinsi, Kabupaten. Menggunakan teknik ini peneliti lebih dapat menghemat biaya dan tenaga dalam menemui responden yang menjadi obyek penelitian.

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

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

keterangan :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

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

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

$$n = \frac{5.642}{1 + (5.642)(0,1)^2} = 99,97 \sim 100$$

Sebagai wakil dari populasi di Wilayah Bekasi Utara pada tahun 2018, perumahan Villa Indah Permai menjadi *cluster* terpilih sebagai perumahan dengan jumlah pelanggan tertinggi ke pertama yaitu sebesar 5.642. Selanjutnya, untuk mengetahui jumlah sample maka diukur dengan rumus slovin pada taraf eror 0,1 atau 10%. Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka diperoleh sampling sebanyak 99,97 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden yang berasal dari kelompok pelanggan rumah tangga (R3). Adapun data jumlah pelanggan rumah tangga beserta pembagian wilayahnya dapat dilihat pada lampiran 3.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

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

#### **1. Sumber Primer**

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

- a. Observasi : merupakan suatu kegiatan pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek yang diteliti yaitu pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Dengan adanya observasi ini peneliti dapat belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.
- b. Wawancara : merupakan salah satu cara dengan menggunakan pendoman atau kuesioner juga menggunakan camera sebagai alat dokumentasi lainnya yang dapat menunjang hasil dari penelitian tersebut. Serta adanya software berupa aplikasi yang telah disediakan oleh pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi sebagai sarana komunikasi dan informasi bagi para pelanggan pada saat melakukan wawancara .
- c. Kuesioner : merupakan salah satu cara dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### **2. Sumber Sekunder**

Merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data yang diperoleh melalui dokumen yaitu daftar tabel jumlah pelanggan dan daftar tabel jumlah pengaduan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

#### **3. Skala Pengukuran**

Tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan diukur dengan skala semantik differensial yang dikembangkan oleh Osgood. Skala ini juga diukur untuk mengukur sikap. Data yang diperoleh adalah data interval, dan biasanya skala ini digunakan untuk mengukur sikap/karakteristik yang dimiliki oleh seseorang. Responden dapat memberikan jawaban seperti tabel berikut.

Tabel 3.2. Skala Semantik Defferensial

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

### 3.7 Metode Pnegolahan/ Analisis Data

#### 3.7.1 Uji Validitas dan Rehabilitas

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

##### a. Uji Validitas

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

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

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefesien korelasi

$n$  = Jumlah responden

$\sum x$  = Jumlah skor item

$\sum y$  = Jumlah skor total

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

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

$\sum yi$  = Total perkalian skor item

Adapun kriteria dalam pengujian validitas sebagai berikut :

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

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

##### b. Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel terjadi, apabila terdapat kesamaan dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan

beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Cronbachs Alpha. Adapun rumus cronbachs alpha adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r_{ii}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

$K$  = Jumlah butir instrumen

$\sum \sigma_b^2$  = Varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

Sugiyono (2016) memeberikan penafsiran kefisien korelasi yang didapat tersebut besar atau kecil, adapun tabelnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Terhadap Koefisien Kolerasi

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

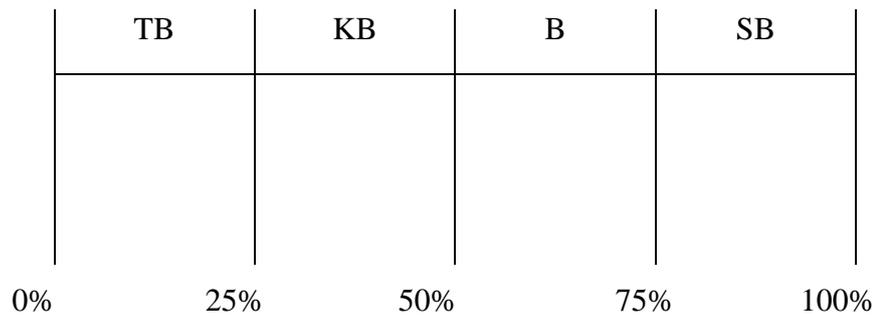
Apabila positif dan lebih dari nilai tersebut dan nilai cornbachs alpha minimum adalah 0.6 maka pernyataan dalam kuesioner reliabel.

### 3.7.2 Analisis Deskriptif

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

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

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



### 3.7.3 Tingkat Kesesuaian

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

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

Keterangan :

**Tki** = Tingkat Kesesuaian Responden

**X<sub>i</sub>** = Skor Penilaian Kinerja Perusahaan

**y<sub>i</sub>** = Skor Penilaian Kepentingan Pelanggan

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

Tabel 3.4 Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan

<b><i>Tki</i></b> < 100%	Tidak Memuaskan
<b><i>Tki</i></b> > 100%	Memuaskan

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

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

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

Kota Bekasi terletak di bagian Utara Provinsi Jawa Barat memiliki permasalahan dalam penyediaan sumberdaya air. Ketersediaan air di Kota Bekasi berasal dari dua sumber, yaitu air tanah dan air permukaan yang berasal dari sungai. Pemberlakuan Undang-Undang No. 32 tahun 1999 tentang Otonomi Daerah maka pelayanan kebutuhan air bersih di Kota Bekasi dilaksanakan oleh 2 (dua) PDAM, yaitu PDAM Bekasi dan PDAM Tirta Patriot. PDAM Bekasi dikelola oleh dua Pemerintahan, yaitu oleh Pemerintahan Kota Bekasi dan Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dengan memiliki cakupan wilayah penyaluran air yaitu sebagian besar wilayah Kota dan Kabupaten. PDAM Tirta Patriot dikelola oleh Pemerintah Kota Bekasi yang cakupan wilayah adalah Kota Bekasi yang terkonsentrasi pada Kecamatan Bekasi Utara. PDAM Bekasi dan PDAM Tirta Patriot memperoleh sumber air yang berasal dari Saluran Tarum Barat dan Kali Bekasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Patriot Kota Bekasi merupakan perusahaan yang melayani kebutuhan air minum di Kota Bekasi. Pemenuhan kualitas air minum dapat dilakukan dengan pengolahan air yang dilakukan pada Instalasi Pengolahan Air (IPA) dengan didasari besarnya tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan air bersih, maka dibentuklah Satuan Pengelolaan Instalasi Air Bersih (SP-IPAS) dengan penanggung jawab H. Ir. Dudy Setiabudhi. Pendiriannya diawali dari proyek WEST JAVA URBAN DEVELOPMENT SECTOR PROJECT (WJUDSP) ADB LOAN 1384-INO tahun 2001-2003 dengan sumber dana dari pinjaman ADB, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Kota Bekasi. Tujuannya adalah untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat di daerah rawan air bersih. Faktor kualitas, kuantitas, dan kontinuitas air yang diproduksi merupakan hal-hal yang penting dalam sebuah Instalasi Pengolahan Air (IPA). Dimana ketiga kondisi tersebut dapat dicapai bila kondisi teknis dan non teknis pada instalasi pengolahan terpenuhi dengan baik.

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

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

Struktur Organisasi adalah suatu system yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam sebuah organisasi, ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan kemana melapor ke dalam organisasi. Struktur organisasi

juga menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi yang berbeda. Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi pekerjaan. Berikut adalah struktur organisasi PDAM Tirtta Patriot.

## B. Uraian tugas

### 1. Direktur Utama

#### 1) Tugas Pokok

Direktur utama memiliki tugas utama yaitu memimpin, merencanakan, mengatur dan mengkoordinasikan serta mengendalikan pelaksanaan PDAM yang meliputi lingkup bidang umum dan bidang teknik.

#### 2) Uraian Tugas

- Menyusun serta merencanakan kerja direktur utama
- Memantau dan mengendalikan kegiatan staf
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas dari staf
- Mengkoordinasikan kegiatan staf
- Membina dan mengarahkan kegiatan staf
- Memberikan motivasi kepada staf dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja serta pengembangan karier
- Mengevaluasi hasil kerja staf
- Melaksanakan fungsi dari PDAM
- Merumuskan strategi perusahaan dan menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh badan pengawas dalam pelaksanaan operasi perusahaan yang sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
- Menetapkan penjabaran dan peraturan, prosedur dan pedoman-pedoman yang mendukung pelaksanaan di bidang administrasi umum, keuangan dan bidang teknik.
- Memberikan arahan dan dukungan kepada perangkat PDAM dalam rangka pendayagunaan aparatur
- Mengkaji konsep naskah dinas hasil kerja dari staf
- Menandatangani konsep atau naskah dinas
- Mengambil inisiatif dalam penempatan, pemindahan dan pemberhentian karyawan dan menentukan batas ganti rugi dan sebagainya
- Membuat laporan dari hasil pelaksanaan tugas untuk disampaikan kepada Walikota
- Memberikan saran dan pertimbangan kepada badan pengawas sebagai pertimbangan dalam mengambil keputusan

- Mengajukan rencana anggaran belanja tahunan dan rencana khusus kepada badan pengawas agar program PDAM tahun yang akan datang dapat berjalan sesuai dengan program
- Memelihara hubungan baik dengan kalangan masyarakat, pemerintah daerah dan pusat serta mewakili perusahaan dengan pihak luar untuk mencapai kelancaran tugas
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota.

## 2. Direktur Bidang Umum

### 1) Tugas Pokok

Dalam kepemimpinannya memiliki beberapa tugas pokok salah satunya memimpin, merencanakan, mengatur dan mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas lingkup direktur bidang umum yang meliputi : bagian umum, bidang keuangan, bagian pemasaran dan rekening, bagian kepegawaian serta hukum dan humas.

### 2) Uraian Tugas

- Menyusun rencana kerja direktur utama
- Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas staf
- Memantau dan mengendalikan kegiatan staf
- Mengkoordinasikan seluruh kegiatan staf
- Memotivasi staf dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja dan pengembangan karier
- Mengevaluasi hasil kerja staf
- Melaksanakan fungsi PDAM
- Merumuskan strategi perusahaan dan menjalankan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh badan pengawas dalam pelaksanaan operasi perusahaan
- Memberikan arahan kepada perangkat PDAM dalam rangka pendayagunaan aparatur
- Menetapkan penjabaran dan peraturan, prosedur atau pedoman-pedoman yang mendukung pelaksanaan di bidang administrasi umum, keuangan dan bidang teknik
- Mengkaji konsep naskah hasil kerja staf
- Menandatangani konsep atau naskah dinas
- Mengambil inisiatif dalam penempatan, pemindahan dan pemberhentian karyawan dan menentukan batas ganti rugi
- Membuat laporan dari hasil pelaksanaan tugas yang nantinya akan disampaikan kepada Walikota
- Memberikan saran dan pertimbangan kepada badan pengawas sebagai bahan dalam mengambil keputusan

- Mengajukan rencana anggaran belanja tahunan dan rencana khusus kepada badan pengawas agar program PDAM dapat berjalan dengan baik
- Memelihara hubungan baik dengan kalangan masyarakat, pemerintra daerah dan pusat, serta mewakili perusahaan dengan pihak luar untuk mencapai kelancaran tugas
- Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota

### 3. Direktur Bidang Teknik

#### 1) Tugas Pokok

Memiliki tugas pokok mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan pada bagian perencanaan, bagian transmisi distribusi dan bagian produksi

#### 2) Uraian Tugas

- Menyusun rencana strategis produksi, distribusi, perencanaan teknik, teknologi serta mekanikal dan elektrikal
- Mempersiapkan dan menyusun rancangan penyelenggaraan operasional SPAM
- Melaksanakan koordinasi dengan instansi atau unit dalam organisasi lain baik secara horizontal maupun vertikal
- Mengadakan koordinasi dengan direktur utama dan direktur umum untuk kelancaran pelaksanaan tugas
- Mengawasi dan mengatur pelaksanaan operasi pengelolaan air, pemeliharaan sumber dan fasilitas transmisi dan distribusi air
- Memastikan agar seluruh kegiatan dari bagian-bagian yang dibawah berjalan dengan lancar dan mengusulkan penyesuaian kebijakan perusahaan dalam bidang distribusi
- Memberikan saran-saran dan pertimbangan kepada direktur utama tentang langkah-langkah atau tindakan yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya
- Mendistribusikan pekerjaan kepada staf
- Mengawasi pekerjaan staf
- Melaporkan pelaksanaan tugas secara berkala kepada direktur utama
- Menciptakan suasana kerja yang kondusif
- Melaksanakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan oleh direktur utama sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Setelah menghimpun data kuesioner yang terdiri dari beberapa variabel yaitu, prinsip kejujuran, prinsip keadilan, prinsip saling menguntungkan, prinsip integritas moral dan kepuasan konsumen. Selanjutnya peneliti melakukan uji validitas untuk memajukan sejauh mana ketepatan dan kelayakan data yang digunakan dalam penelitian ini. Suatu butir pertanyaan dapat dinyatakan valid jika nilai *Corrected Item- Total Correlation* > r tabel. Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dalam penelitian ini, yaitu (n) = 60. Maka besarnya df dapat dihitung  $30-2 = 28$ . Dengan df = 28 dan alpha 0,05 di dapat r tabel = 0,374 (dengan melihat r tabel pada df = 28 dengan uji dua arah). Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan bernilai positif, maka butir pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. 9Tabel 4.1 berikut ini menunjukkan hasil uji validitas dari butir-butir pertanyaan dari penelitian ini :

#### Uji Validitas

Variabel	ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	STATUS
Kinerja	X1_1	0.361	0.385	Valid
	X1_2	0.361	0.589	Valid
	X1_3	0.361	0.472	Valid
Cir-Ciri atau keistimewaan	X2_1	0.361	0.532	Valid
	X2_2	0.361	0.439	Valid
	X2_3	0.361	0.532	Valid
Kesesuaian dengan spesifikasi	X3_1	0.361	0.803	Valid
	X3_2	0.361	0.856	Valid
	X3_3	0.361	0.869	Valid
Keandalan	X4_1	0.361	0.832	Valid
	X4_2	0.361	0.842	Valid
	X4_3	0.361	0.801	Valid
Daya tahan	X5_1	0.361	0.552	Valid
	X5_2	0.361	0.885	Valid
	X5_3	0.361	0.803	Valid
Estetika	X6_1	0.361	0.868	Valid
	X6_2	0.361	0.842	Valid
	X6_3	0.361	0.861	Valid

Variabel	ITEM	R-TABEL	R-HITUNG	STATUS
Kemudahan perbaikan	X7_1	0.361	0.877	Valid
	X7_2	0.361	0.858	Valid
	X7_3	0.361	0.835	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1_1	0.361	0.877	Valid
	Y1_2	0.361	0.851	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini mempunyai nilai Corrected Item-Total Correlation > r tabel. R tabel untuk  $n = 30$ ,  $df = 30 - 2 = 28$ , dengan tingkat signifikansi 5% (0,05), jadi R tabel adalah 0,361. Artinya 21 item tentang kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, kesesuaian dengan spesifikasi, keandalan, daya tahan, estetika, kemudahan dianggap layak digunakan untuk penelitian ini atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat digunakan untuk mengukur atau mendapatkan data tentang variabel yang telah disebutkan di atas.

#### 4.2.2 Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas dilakukan dengan teknik *Cronbach's* dengan jumlah  $n$  sebanyak 60 responden. Suatu instrument penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai  $\alpha > 0,6$ . Perhitungan nilai koefisien reliabilitas untuk instrument penelitian yang digunakan diperoleh sebagai berikut :

##### Uji Reabilitas (30 data)

Variabel	Koefisien Alpha	Keterangan
Kinerja	0,670	Reliabel
Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan	0,702	Reliabel
Kesesuaian dengan spesifikasi	0,887	Reliabel
Keandalan	0,945	Reliabel
Daya tahan	0.780	Reliabel
Estetika	0.695	Reliabel
Kemudahan perbaikan	0.820	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0.860	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 20

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa nilai *Cornbach's Alpha* untuk kinerja adalah  $0,670 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. Nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel ciri-ciri atau keistimewaan tambahan adalah  $0,702 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. Nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel kesesuaian dengan spesifikasi adalah  $0,887 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel keandalan adalah  $0,945 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel daya tahan adalah  $0,780 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel estetika adalah  $0,695 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel kemudahan perbaikan adalah  $0,820 > 0,6$ , maka dianggap reliabel. nilai *Cornbach's Alpha* untuk variabel kepuasan pelanggan  $0,860 > 0,6$ , maka dapat dianggap reliabel. item pertanyaan pada variabel kinerja, ciri-ciri atau keistimewaan tambahan, kesesuaian dengan spesifikasi, keandalan, daya tahan, estetika, kemudahan dan kepuasan pelanggan sudah konsisten dan dapat dipercaya sebagai instrument dalam penelitian ini dan hasil tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

#### 4.2.3 Profil Responden

Unit analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Disini penulis melakukan penyebaran kuisioner secara langsung ke pelanggan yang menggunakan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu responden yang berada di perumahan Villa Indah Permai wilayah Bekasi Utara. Karakter responden pada penelitian ini terbagi beberapa kategori, yaitu : jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, lama berlangganan, jumlah penghuni, jenis bangunan rumah, tipe topografi lokasi, sumber air yang digunakan rumah tangga setiap hari, pengguna air PDAM sehari-hari, media informasi terkait gangguan. Berdasarkan kategori dalam angket kuisioner dapat diketahui informasi mengenai responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	51	51.00
Perempuan	49	49.00

Sumber: Primer, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti oleh penulis diketahui sebanyak 51% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan responden perempuan sebesar 49%. Jumlah ini dapat disimpulkan hampir berimbang karena selisih yang diperoleh hanya sebesar 1%.

Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-25	5	5.00
26-35	22	22.00
36-45	37	37.00
46-55	24	24.00
≥56	12	12.00

Sumber: Primer, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti rata-rata responden berada pada kisaran usia 17-25 tahun sebesar 5%, sedangkan responden dengan umur 26-35 tahun memiliki persentase sebesar 22%, responden dengan kisaran usia 35-45 tahun memiliki persentase 37%, sedangkan responden dengan umur 46-55 tahun memiliki persentase sebesar 30% dan responden dengan umur 56 tahun keatas dengan jumlah persentase sebesar 11 %. Maka dapat disimpulkan pada usia responden dalam penelitian ini rata-rata ada pada rentang usia 46-55 tahun.

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	1	1.00
SLTP	3	3.00
SLTA	49	49.00
DIPLOMA	21	21.00
SARJANA	26	26.00
PASCASARJANA	0	0.00
TIDAK SEKOLAH	0	0.00

Sumber : Primer, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti, responden yang berpendidikan terakhir SD memiliki persentase sebesar 1%, responden yang berpendidikan terakhir SLTP memiliki persentase sebesar 3 %, 49% dengan berpendidikan terakhir SLTA, responden berpendidikan terakhir DIPLOMA memiliki persentase sebesar 21%, dan responden yang berpendidikan terakhir SARJANA memiliki persentase sebesar 26%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam peneltian ini adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA.

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
FREELANCE	1	1
GURU	1	1
IBU RUMAH TANGGA	36	36
MEDIS	1	1
PEGAWAI SWASTA	34	3
PELAJAR	2	2
PENSIUNAN	5	5
PNS	3	3
WIRASWASTA	17	17

Sumber : Primer, diolah 2020

Berdasarkan dari data 100 responden yang diteliti diketahui sebanyak 1% bekerja sebagai Freelance, guru dan pegawai medis, 2% responden dengan profesi sebagai Pelajar, 3% responden dengan profesi pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil, 5% responden yang di memiliki dengan profesi sebagai pensiunan, 20% responden dengan profesi sebagai Wiraswasta dan dengan jumlah responden 34% berprofesi sebagai Pegawai Swasta, 36% responden sebagai Ibu Rumah Tangga. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak dalam penelitian ini adalah sebagai Ibu Rumah Tangga.

Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

Lama Berlangganan	Jumlah	Persentase (%)
Belum 1 Tahun	5	5
1 - 5	30	30
6 - 10	49	49
≥10	16	16

Sumber: Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan data diatas, dari 100 responden yang telah diteliti responden dengan lama berlangganan belum berdurasi 1 tahun memiliki persentase 5% sedangkan 16% merupakan responden yang baru berlanggan ≥10 tahun. 30% diantaranya ada responden yang lama berlangganannya sudah 1-5 tahun dan 49% merupakan responden yang sudah berlanggan PDAM dengan lama berlangganan yaitu 6-10 tahun. Maka dapat disimpulkan bahawa responden dengan lama berlanggan 6-10 tahun dapat disimpulkan sebagai responden dengan usia berlangganan paling lama.

Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jumlah Penghuni

Jumlah Penghuni (Jiwa)	Jumlah	Persentase (%)
1	0	0
2	2	2
3	10	10
4	48	48
5	24	24
6	12	12
7	1	1
8	3	3
9	0	0
Lebih dari 10 Orang	0	0

Sumber: Primer, diolah 2019

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti dapat diketahui 1% diketahui dari 100 responden merupakan responden yang memiliki jumlah penghuni 7 jiwa, 3% merupakan responden yang memiliki jumlah penghuni 8 jiwa, 2% merupakan responden yang memiliki jumlah penghuni sebanyak 2 jiwa, 10% merupakan responden yang memiliki jumlah penghuni sebanyak 3 jiwa, 12% merupakan responden yang memiliki jumlah penghuni sebanyak 6 jiwa, 24% merupakan responden yang memiliki jumlah penghuni sebanyak 5 jiwa dan 48% merupakan responden dengan jumlah penghuni sebanyak 4 jiwa. Maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden dengan jumlah penghuni di perumahan Villa Indah Permai yaitu sebanyak 4 jiwa.

Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Bangunan Rumah

Bangunan Rumah	Jumlah	Persentase (%)
1 Lantai	95	95
2 Lantai	5	5
3 Lantai	0	0
4 Lantai	0	0

Sumber: Primer, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti diketahui responden memiliki tempat tinggal dengan berbagai bentuk rumah. Dilihat dari tipe rumah yang digambarkan dari tingkat rumah. Dari 5 % responden memiliki bangunan rumah dengan tipe 2 lantai, dan 95% responden memiliki bangunan rumah dengan tipe 1 lantai. Maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden di

perumahan Villa Indah Permai memiliki tempat tinggal dengan tipe bangunan rumah 1 lantai.

Tabel 4.8 Profil Responden Berdasarkan Sumber Air Digunakan Setiap Hari

Sumber Air Digunakan Setiap Hari	Jumlah	Persentase (%)
PDAM Tirta Patriot	100	66
Sumur gali	1	1
Sumur bor	24	16
Sungai	0	0
Air Kemasan	24	16
Lain-lain	2	1

Sumber: Primer, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti di ketahui 66% responden adalah penggunaan PDAM, 1% responden diantaranya menggunakan sumur gali, 16% responden memilih menggunakan sumur bor, 16% responden memilih menggunakan air kemasan sebagai alternatif ketika air PDAM Tirta Patriot sedang mengalami gangguan. Dan 1% lainnya menggunakan air PDAM yang sudah dilakukan penyaringan atau filterisasi dan dapat disimpulkan sebagian sumber air utama yang digunakan oleh responden adalah dari sumber air PDAM Tirta Patriot.

Tabel 4.9 Profil Responden Berdasarkan Penggunaan Air

Penggunaan Air	Jumlah	Persentase (%)
Air minum langsung	-	0
Air minum dimasak	8	3
Memasak	30	12
Mandi	97	39
Mencuci	94	38
Menyiram tanaman	17	7
Lainnya	2	1

Sumber: Primer, diolah 2020

Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti diketahui air PDAM digunakan sebagai kebutuhan sehari-hari, 3% penggunaan air minum dimasak, 12% air digunakan untuk memasak, 39% penggunaan air untuk mandi, 38% air digunakan untuk mencuci sedangkan 7% air digunakan untuk menyiram tanaman dan 1% gunakan untuk kebutuhan lainnya seperti menyuci kendaraan.

Maka dapat disimpulkan sebagian responden menggunakan air untuk kebutuhan mandi dan mencuci.

Tabel 4.10 Profil Responden Berdasarkan Media Informasi terkait Gangguan

Media Informasi Terkait Gangguan	Jumlah	Persentase (%)
SMS	17	17
Media sosial	26	26
Whatsapps/BBM/Line	16	16
Aplikasi Android	0	0
Lainnya	41	41

Sumber: Primer, diolah 2020

Dapat diketahui pada saat PDAM Tirta Patriot mengalami gangguan karena instalasi saluran air atau perawatan jaringan, PDAM selalu melakukan pemberitahuan terhadap konsumen terkait akan adanya gangguan. Berdasarkan data diatas dari 100 responden yang diteliti sebanyak 17% mendapatkan informasi melalui SMS, 26% responden lainnya mendapatkan informasi terkait gangguan melalui media sosial, dan 16% mendapatkan informasi terkait gangguan melalui Whatsapp/BBM/Line dan 41% mendapatkan informasi terkait gangguan memlalui flyer atau radio, surat kabar atau warga/tempat ibadah.

### 4.3 Pembahasan Perumusan dan Tujuan Penelitian

#### 4.3.1 Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

Sebagai usaha dalam bidang jasa pelayanan air minum, kualitas produk merupakan suatu faktor penting dalam menentukan kelangsungan dan keberhasilan usaha. Produk digambarkan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Maka dari itu PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi selalu mengedepankan produk yang dihasilkan berkualitas dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi digunakan penilaian terhadap indikator kualitas produk yang terdiri dari Kinerja (*Performance*), Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tahan (*Durability*), Estetika (*Esthetica*), Kemudahan perbaikan (*Serviceability*) dengan kategori penilaian sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik untuk kinerja. Serta sangat penting, penting, kurang penting, tidak penting untuk kepentingan. Adapun tingkat kinerja Kualitas Produk dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

*Tanggapan Total Responden*

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

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

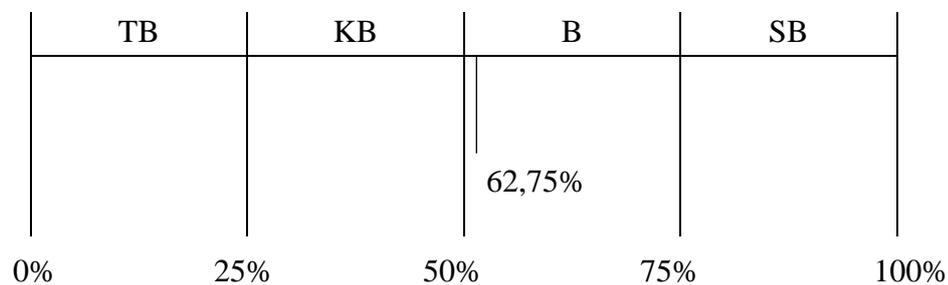
A. Kinerja (*Performance*)

1. Kondisi aliran air pada musim kemarau

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

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	6	1	6
Kadang-Kadang Lancar	37	2	74
Lancar	57	3	171
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		251

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{251}{4 (100)} \times 100\% = 62,75\%$$



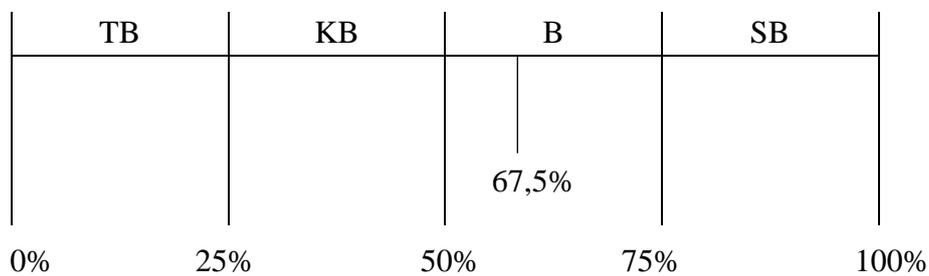
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kondisi aliran air pada musim kemarau dari 100 responden yaitu sebesar 62,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik** dengan kata lain aliran pada musim kemarau lancar.

## 2. Kondisi aliran air pada musim penghujan

Tabel 4.12 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	8	1	8
Kadang-Kadang Lancar	14	2	28
Lancar	78	3	234
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		270

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



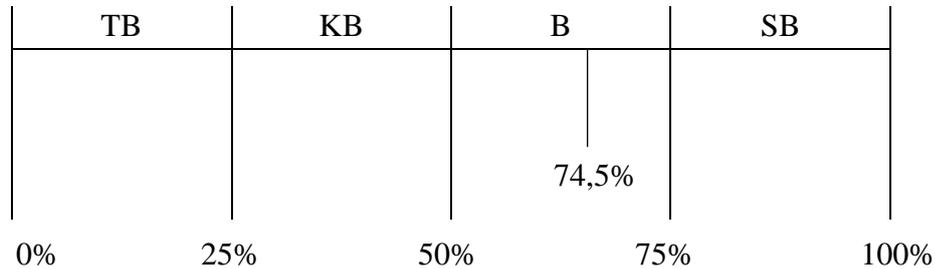
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada kondisi aliran air pada musim penghujan dari 100 responden yaitu sebesar 67,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. dengan kata lain aliran pada musim kemarau lancar.

## 3. Keseringan air mati dalam satu bulan

Tabel 4.13 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Mati	0	1	0
Sering Mati	11	2	22
Jarang Mati	80	3	240
Tidak Pernah Mati	9	4	36
Jumlah	100		298

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



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja pada tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan dari 100 responden yaitu sebesar 74,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain penilaian pada tingkat keseringan aliran air mati dalam satu bulan jarang mati.

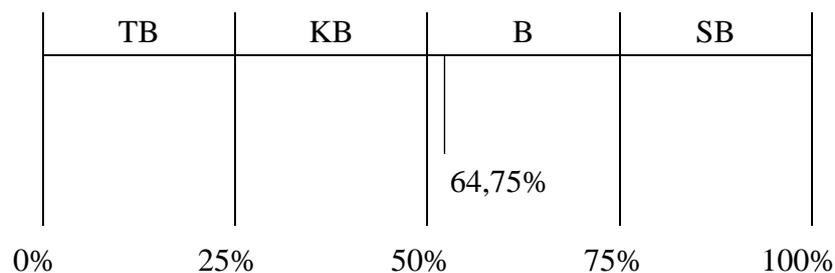
B. Ciri-Ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*)

1. Air yang dihasilkan bebas dari bakteri

Tabel 4.14 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	13	1	13
Kurang Tahu	16	2	32
Tahu	70	3	210
Sangat Tahu	1	4	4
Jumlah	100		259

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{259}{4 (100)} \times 100\% = 64,75\%$$



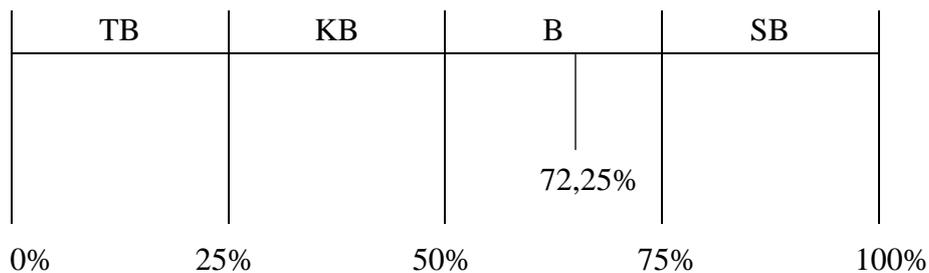
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap air yang dihasilkan bebas dari bakteri dalam air dari 100 responden yaitu sebesar 64,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain responden tahu terhadap air yang dihasilkan bebas dari bakteri.

2. Air yang dihasilkan bebas dari rasa

Tabel 4.15 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berasa	0	1	0
Ada Rasa	31	2	62
Sedikit Berasa	49	3	147
Tidak Berasa	20	4	80
Jumlah	100		289

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



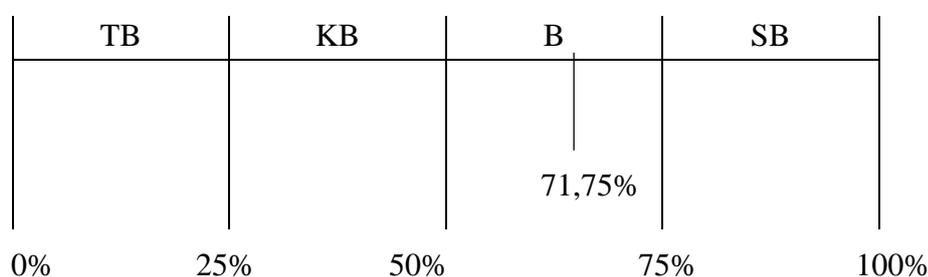
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap air yang dihasilkan bebas dari rasa dari 100 responden yaitu sebesar 72,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain aliran yang dihasilkan bakteri sedikit berasa.

### 3. Air yang dihasilkan bebas dari bau

Tabel 4.16 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Didalam Air

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	6	1	6
Kurang Tahu	3	2	6
Tahu	89	3	267
Sangat Tahu	2	4	8
Jumlah	100		287

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



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap air yang dihasilkan bebas dari rasa dari 100 responden yaitu sebesar 71,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain responden tahu air yang dihasilkan bebas dari bau.

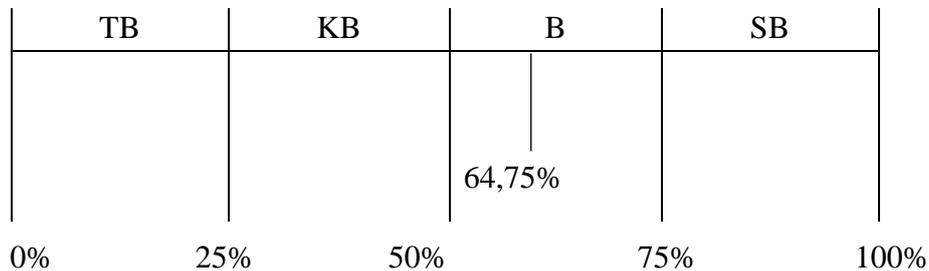
### C. Kesesuaian Dengan Spesifikasi (*Conformance to Spesification*)

#### 1. Kesesuaian arus/tekanan pada aliran air.

Tabel 4.17 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tersendat	2	1	2
Kurang Deras	37	2	74
Deras	61	3	183
Sangat Deras	0	4	0
Jumlah	100		259

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{259}{4 (100)} \times 100\% = 64,75\%$$



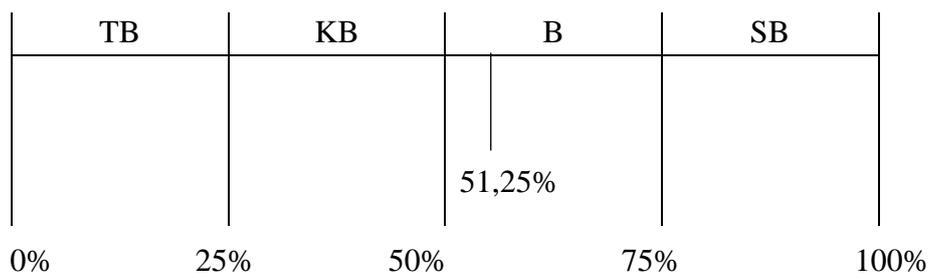
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil kesesuaian arus/ tekanan air dari 100 responden yaitu sebesar 64,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain air yang dihasil memiliki tekanan air yang deras.

2. Kesesuaian debit aliran air pada musim kemarau.

Tabel 4.18 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	23	1	23
Sedang	49	2	98
Besar	28	3	84
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		205

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{205}{4 (100)} \times 100\% = 51,25\%$$



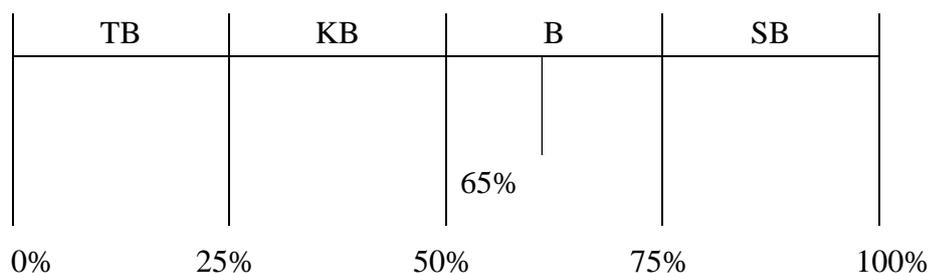
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kesesuaian debit aliran air pada musim kemarau dari 100 responden yaitu sebesar 61,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **kurang baik**. Dengan kata lain air yang dihasilkan pada musim kemarau memiliki debit aliran air sedang

3. Kesesuaian debit aliran air pada musim penghujan.

Tabel 4.19 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	2	1	2
Sedang	36	2	72
Besar	62	3	186
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		260

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{260}{4(100)} \times 100\% = 65\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kesesuaian debit air pada musim penghujan air dari 100 responden yaitu sebesar 65%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain debit aliran pada musim penghujan besar.

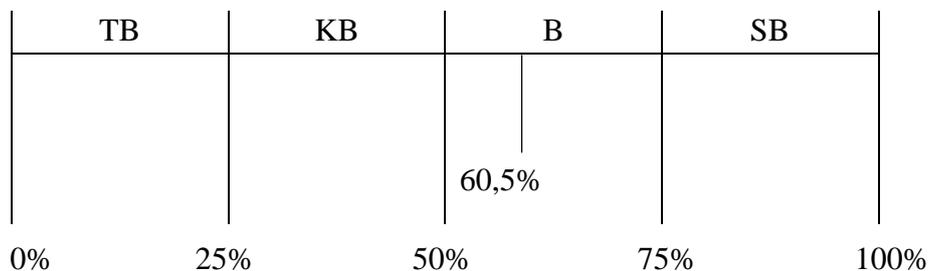
D. Keandalan (*Reliability*)

1. Kejernihan air pada musim kemarau.

Tabel 4.20 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	13	1	13
Sedikit Keruh	41	2	82
Jernih	37	3	111
Sangat Jernih	9	4	36
Jumlah	100		242

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



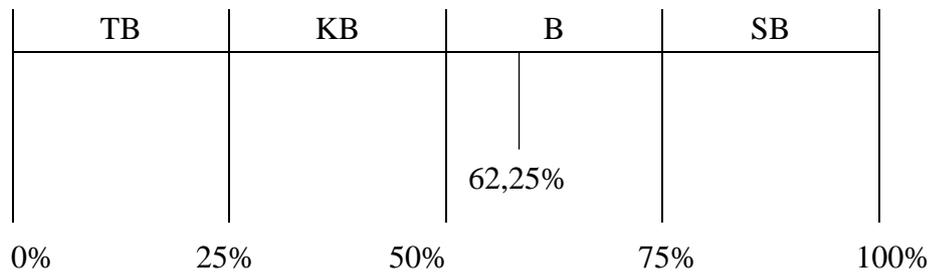
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kejernihan air pada musim kemarau dari 100 responden yaitu sebesar 60,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain air jernih pada aliran air pada musim kemarau.

2. Kejernihan air pada musim penghujan.

Tabel 4.21 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	18	1	18
Sedikit Keruh	24	2	48
Jernih	49	3	147
Sangat Jernih	9	4	36
Jumlah	100		249

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{249}{4 (100)} \times 100\% = 62,25\%$$



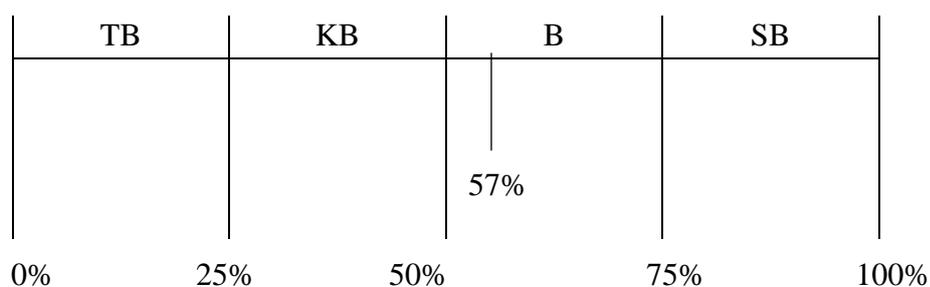
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kejernihan air pada musim penghujan dari 100 responden yaitu sebesar 62,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain air pada musim penghujan jernih.

### 3. Dampak setelah meminum air (telah dimasak).

Tabel 4.22 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Sehat	14	1	14
Biasa	45	2	90
Cukup Sehat	40	3	120
Sehat	1	4	4
Jumlah	100		228

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{228}{4 (100)} \times 100\% = 57\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap dampak setelah meminum air (telah dimasak) dari 100 responden yaitu

sebesar 57%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **kurang baik**. Dengan kata lain cukup sehat terhadap setelah meminum air (telah dimasak).

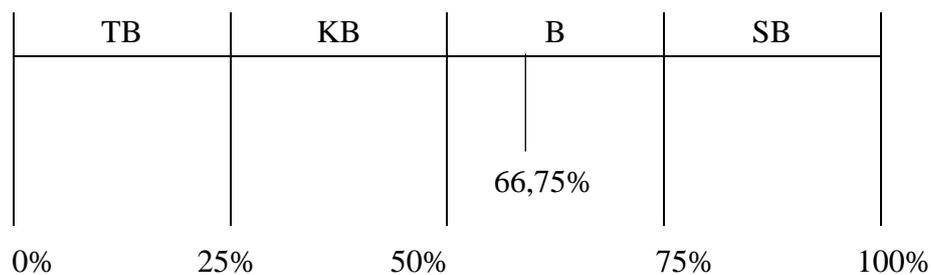
E. Daya Tahan (*Durability*)

1. Kelancaran pengaliran air selama 24 jam.

Tabel 4.23 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	3	1	3
Kadang-Kadang Lancar	27	2	54
Lancar	70	3	210
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		267

$$Total\ Tanggapan\ Responden = \frac{267}{4\ (100)} \times 100\% = 66,75\%$$



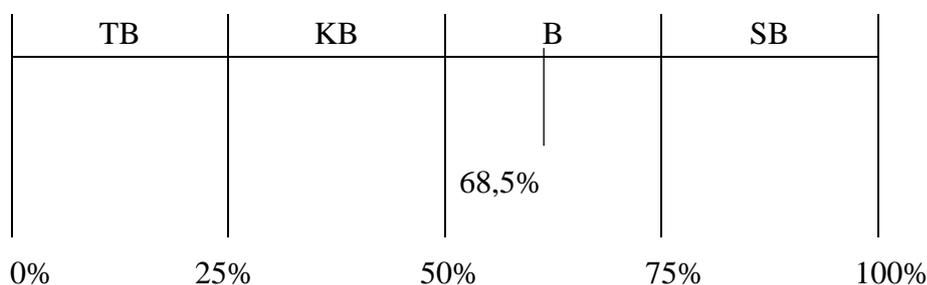
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kelancaran pengaliran air selama 24 jam dari 100 responden yaitu sebesar 66,75%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain aliran air lancar terhadap aliran air selama 24 jam.

2. Tingkat keseringan air keruh.

Tabel 4.24 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Keruh	1	1	1
Sering Keruh	30	2	60
Jarang Keruh	63	3	189
Tidak Pernah Keruh	6	4	24
Jumlah	100		274

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{274}{4(100)} \times 100\% = 68,5\%$$



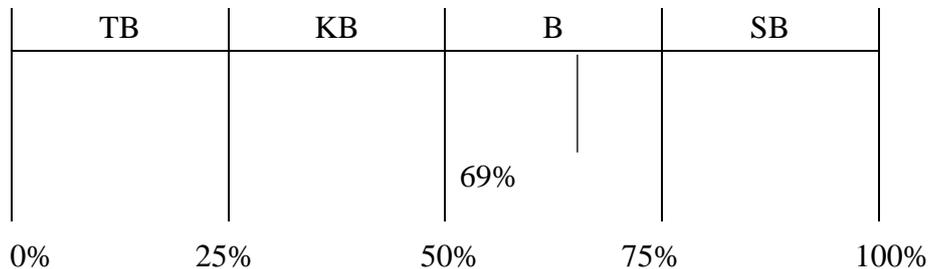
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap tingkat keseringan air keruh dari 100 responden yaitu sebesar 68,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain aliran air mengalami jarang keruh pada tingkat kesering air keruh.

3. Tingkat keseringan endapan lumpur pada air.

Tabel 4.25 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering	1	1	1
Cukup Sering	30	2	60
Kadang-kadang	61	3	183
Tidak Pernah	8	4	32
Jumlah	100		276

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{276}{4 (100)} \times 100\% = 69\%$$



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap tingkat keseringan endapan lumpur pada air dari 100 responden yaitu sebesar 69%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain kesering adanya endapan lumpur kadang-kadang mengalami keseringan adanya endapan pada air.

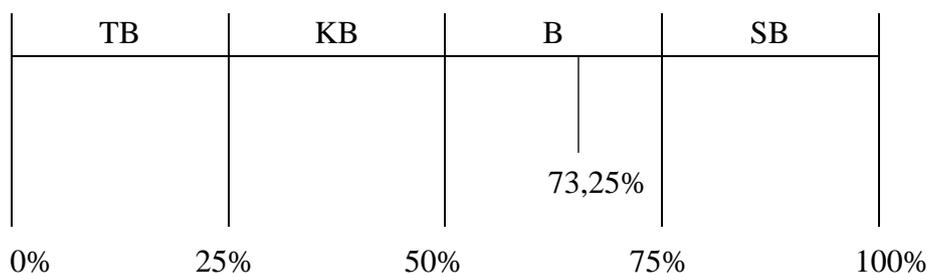
#### F. Estetika (*Esthetica*)

1. Bau kaporit pada air.

Tabel 4.26 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	4	1	4
Berbau	7	2	14
Kurang Berbau	81	3	243
Tidak Berbau	8	4	32
Jumlah	100		293

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{293}{4 (100)} \times 100\% = 73,25\%$$



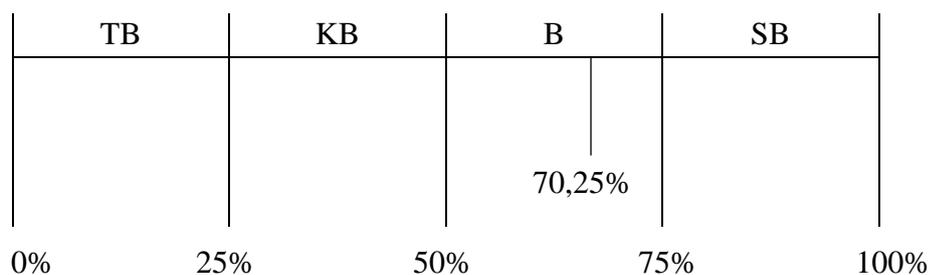
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap bau kaporit pada air dari 100 responden yaitu sebesar 73,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain kinerja terhadap bau kaporit pada airdengan hasil air kurang berbau.

2. Bau tanah/ lumpur pada air.

Tabel 4.27 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	0	1	0
Berbau	41	2	82
Kurang Berbau	37	3	111
Tidak Berbau	22	4	88
Jumlah	100		281

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



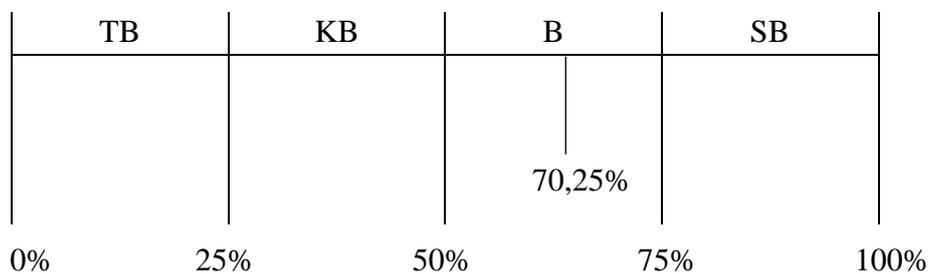
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap bau lupur/ tanah pada air dari 100 responden yaitu sebesar 70,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain bua tanah/lumpur pada air memiliki penilaian kurang berbau.

3. Tingkat endapan lumpur pada air.

Tabel 4.28 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Banyak	0	1	0
Banyak	29	2	58
Sedikit	61	3	183
Tidak Ada	10	4	40
Jumlah	100		281

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



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap tingkat endapan lumpur pada air dari 100 responden yaitu sebesar 70,25%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain tingkat endapan lumpur pada air sedikit mengalami endapan pada air.

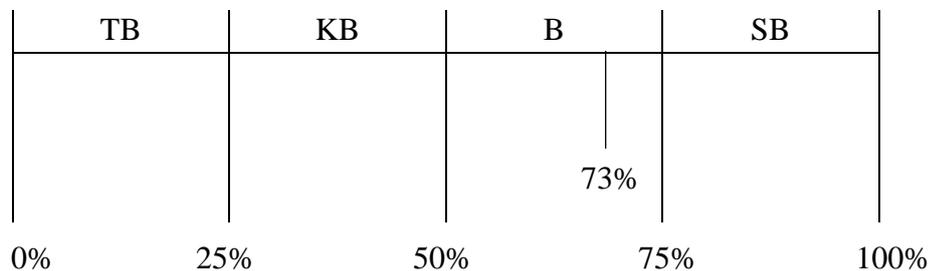
G. Kemudahan Perbaikan (*Serviceability*)

1. Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan.

Tabel 4.29 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Cepat	1	1	1
Kurang Cepat	7	2	14
Cepat	91	3	273
Sangat Cepat	1	4	4
Jumlah	100		292

$$\text{Total Tanggapan Responden} = \frac{292}{4 (100)} \times 100\% = 73\%$$



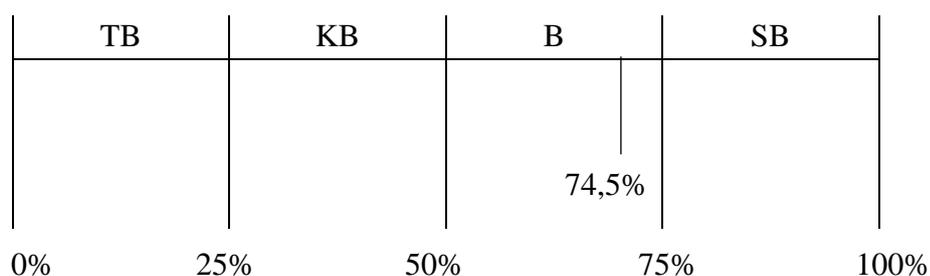
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan dari 100 responden yaitu sebesar 73%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan dengan cepat.

2. Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan aliran

Tabel 4.30 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	0	1	0
Kurang Mampu	2	2	4
Mampu	98	3	294
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		298

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



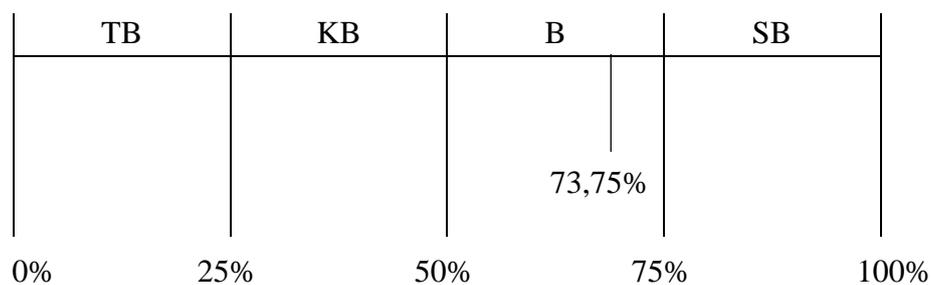
Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kecepatan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan aliran dari 100 responden yaitu sebesar 74,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain petugas mampu melakukan perbaikan kebocoran dan perbaikan pengaliran

3. Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 4.31 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	0	1	0
Kurang Mampu	5	2	10
Mampu	95	3	285
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		295

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



Berdasarkan hasil perhitungan diatas, didapatkan hasil penilaian kinerja terhadap kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan dari 100 responden yaitu sebesar 73,5%, artinya penilaian pelanggan terhadap kondisi aliran air pada musim kemarau di Perumahan Taman Villa Indah Permai memiliki penilaian **baik**. Dengan kata lain petugas mampu melakukan memberikan pelayanan di PDAM Tirta Patriot.

Tabel 4.32 Tingkat Kinerja Kualitas Produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Rata-rata (%)</b>
1.Kinerja ( <i>Performance</i> )	1. Kondisi aliran air pada musim kemarau.	62.75	68.25
	2. Kondisi aliran air pada musim penghujan.	67.5	
	3. Keseringan air mati dalam satu bulan	74.5	
2.Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> )	1. Air yang dihasilkan bebas dari bakteri.	64.75	69.42
	2. Air yang dihasilkan bebas dari rasa.	72.25	
	3. Air yang dihasilkan bebas dari bau.	71.25	
3.Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> )	1. Kesesuaian arus/tekanan pada aliran air.	64.75	60.33
	2. Kesesuaian debit aliran air pada musim kemarau.	51.25	
	3. Kesesuaian debit aliran air pada musim penghujan.	65	
4.Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Kejernihan air pada musim kemarau.	60.5	59.92
	2. Kejernihan air pada musim penghujan	62.25	
	3. Dampak setelah meminum air (telah dimasak).	57	
5.Daya tahan ( <i>Durability</i> )	1. Kelancaran pengaliran air selama 24 jam.	66.75	68.09
	2. Tingkat keseringan air keruh.	68.5	
	3. Tingkat keseringan endapan lumpur pada air.	69	
6.Estetika	1. Bau kaporit pada air	73.75	71.42

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Persentase (%)</b>	<b>Rata-rata (%)</b>
<i>(Esthetica)</i>	2. Bau tanah/ lumpur pada air	70.25	
	3. Tingkat endapan lumpur pada air.	70.25	
7.Kemudahan perbaikan <i>(Serviceability)</i>	1. Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan.	73	73.75
	2. Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran	74.5	
	3. Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan.	73.75	
Total		1413.5	
Rata-rata		67.31	

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel diatas diketahui secara keseluruhan pada dimensi kinerja (*performance*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 68,25%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik yaitu pada indikator kondisi aliran air pada musim kemarau dengan penilaian sebesar 62.75%. Kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa pada saat musim kemarau curah hujan berada pada intensitas yang cukup rendah sehingga menyebabkan air baku yang di tampung untuk diolah sebelum didistribusikan kepada masyarakat mengalami penyusutan.

Pada indikator ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*Features*) memiliki rata-rata penilaian sebesar 69.42%. Berdasarkan rata-rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik pada atribut hasil air yang dihasilkan bebas dari bakteri sebesar 64.75%. Hal ini dapat disebabkan karena filter yang digunakan mengalami kendala teknis bisa terjadi karna faktor umur dari filter tersebut atau faktor eksternal seperti adanya benda asing yang menghambat kerja dari filter tersebut.

Sedangkan pada indikator kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*) memiliki rata – rata penilaian sebesar 60.33%. Berdasarkan rata – rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik pada atribut kesesuaian debit air pada musim kemarau sebesar 51.25%. Hal ini dapat disebabkan karena pada musim kemarau curah hujan berada pada intensitas yang lebih rendah dan juga bisa disebabkan karena adanya dampak dari limbah yang berasal dari aliran kali bekasi.

Kemudian pada indikator keandalan (*Reliability*) memiliki rata – rata penilaian sebesar 59.92%. Berdasarkan rata – rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik pada atribut dampak setelah meminum air (telah dimasak) sebesar 57%. Hal ini dapat disebabkan karena pada kondisi tersebut sesuai dengan pengamatan di lapangan bahwa sebagian pelanggan menyatakan masih rendahnya kualitas air yang dihasilkan sehingga kesehatan masyarakat akan terganggu sebagai dampak dari buruknya kualitas air yang diterima dan yang dapat di garis bawahi dalam indikator ini adalah masyarakat disarankan untuk tidak menggunakan air produksi ini dijadikan sebagai kebutuhan minum sehari-hari.

Selanjutnya pada indikator daya tahan (*Durability*) memiliki rata – rata penilaian sebesar 68.09%. Berdasarkan rata – rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik pada atribut kelancaran aliran air selama 24 jam sebesar 66.75%. Hal ini dapat disebabkan karenanya adanya masalah teknis yang terjadi dalam proses dari tempat penampungan menuju pipa yang menyalurkan air kepada masyarakat atau adanya endapan dalam pipa yang dapat menghambat aliran air.

Sedangkan pada pada indikator estetika (*Esthetica*) memiliki rata – rata penilaian sebesar 71.42%. Berdasarkan rata – rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik pada dua atribut yaitu atribut bau tanah/ lumpur pada air dan tingkat endapan lumpur pada air yang keduanya memiliki penilaian sebesar 70.25%. Kedua hal tersebut dapat disebabkan karena adanya kebocoran pada pipa atau pada saluran penyaring air sehingga masuknya tanah kedalam aliran yang menjadi lumpur dan mengendap didalamnya.

Kemudahan pada perbaikan (*Serviceability*) yang menjadi indikator terakhir memiliki rata – rata penilaian sebesar 73.7%. Berdasarkan rata – rata penilaian tersebut masih ditemukan adanya kinerja yang kurang baik pada atribut kecepatan petugas dalam menangani keluhan pelanggan sebesar 73%. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya sikap cepat tanggap petugas dalam menyelesaikan keluhan yang pelanggan berikan atau berbanding terbaliknya jumlah petugas dengan keluhan yang diterima.

Secara keseluruhan jika dilihat dengan rata – rata indikator yang memiliki nilai sebesar 67.31%, maka penilaian yang masih kurang baik terdapat pada indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Spesification*) yang memiliki nilai rata - rata sebesar 60.33% dan Keandalan (*Reliability*) yang memiliki nilai rata – rata sebesar 59.92%. Hal ini dapat disimpulkan dari data diatas, bahwa indikator yang harus diperhatikan lebih dan mendapatkan peningkatan kualitas oleh PDAM di lingkungan Perumahan Villa Indah Permai adalah indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi dan Keandalan.

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

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

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

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

Tabel 4.35 Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan

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

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

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

Tabel 4.33 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	6	1	6
Kadang-Kadang Lancar	37	2	74
Lancar	57	3	171
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		251

Sumber: Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.34 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	89	3	267
Sangat Penting	11	4	44
Jumlah	100		311

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Dari tabel diatas, maka diperoleh perbandingan antara Kinerja dengan Kepentingan pelanggan sebagai berikut:

$$Tki = \frac{251}{311} \times 100\% = 80.70$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kondisi aliran air pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 80.70%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 80.70 dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kondisi aliran air pada musim kemarau di perumahan Villa Indah Permai.

## 2. Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tabel 4.35 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	8	1	8
Kadang-Kadang Lancar	14	2	28
Lancar	78	3	234
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		270

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.36 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	99	3	297
Sangat Penting	1	4	4
Jumlah	100		301

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{270}{301} \times 100\% = 89.70\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kondisi aliran air pada musim penghujan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 89.70%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat

kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 89.70% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja kondisi aliran air pada musim penghujan di perumahan Villa Indah Permai.

### 3. Keseringan Air Mati Dalam Satu Bulan

Tabel 4.37 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Mati	0	1	0
Sering Mati	11	2	22
Jarang Mati	80	3	240
Tidak Pernah Mati	9	4	36
Jumlah	100		298

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.38 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Aliran Air Mati Dalam Satu Bulan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	98	3	294
Sangat Penting	2	4	8
Jumlah	100		302

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{298}{302} \times 100\% = 98.67\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut keseringan air mati dalam satu bulan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 98.67%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 98.67% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat keseringan air mati dalam satu bulan di perumahan Villa Indah Permai

B. Ciri – Ciri atau Keistimewaan Tambahan (*Features*)

1. Air yang dihasilkan bebas dari bakteri

Tabel 4.39 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	13	1	13
Kurang Tahu	16	2	32
Tahu	70	3	210
Sangat Tahu	1	4	4
Jumlah	100		259

Tabel 4.40 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Dalam Air Menjamin Air Bebas Dari Bakteri

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	0	2	0
Penting	97	3	291
Sangat Penting	2	4	8
Jumlah	100		300

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{259}{300} \times 100\% = 86.33\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut air yang dihasilkan bebas bakteri, diperoleh hasil perhitungan sebesar 86.33%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 86.33% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja air yang dihasilkan bebas bakteri di perumahan Villa Indah Permai.

2. Air yang dihasilkan Bebas dari rasa

Tabel 4.41 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Rasa Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berasa	0	1	0
Ada Rasa	31	2	62
Sedikit Berasa	49	3	147
Tidak Berasa	20	4	80
Jumlah	100		289

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.42 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Rasa Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	0	2	0
Penting	98	3	294
Sangat Penting	1	4	4
Jumlah	100		299

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{289}{299} \times 100\% = 96.65\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut air yang dihasilkan bebas dari rasa, diperoleh hasil perhitungan sebesar 96.65%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 96.65% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat air yang dihasilkan bebas dari rasa di perumahan Villa Indah Permai.

### 3. Air yang dihasilkan bebas dari bau

Tabel 4.43 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau di dalam Air

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Tahu	6	1	6
Kurang Tahu	3	2	6
Tahu	89	3	267
Sangat Tahu	2	4	8
Jumlah	100		287

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 20

Tabel 4.44 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Didalam Air

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	4	2	8
Penting	93	3	279
Sangat Penting	2	4	8
Jumlah	100		296

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{287}{296} \times 100\% = 96.96\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut air yang dihasilkan bebas dari bau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 96.96%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 96.96% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat air yang dihasilkan bebas dari bau di perumahan Villa Indah Permai.

A. Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specification*)

1. Kesesuaian arus/ tekanan pada aliran

Tabel 4.45 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Arus/Tekanan Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tersendat	2	1	2
Kurang Deras	37	2	74
Deras	61	3	183
Sangat Deras	0	4	0
Jumlah	100		259

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.46 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Arus Aliran Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	98	3	294
Sangat Penting	2	4	8
Jumlah	100		302

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{259}{302} \times 100\% = 85.76\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kesesuaian arus/ tekanan pada aliran, diperoleh hasil perhitungan sebesar 85.76%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 85.76% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kesesuaian arus/ tekanan pada aliran di perumahan Villa Indah Permai.

## 2. Kesesuaian debit aliran air pada musim kemarau

Tabel 4.47 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	23	1	23
Sedang	49	2	98
Besar	28	3	84
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		205

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.48 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	10	2	20
Penting	87	3	261
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		293

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2019

$$Tki = \frac{205}{293} \times 100\% = 69.96\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kesesuaian aliran debit pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 69.96%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 69.96% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kesesuaian aliran debit pada musim kemarau di perumahan Villa Indah Permai.

## 3. Kesesuaian debit aliran air pada musim penghujan

Tabel 4.49 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Kecil	2	1	2
Sedang	36	2	72
Besar	62	3	186
Sangat Besar	0	4	0
Jumlah	100		260

Tabel 4.50 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	90	3	270
Sangat Penting	10	4	40
Jumlah	100		310

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{260}{310} \times 100\% = 83.87\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kesesuaian aliran debit pada musim penghujan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 83.87%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 83.87% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kesesuaian aliran debit pada musim penghujan di perumahan Villa Indah Permai.

#### D. Keandalan (*Reliability*)

##### 1. Kejernihan air pada musim kemarau

Tabel 4.51 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	13	1	13
Sedikit Keruh	41	2	82
Jernih	37	3	111
Sangat Jernih	9	4	36
Jumlah	100		242

Tabel 4.52 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Kemarau

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	6	2	12
Penting	89	3	267
Sangat Penting	4	4	16
Jumlah	100		296

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{242}{296} \times 100\% = 81.76\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kejernihan air pada musim kemarau, diperoleh hasil perhitungan sebesar 81.76%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 81.76% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kesesuaian kejernihan air pada musim kemarau penghujan di perumahan Villa Indah Permai.

## 2. Kejernihan air pada musim penghujan

Tabel 4.53 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Keruh	18	1	18
Sedikit Keruh	24	2	48
Jernih	49	3	147
Sangat Jernih	9	4	36
Jumlah	100		249

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.54 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kejernihan Air Pada Musim Penghujan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	6	2	12
Penting	90	3	270
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		295

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{249}{295} \times 100\% = 84.41\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kejernihan air pada musim penghujan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 84.41%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 84.41% dan pelanggan belum merasa

puas terhadap kinerja tingkat kejernihan air pada musim penghujan di perumahan Villa Indah Permai

3. Dampak setelah meminum air (telah dimasak)

Tabel 4.55 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Sehat	14	1	14
Biasa	45	2	90
Cukup Sehat	40	3	120
Sehat	1	4	4
Jumlah	100		228

Tabel 4.56 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Dampak Setelah Minum Air Produksi PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	0	2	0
Penting	96	3	288
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		301

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{228}{301} \times 100\% = 75.75\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut dampak setelah meminum air (telah dimasak), diperoleh hasil perhitungan sebesar 75.75%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 75.75% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat dampak setelah meminum air (telah dimasak) di perumahan Villa Indah Permai.

E. Daya Tahan (*Durability*)

1. Kelancaran pengaliran air selama 24 jam

Tabel 4.57 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Lancar	3	1	3
Kadang-Kadang Lancar	27	2	54
Lancar	70	3	210
Sangat Lancar	0	4	0
Jumlah	100		267

Tabel 4.58 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Pengaliran Air Selama 24 Jam

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	8	2	16
Penting	89	3	267
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		295

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{267}{295} \times 100\% = 90.51\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kelancaran pengaliran air dalam 24 jam, diperoleh hasil perhitungan sebesar 90.51%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 90.51% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kelancaran pengaliran air dalam 24 jam di perumahan Villa Indah Permai.

## 2. Tingkat keseringan air keruh

Tabel 4.59 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering Keruh	1	1	1
Sering Keruh	30	2	60
Jarang Keruh	63	3	189
Tidak Pernah Keruh	6	4	24
Jumlah	100		274

Tabel 4.60 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Tingkat Keseringan Air Keruh

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	3	2	6
Penting	90	3	270
Sangat Penting	6	4	24
Jumlah	100		301

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{274}{301} \times 100\% = 91.03\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut tingkat keseringan air keruh, diperoleh hasil perhitungan sebesar 91.03%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 91.03% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat keseringan air keruh di perumahan Villa Indah Permai

### 3. Tingkat keseringan endapan lumpur pada air

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

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Sering	1	1	1
Cukup Sering	30	2	60
Kadang-kadang	61	3	183
Tidak Pernah	8	4	32
Jumlah	100		276

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.62 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Keseringan Terjadinya Endapan Pada Air PDAM Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	99	3	297
Sangat Penting	1	4	4
Jumlah	100		301

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{276}{301} \times 100\% = 91.69\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut tingkat keseringan endapan lumpur pada air, diperoleh hasil perhitungan sebesar 91.69%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 91.69% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat keseringan endapan lumpur pada air di perumahan Villa Indah Permai

F. Estetika (*Esthetica*)

1. Bau kaporit pada air

Tabel 4.63 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	4	1	4
Berbau	7	2	14
Kurang Berbau	81	3	243
Tidak Berbau	8	4	32
Jumlah	100		293

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.64 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Kaporit Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	0	2	0
Penting	94	3	282
Sangat Penting	5	4	20
Jumlah	100		303

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{293}{303} \times 100\% = 96.67\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut bau kaporit pada air, diperoleh hasil perhitungan sebesar 96.67%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 96.67% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat bau kaporit pada air di perumahan Villa Indah Permai.

2. Bau tanah/ lumpur pada air

Tabel 4.65 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Berbau	0	1	0
Berbau	41	2	82
Kurang Berbau	37	3	111
Tidak Berbau	22	4	88
Jumlah	100		281

Tabel 4.66 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Bau Tanah/Lumpur Pada Air PDAM

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	1	1	1
Kurang Penting	6	2	12
Penting	93	3	279
Sangat Penting	0	4	0
Jumlah	100		292

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{281}{292} \times 100\% = 96.23\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut bau tanah/ lumpur pada air, diperoleh hasil perhitungan sebesar 96.23%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 96.23% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat bau tanah/ lumpur pada air di perumahan Villa Indah Permai.

### 3. Tingkat endapan lumpur pada air

Tabel 4.67 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Sangat Banyak	0	1	0
Banyak	29	2	58
Sedikit	61	3	183
Tidak Ada	10	4	40
Jumlah	100		281

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.68 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Endapan Lumpur Pada Air PDAM Langsung Dari Kran Halaman

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	99	3	297
Sangat Penting	1	4	4
Jumlah	100		301

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{281}{301} \times 100\% = 93.35\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut tingkat endapan lumpur pada air, diperoleh hasil perhitungan sebesar 93.35%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 93.35% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat endapan lumpur pada air di perumahan Villa Indah Permai.

#### G. Kemudahan Perbaikan (*Serviceability*)

##### 1. Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan

Tabel 4.69 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Cepat	1	1	1
Kurang Cepat	7	2	14
Cepat	91	3	273
Sangat Cepat	1	4	4
Jumlah	100		292

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.70 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kecepatan Petugas Dalam Menangani Keluhan Teknis Pelanggan

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	94	3	282
Sangat Penting	6	4	24
Jumlah	100		306

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{292}{306} \times 100\% = 95.42\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 95.42%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 95.42% dan

Pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan di perumahan Villa Indah Permai

2. Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran

Tabel 4.71 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	0	1	0
Kurang Mampu	2	2	4
Mampu	98	3	294
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		298

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Tabel 4.72 Tingkat Penilaian Kepentingan Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memperbaiki Kebocoran dan Perbaikan Pengaliran

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	96	3	288
Sangat Penting	4	4	16
Jumlah	100		304

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

$$Tki = \frac{298}{304} \times 100\% = 98.03\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran, diperoleh hasil perhitungan sebesar 98.03%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 98.03% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran di perumahan Villa Indah Permai.

### 3. Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan

Tabel 4.73 Tingkat Penilaian Kinerja Terhadap Kemampuan Teknis Petugas Dalam Memberikan Pelayanan di PDAM Tirta Patriot

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Mampu	0	1	0
Kurang Mampu	5	2	10
Mampu	95	3	285
Sangat Mampu	0	4	0
Jumlah	100		295

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

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

Tanggapan Responden	Responden	Nilai	Skor
Tidak Penting	0	1	0
Kurang Penting	0	2	0
Penting	97	3	291
Sangat Penting	3	4	12
Jumlah	100		303

Sumber: Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2019

$$Tki = \frac{292}{306} \times 100\% = 95.42\%$$

Berdasarkan data diatas, diperoleh hasil perbandingan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan pada tribut kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan, diperoleh hasil perhitungan sebesar 95.42%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan pelanggan terpenuhi sebesar 95.42% dan pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja tingkat kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan di perumahan Villa Indah Permai

4.75. Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>	<b>Kinerja</b>	<b>Kepentingan</b>	<b>Tingkat kesesuaian (%)</b>	<b>Tingkat kepuasan</b>
1.Kinerja ( <i>Perfomance</i> )	Kondisi Aliran Air Pada Musim Kemarau	251	311	80.70	Tidak Memuaskan
	Kondisi Aliran Air Pada Musim Penghujan	270	301	89.70	Tidak Memuaskan
	Keseringan Air Mati	298	302	98.67	Tidak Memuaskan
2.Ciri- atau keistimewaan tambahan ( <i>Features</i> )	Air yang Dihasilkan Bebas dari Bakteri	259	300	86.33	Tidak Memuaskan
	Air yang Dihasilkan Bebas dari Rasa	289	299	96.65	Tidak Memuaskan
	Air yang Dihasilkan Bebas dari Bau	287	296	96.96	Tidak Memuaskan
3.Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>Conformance to Spesification</i> )	Kesesuaian Arus/ Tekanan Pada Aliran Air	259	302	85.76	Tidak Memuaskan
	Kesesuaian Debit Aliran Air Pada Musim Kemarau	205	293	69.96	Tidak Memuaskan
	Kesesuaian Debit Aliran Air Pada Musim Penghujan	260	310	83.87	Tidak Memuaskan
4.Keandalan ( <i>Reability</i> )	Kejernihan Air Pada Musim Kemarau	242	296	81.76	Tidak Memuaskan
	Kejernihan air pada musim penghujan	249	295	84.41	Tidak Memuaskan
	Dampak setelah meminum air (telah dimasak)	228	301	75.75	Tidak Memuaskan
5.Daya Tahan ( <i>Durability</i> )	Kelancaran pengaliran air selama 24 jam	267	295	90.51	Tidak Memuaskan
	Tingkat keseringan air keruh	274	301	91.03	Tidak Memuaskan

Dimensi	Atribut	Kinerja	Kepentingan	Tingkat kesesuaian (%)	Tingkat kepuasan
	Tingkat keseringan endapan lumpur pada air	276	301	91.69	Tidak Memuaskan
6.Eстетika ( <i>Esthetica</i> )	Bau kaporit pada air	293	303	96.67	Tidak Memuaskan
	Bau tanah/ lumpur pada air	281	292	96.23	Tidak Memuaskan
	Tingkat endapan lumpur pada air	281	301	93.35	Tidak Memuaskan
7.Kemudahan Perbaikan ( <i>Serviceability</i> )	Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan	292	306	95.42	Tidak Memuaskan
	Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran	298	304	98.03	Tidak Memuaskan
	Kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan	295	303	97.36	Tidak Memuaskan
	Jumlah	5654	6312	1880.81	-
	Rata-rata	269	300	89.56	Tidak Memuaskan

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner, 2020

Nilai tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dilakukan perhitungan terhadap tingkat kesesuaian rata-rata yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara nilai kinerja dan kepentingan secara keseluruhan.

$$Tki = \frac{269}{300} \times 100\% = 89.67\%$$

Dari hasil perhitungan mengenai tingkat kesesuaian diatas secara keseluruhan hanya mencapai nilai sebesar 89,67%. Berdasarkan tingkat kesesuaian dari keseluruhan atribut yang di nilai, menunjukkan bahwa kepuasan berada <100% artinya pelanggan terutama masyarakat perumahan Villa Indah Permai belum

merasa puas terhadap kinerja produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi. Berdasarkan tabel 4.75 dapat dijelaskan seperti dibawah ini:

1. Pengujian dimensi Kinerja (*Performance*)  
Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Kinerja (*Performance*) yang terdiri dari Kondisi aliran air pada musim kemarau (80.70%), Kondisi aliran air pada musim penghujan (89.70%), dan Keseringan air mati dalam satu bulan (98.67%) menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam dimensi ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.
2. Pengujian dimensi Ciri – ciri atau Keistimewaan Tambahan (*Features*)  
Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Ciri – ciri atau Keistimewaan Tambahan (*Features*) yang terdiri dari Air yang dihasilkan bebas dari bakteri (86.33%), Air yang dihasilkan bebas dari rasa (96.65%), dan air yang dihasilkan bebas dari bau (96.96%), menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam dimensi ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.
3. Pengujian dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Spesification*)  
Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Spesification*) yang terdiri dari Kesesuaian arus/ tekanan pada aliran air (85.76%), Kesesuaian debit aliran air pada musim kemarau (69.96%), dan Kesesuaian debit aliran air pada musim penghujan (83.87%), menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam dimensi ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.
4. Pengujian dimensi Keandalan (*Reliability*)  
Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Keandalan (*Reliability*) yang terdiri Kejernihan air pada musim kemarau (81.76%), Kejernihan air pada musim penghujan (84.41%), dan Dampak setelah meminum air (telah dimasak) (75.75%), menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam indikator ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.
5. Pengujian dimensi Daya Tahan (*Durability*)  
Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Daya Tahan (*Durability*) yang terdiri Kelancaran pengaliran air selama 24 jam (90.51%), Tingkat keseringan air keruh (91.03%), dan Tingkat keseringan

endapan lumpur pada air (91.69%), menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam indikator ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.

6. Pengujian dimensi Estetika (*Esthetica*)

Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Estetika (*Esthetica*) yang terdiri Bau kaporit pada air (96.67%), Bau tanah/ lumpur pada air (96.23%), dan Tingkat endapan lumpur pada air (93.35%), menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam indikator ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.

7. Pengujian dimensi Kemudahan perbaikan (*Serviceability*)

Berdasarkan hasil hitung yang menggunakan rumus tingkat kesesuaian, dinyatakan bahwa atribut yang termasuk kedalam dimensi Kemudahan perbaikan (*Serviceability*) yang terdiri Kecepatan petugas dalam menangani keluhan teknis pelanggan (95.42%), Kemampuan petugas dalam memperbaiki kebocoran dan perbaikan pengaliran (98.03%), dan kemampuan tekni petugas dalam membrikan pelayanan (97.36%), menunjukkan bahwa keseluruhan atribut dalam dimensi ini dapat dinyatakan **Tidak Memuaskan**.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi pada Perumahan Villa Indah Permai Wilayah Kota Bekasi Utara, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi yang diukur dari 5 indikator kualitas produk memiliki penilaian yang rendah dengan nilai total tanggapan responden pada setiap indikator 51.25% sampai 74.5% secara garis besar kontinum terserbut berada pada rentang kurang baik dan baik. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai indikator pada variable kualitas produk dengan penilaian rata-rata 67.31%. Hal terserbut menunjukkan bahwa rendahnya kualitas produk disebabkan karena adanya penilaian yang kurang baik pada indikator keandalan (*Realibility*) dengan nilai rata-rata 59.92%. Apabila dilihat dari per indikator maka penilaian kurang baik pada dampak setelah meminum air (telah dimasak) 57% dan pada kejernihan air pada musim kemarau 60.5%. Sedangkan pada indikator lain. Sedangkan pada indikator lain yaitu kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to Spesification*) memiliki rata-rata penilaian 60.33% artinya penilaian responden terhadap kinerja produk belum bisa dikatakan baik, dilihat dari atribut dilihat dari penilaian kurang baik tersebut dapat pada kesesuaian debit aliran air pada musim kemarau dan pada atribut kesesuaian arus/tekanan aliran air dengan penilaian 64.75%.
2. Tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diperoleh nilai kesesuaian sebesar 89.56%. Berdasarkan tingkat kesesuaian maka kepuasan berada <100% artinya pelanggan belum merasa puas terhadap kinerja produk PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi ini dilihat dari kinerja yang diberikan oleh PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi.

## 5.2 Saran

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

1. PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi hendaknya meningkatkan kembali kualitas produk dengan lebih memperhatikan segala aspek kualitas air. Pihak PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi kedepannya bisa menggunakan perkembangan sistem pengolahan air : 1. Sistem saringan air dari limbah 2. Sistem saringan pasir sehingga pendistribusian air dapat berjalan secara baik dan pelanggan merasa puas kinerja produk yang di hasilkan PDAM
2. Untuk peningkatkan kembali tingkat kepentingan kepuasan pelanggan sebaiknya PDAM mendengarkan dan menerima masukan dari pelanggan agar tau apa saja kendala yang di alami oleh pelanggan agar PDAM bisa memperbaiki kualitas produk yang dihasilkan, sehingga pelanggan merasa puas dengan kinerja yang dilakukan oleh PDAM dan tidak memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kinerja PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi ke sebelas. Bandung: Penerbit Alfabeta. halaman 139
- Alma.B (2016). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Bandung: Penerbit Alfabeta. halaman 3, 13-15, 130.
- Assauri, S. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo, halaman 12.
- Anwar, Iful, dan Satrio, Budhi. 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.4. No.12.
- Buchory, Herry Achmad dan Dajslim Saladin. 2010. *Manajemen Pemasaran*, Linda Karya, Bandung halaman 142
- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Dewi, Wahyu Setia, Leornado Budi Hasiolan dan Maria M. Minarsih. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Susu Bebelac di Giant Hypermarket Karangayu Semarang). *Journal Of Management*. Vol. 2 No. 2, 2502-7689.
- Irawan, Handi, 2004. *Membedah strategi Kepuasan pelanggan*. Cetakan pertama: PT. Gramedia: Jakarta, halaman 37
- Kotler, P. and Amstrong, G. (2012). *Principles of Marketing*. 14<sup>th</sup> Edition. Pearson Education, p. 30, 244.
- Kotler, Philip & Garry Amstrong. 2010. *Prinsiple of Marketing* 13th edition. Upper Sadle River New Jersey: Prentice Hall. Halaman 361
- Kotler. and Keller, K, L. (2016). *Marketing Management*. 15<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, p. 27, 163, 230, 291, 402.

- Kotler, P and Kevin L Keller.2012.Marketing Management. 14th Edition. Pearson, United Statesof America.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, halaman 92.
- Rangkuti, F. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka Utama, halaman 31.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasi*. Edisi ke satu. Yogyakarta: Penerbit ANDI, halaman 50.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan ke empat belas. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sugiyono.(2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta, halaman 168.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta .halaman 82
- Sunyoto, D. (2013). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit CAPS (*Center for Academic Publishing Service*), halaman .47
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta, halaman 233.241
- Suryadana, M. Liga & Octavia, Vanny 2020, Pengantar Pemasaran Pariwisata, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, F ( 2015). Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta. Halaman a146
- Tjiptono, F dan Chandra G(2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit C.V Andi Offset, halaman 121,140
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualita Jasa*. Jakarta: Penerbit Indeks, halaman 67
- Anonim, 2020, <https://pdamtirtapatriot.co.id/>, Bekasi
- Anonim, 2020, Peta luas wilayah bekasi  
<https://www.bekasikota.go.id/pages/kondisi-geografis-wilayah-kota-bekasi>,  
 Bekasi , diakses tanggal 15 Maret 2021

## **SKRIPIS I DAN JURNAL**

Widyaningrum, Riny. (2014). **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)**, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.

# **LAMPIRAN**



PDAM TIRTA PATRIOT  
KOTA BEKASI

## PDAM TIRTA PATRIOT KOTA BEKASI

Jln. Perjuangan No. 99 Kel. Marga mulya Kec. Bekasi Utara  
Telp. 021-88966161 Fax. 021-88961608 - BEKASI 17142

[www.pdamtirtapatriot.co](http://www.pdamtirtapatriot.co)

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 893/34-1/ PDAM-17/1/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

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

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa di bawah ini:

**NAMA** : FIKRI ZULKARNAEN  
**NIM** : 021115607  
**ASAL PERGURUAN TINGGI** : UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR  
**PROGRAM STUDI** : MANAJEMEN

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

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

Bekasi, 30 Januari 2019

DIREKTUR BIDANG UMUM

PDAM TIRTA PATRIOT  
DRS. H. SUGIYANTO, MM

Keterangan :

1. Mahasiswa yang bersangkutan,  
Azrip

## **KUESIONER**

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

---

Assalamu’alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fikri Zulkarnaen

NPM : 021115607

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Pakuan

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

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

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

Hormat Saya,

Peneliti

(Fikri Zulkarnaen)

**Petunjuk pengisian**

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

**Data Responden**

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



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

44	Kavling Pengarengan		60	249		309	
45	Kavling Kaliabang Ilir		12	90		102	
46	Kavling Lokomotif, Lori dan Kelinci	7	1.029	893		1.929	
Jumlah		13	4.812	24.992	317		30.134
Bekasi Barat							
1	Paino		1			1	
2	Kampung Rawa Bebek		32	345		377	
3	Kampung Kranji		2	138		140	
4	Kampung Setu			86	1	87	
5	Perumahan Griya Bintara Indah			318	10	328	
6	Perumahan Mahkota Bintara			24	1	25	
7	Perumahan Harapan Baru Regency		3	467	6	476	
8	Perumahan Pondok Cipta			569		569	
9	Perumahan Duta Kranji			125		125	
10	Perumahan Bintara Regency			12		12	
11	Perumahan Bintara Regency			57		57	
12	Perumahan Violet Garden			89		89	
13	Perumahan Bansepco			11		11	
14	Perumahan Puri Handayani			11		11	
Jumlah		0	38	2.252	18		2.308
Medan Satria							
1	Kampung Rawa Pasung		159	203		362	
2	Kampung Rawa Bambu		75	176		251	
3	Kampung Buaran			104		104	
4	Kavling Buaran			14		14	
5	Kavling PGRI			71		71	
6	Kavling Mandiri		3	25		28	
7	Kavling Tanah Harapan		29	20		49	
8	Kavling Tunas Jaya		1	23		24	
9	Kavling Mekar Jaya		23	188		211	
10	Perumahan Pejuang Pratama		1	432		433	
11	Perumahan Duta Bumi		1	335		336	
12	Perumahan Titian Asri			165		165	
13	Perumahan Titian Indah			70		70	
Jumlah		0	292	1.826	0		2.118

**PARAMETER WAJIB**

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

**PARAMETER TAMBAHAN**

No	Jenis	Satuan	Kadar Maksimum Yang Diperbolehkan
1	KIMIAWI		
	a. Bahan Anorganik		
	Air Raksa	mg/l	0,001
	Antimon	mg/l	0,02
	Barium	mg/l	0,7
	Boron	mg/l	0,5

No	Jenis	Satuan	Kadar Maksimum Yang Diperbolehkan
	Molybdenum	mg/l	0,07
	Nikel	mg/l	0,07
	Sodium	mg/l	200
	Timbal	mg/l	0,01
	Uranium	mg/l	0,015
	b. Bahan Organik		
	Zat Organik (KMnO <sub>4</sub> )	mg/l	10
	Deterjen	mg/l	0,05
	Chlorinated alkanes		
	Carbon tetrachloride	mg/l	0,004
	Dichloroethane	mg/l	0,02
	1,2-Dichloroethane	mg/l	0,05
	Chlorinated ethenes		
	1,2-Dichloroethene	mg/l	0,05
	Trichloroethene	mg/l	0,02
	Tetrachloroethene	mg/l	0,04
	Aromatic Hydrocarbons		
	Benzene	mg/l	0,01
	Toulene	mg/l	0,7
	Xylenes	mg/l	0,5
	Ethylbenzene	mg/l	0,3
	Styrene	mg/l	0,02
	Chlorinated benzenes		
	1,2-Dichlorobenzene (1,2-DCB)	mg/l	1
	1,4-Dichlorobenzene (1,4-DCB)	mg/l	0,3
	Lain-lain		
	Di(2-ethylhexy)phthalate	mg/l	0,008
	Acrylamide	mg/l	0,0005
	Epichlorohydrin	mg/l	0,0004
	Hexachlorobutadiene	mg/l	0,0006
	Ethylenediaminetetraacetic acid (EDTA)	mg/l	0,6
	Nitritriacetic acid (NTA)	mg/l	0,02
	c. Pestisida		
	Alachlor	mg/l	0,02
	Aldicarb	mg/l	0,01
	Aldrin dan dieldrin	mg/l	0,00003
	Atrazine	mg/l	0,002
	Carbofuran	mg/l	0,007
	Chlordane	mg/l	0,0002
	Chlorotoluron	mg/l	0,03
	DDT	mg/l	0,001
	1,2-Dibromo-3-chloropropane (DBCP)	mg/l	0,001
	2,4-Dichloropenoxyacetic acid (2,4-D)	mg/l	0,03
	1,2-Dichloropropane	mg/l	0,04
	Isoproturon	mg/l	0,009
	Lindane	mg/l	0,002
	MCPA	mg/l	0,002
	Methoxychlor	mg/l	0,02
	Metolachlor	mg/l	0,01

No	Jenis	Satuan	Kadar Maksimum Yang Diperbolehkan
	Molinate	mg/l	0,006
	Pendimethalin	mg/l	0,02
	Pentachloropenol (PCP)	mg/l	0,009
	Permethrin	mg/l	0,3
	Simazine	mg/l	0,002
	Trifluralin	mg/l	0,02
	Chlorophenoxy herbicides selain 2,4-D dan MCPA		
	2,4-DB	mg/l	0,090
	Dichloroprop	mg/l	0,10
	Feneorprop	mg/l	0,009
	Mecoprop	mg/l	0,001
	2,4,5-Trichlorophenoxyacetic acid	mg/l	0,009
d.	Disinfektan dan Hasil Sampingannya		
	Disinfektan		
	Chlorine	mg/l	5
	Hasil sampingan		
	Bromate	mg/l	0,01
	Chlorate	mg/l	0,7
	Chlorite	mg/l	0,7
	Chlorophenols		
	2,4,6-Trichlorophenol (2,4,6-TCP)	mg/l	0,2
	Bromoform	mg/l	0,1
	Dibromochloromethane (DBCM)	mg/l	0,1
	Bromodichloromethane (BDCM)	mg/l	0,06
	Chloroform	mg/l	0,3
	Chlorinated acetic acids		
	Dichloroacetic acid	mg/l	0,05
	Trichloroacetic acid	mg/l	0,02
	Chloral hydrate		
	Halogenated acetonitriles		
	Dichloroacetonitrile	mg/l	0,02
	Dibromoacetonitrile	mg/l	0,07
	Cyanogen chloride (Sebagai CN)	mg/l	0,07
2	RADIOAKTIFITAS		
	Gross alpha activity	Bq/l	0,1
	Gross beta activity	Bq/l	1

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

Dokumentasi Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Patriot Kota Bekasi  
Pada Perumahan Villa Indah Permai Wilayah Bekasi Utara

