

# ANALISA KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA MUSI UNIT KALIDONI PALEMBANG (Studi Kasus)

H.L. Suhairi Hazisma, Yusnizal Firdaus, Alhushori

## ABSTRACT

*The Aim of this research is to know the influence of the quality of service on the customer satisfaction at PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang. Population of this research are all customer of PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang in May 2012. Sample of this research are 100 respondents, the author use simple random sampling technique for this research. Data analysis used the method of interviews and questionnaires. This research is using a simple regression analysis using two variables: Service quality variables as dependent variables and customer satisfaction as independent variables. Based on calculation using the program SPSS 17.0 version showed that the value of R Square affect customer satisfaction of 33,7%, which means 33,7% of customer satisfaction is influenced by the quality of service and the remaining 66,3% influenced by other factors. Based on the results of this final report, the author suggest that PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang should further enhance the service quality of its services in order to give more satisfaction to customers.*

**Keywords: Costumers, Satisfaction, Services, Quality**

## Pendahuluan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2005:70).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan

terhadap pelayanan yang di dapat bisa menjadi kehancuran perusahaan di masa mendatang, agar pelanggan dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan dengan langkah-langkah pelayanan optimal bagi pelanggan. Dalam fungsi pemasaran, pelayanan yang berkualitas memegang peranan yang sangat penting. Kepuasan terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat tercapai dengan adanya kegiatan pemasaran yang baik. Menurut Tjiptono (2005:54), mengungkapkan bahwa kualitas jasa yang baik akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan, hubungan yang kuat dengan perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2011:148), salah satu faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang berfokus pada lima dimensi kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Salah satu organisasi yang

bergerak dalam bidang pelayanan kepada publik adalah PDAM Tirta Musi. PDAM Tirta Musi merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang jasa yg memberikan air bersih kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dapat berupa memberikan informasi pada saat ingin memasang pam baru, pembayaran rekening air, dan pelayanan pengaduan pelanggan yang mengalami masalah atau keluhan atas layanan yg diberikan oleh PDAM Tirta Musi. Untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa yang ada di PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang, maka mereka bisa menggunakan 5 dimensi dari kualitas jasa yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

### Perumusan Masalah

Dari uraian diatas maka permasalahannya adalah "Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni, Palembang".

### Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni, Palembang", Memberikan informasi yang berguna sebagai masukan bagi perusahaan untuk mejadi perusahaan yang lebih baik lagi dan mencapai tujuan yang diinginkan oleh perusahaan tersebut.

### Analisis Data

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menurut Sugiyono (2008:15), Analisa kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat dan gambar. Analisa

kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan. Dalam mengolah data yang bersifat kuantitatif digunakan program SPSS versi 17.0. Analisa deskriptif kualitatif yaitu data yang didapat dari hasil pembentukan kata-kata, kalimat dan gambar dengan berpedoman pada buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang dibahas. Alat analisa yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Uji Validitas**, menurut Priyatno (2010:14), *Validitas* adalah pengujian yang dilakukan guna untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur.

**Uji Realiabilitas**, yaitu untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten jika pengukuran diulang (Priyatno, 2010:14).

**Analisis Regresi**, Uji ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Rambutan, Palembang, Palembang. Maka penulis menggunakan persamaan regresi sederhana menurut Sugiono sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Y = Kualitas Pelayanan Jasa

a = Konstanta

b = Angka arah koefisien regresi

X = Kepuasan Pelanggan

e = Error

### Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2010:132), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan

menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

**Tabel 1**  
Skala Pengukuran Kualitas Layanan

Skala Interval	Skor
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4
Sangat Baik Sekali	5

**Tabel 2**  
Skala Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Skala Interval	Skor
Sangat Tidak Puas (STP)	1
Tidak Puas (TP)	2
Kurang Puas (KP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibuat dapat diikuti pada analisis berikutnya. Apabila nilai korelasi lebih dari batasan yang ditentukan item dianggap valid, sedangkan jika kurang dari batasan yang ditentukan maka item dianggap tidak valid. Dalam hal ini jumlah responden yang dianalisis berjumlah sebanyak 100 responden maka dalam perhitungan adalah  $100 - 2 = 98$  dan didapat  $r$  tabel sebesar 0,166. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka dinyatakan valid dan kuesioner dapat digunakan dalam analisis berikutnya,  $r$  hitung bisa dilihat pada Corrected Item - Total Correlation pada hasil output SPSS. Berikut ini tabel yang menunjukkan hasil dari uji validitas yaitu:

**Tabel 3**  
Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)

Variable	Item	r hitung	r table	Ket.
Kualitas Pelayanan Jasa (X)	Kecepatan perusahaan dalam melakukan permintaan pemasangan pipa air	0,358	0,166	Valid
	Ketelitian karyawan dalam pemasangan instalasi pipa air	0,533	0,166	Valid
	Kualitas air yang diterima pelanggan	0,326	0,166	Valid
	Karyawan PDAM Cepat dalam mengatasi Kebocoran pipa	0,367	0,166	Valid
	Keamanan tempat parkir pada saat pembayaran rekening pam	0,436	0,166	Valid
	Keramahtamahan karyawan saat berbicara terhadap pelanggan	0,452	0,166	Valid
	Respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan	0,361	0,166	Valid
	Kecepatan karyawan dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan	0,616	0,166	Valid
	Penyampaian informasi yang jelas dari karyawan	0,350	0,166	Valid

	Ketelitian karyawan dalam menangani biaya administrasinya	0,275	0,166	Valid
	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan	0,359	0,166	Valid
	Ketersediaan kotak saran untuk pelanggan memberikan keluhan	0,389	0,166	Valid
	Reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat	0,408	0,166	Valid

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Dari tabel diatas angka Corrected Item-Total Correlation yang di peroleh pada masing-masing item variable kualitas pelayanan jasa r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung

> 0,166), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item variable kualitas pelayanan jasa adalah valid. Dengan demikian kuesioner yang dipakai dapat diikutkan pada analisis selanjutnya.

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Variable	Item	r hitung	r tabel	Ket.
Kepuasan Pelanggan (Y)	Anda merasa puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang	0,656	0,166	Valid
	Ketelitian karyawan dalam menangani pembiayaan administrasi	0,459	0,166	Valid
	Kepuasan terhadap respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan	0,523	0,166	Valid
	Perasaan puas terhadap kecepatan karyawan dalam mengatasi kebocoran pipa	0,339	0,166	Valid
	Perasaan puas terhadap ketersediaan kotak saran yang telah diberikan oleh perusahaan	0,467	0,166	Valid

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Berdasarkan Tabel diatas, dapat dilihat bahwa hasil perhitungan r hitung seluruh item kepuasan pelanggan memiliki r hitung lebih besar dari r table (r hitung > 0,166). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan pada variable *dependent* (kepuasan pelanggan) adalah valid sehingga dapat diikutkan pada pengujian selanjutnya.

dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas biasanya menggunakan batasan 0,6, reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

Berikut ini di tampilkan hasil uji Reliabilitas terhadap kualitas pelayanan jasa.

### Uji Reliabilitas

Uji realiabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Terhadap Variabel**  
**Kualitas Pelayanan Jasa (X)**

Variable	Cronbach Alpha	Standar Alpa	Keterangan
<b>Kualitas Pelayanan Jasa</b>	0,775	0,6	Reliabel

( Sumber: Data primer diolah, 2012)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa r alpha dari variabel kualitas pelayanan jasa adalah positif dan lebih besar dari Standar Alpha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel independent yaitu variable kualitas pelayanan jasa adalah reliable (handal).

Berikut tabel hasil uji reliabilitas terhadap Pengambilan Keputusan Pembelian:

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Terhadap**  
**Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Variable	Cronbach Alpha	Standar Alpha	Ketrngan
<b>Kepuasan Pelanggan</b>	0,723	0,6	Reliabel

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa r alpha dari variabel kepuasan pelanggan adalah positif dan lebih besar dari Standar Alpa. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel dependen yaitu variable kepuasan pelanggan adalah reliable (handal).

### Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis untuk mengetahui frekuensi jawaban responden berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden tersebut. Kuesioner yang disebar kepada 100 responden, yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang. Distribusi frekuensi diperoleh dari hasil skor jawaban responden. Variabel

yang diteliti terdiri dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan jasa (X) dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun dasar interpretasi skor item dalam variabel penelitian dijelaskan pada tabel berikut ini: (Menurut Arikunto 2001).

**Tabel 7**  
**Dasar Interpretasi Skor Item Dalam**  
**Variabel Penelitian**

No	Nilai/Skor	Interpretasi
1	0<NS≤1	Berada pada daerah sangat negative
2	1<NS≤2	Berada pada daerah negative
3	2<NS≤3	Berada pada daerah tengah-tengah
4	3<NS≤4	Berada pada daerah positif
5	4<NS≤5	Berada pada daerah sangat positif

### Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Jasa

Variabel kualitas pelayanan jasa diukur dengan 13 item, yaitu Kecepatan perusahaan dalam melakukan permintaan pemasangan pipa air (X<sub>1</sub>), Ketelitian karyawan dalam pemasangan instalasi pipa air (X<sub>2</sub>), Kualitas air yang diterima pelanggan (X<sub>3</sub>), Karyawan PDAM Cepat dalam mengatasi Kebocoran pipa (X<sub>4</sub>), Keamanan tempat parkir pada saat pembayaran rekening pam (X<sub>5</sub>), Keramahtamahan karyawan saat berbicara terhadap pelanggan (X<sub>6</sub>), Respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan (X<sub>7</sub>), Kecepatan karyawan dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan (X<sub>8</sub>), Penyampaian informasi yang jelas dari karyawan (X<sub>9</sub>), Ketelitian karyawan dalam menangani biaya administrasinya (X<sub>10</sub>), Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (X<sub>11</sub>), Ketersediaan kotak saran untuk pelanggan memberikan keluhan (X<sub>12</sub>), Reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat (X<sub>13</sub>).

**Tabel 6**  
**Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kualitas Pelayanan**

1 No	2 Pernyataan	3 Jawaban					4 Mean
		STB	TB	KB	B	SB	
X <sub>1</sub>	Kecepatan perusahaan dalam melakukan permintaan pemasangan pipa air	-	1 1%	19 19%	59 59%	21 21%	4,00
X <sub>2</sub>	Ketelitian karyawan dalam pemasangan instalasi pipa air	-	1 1%	23 23%	50 50%	26 26%	4,01
X <sub>3</sub>	Kualitas air yang diterima pelanggan	-	2 2%	18 18%	61 61%	19 19%	3,97
X <sub>4</sub>	Karyawan PDAM Cepat dalam mengatasi Kebocoran pipa	2 2%	15 15%	54 54%	29 29%	-	3,10
X <sub>5</sub>	Keamanan tempat parkir pada saat pembayaran rekening pam	-	1 1%	14 14%	69 69%	16 16%	4,00
X <sub>6</sub>	Keramahtamahan karyawan saat berbicara terhadap pelanggan	-	2 2%	20 20%	60 60%	18 18%	3,94
X <sub>7</sub>	Respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan	-	-	23 23%	59 59%	18 18%	3,95
X.8	Kecepatan karyawan dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan	-	1 1%	18 18%	68 68%	13 13%	3,93
X.9	Penyampaian informasi yang jelas dari karyawan	-	2 2%	20 20%	62 62%	16 16%	3,92
X.10	Ketelitian karyawan dalam menangani biaya administrasinya	-	-	12 12%	65 65%	23 23%	4,11
X.11	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan	-	1 1%	19 19%	70 70%	10 10%	3,89
X.12	Ketersediaan kotak saran untuk pelanggan memberikan keluhan	1 1%	18 18%	51 51%	30 30%	-	3,10
X.13	Reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat	-	3 3%	24 24%	52 52%	21 21%	3,91
Rata-Rata							3,83

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden distribusi frekuensi kualitas pelayanan jasa pada pernyataan pertama (X<sub>1</sub>) responden yang menjawab baik sebanyak 59%, sisanya sebesar 21% responden menjawab sangat baik, responden yang menjawab kurang baik sebanyak 19% dan responden yang menjawab tidak baik sebanyak 1%. Hal ini artinya perusahaan telah melakukan dengan cepat apabila

pelanggan ingin memasang pipa air baru. Pada pernyataan kedua (X<sub>2</sub>) responden yang menjawab baik sebanyak 50%, sisanya sebesar 26% responden menjawab sangat baik, responden yang menjawab kurang baik sebanyak 23% dan 1% responden yang menjawab tidak baik. Hal ini artinya karyawan telah melakukan pemasangan instalasi pipa air secara baik dan teliti. Pada Pernyataan ketiga (X<sub>3</sub>) responden yang menjawab baik

sebanyak 61%, sisanya sebesar 19% responden menjawab sangat baik, responden yang menjawab kurang baik sebanyak 18% dan 2% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya kualitas air yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan sudah baik. Pada pernyataan ke empat ( $X_4$ ) responden yang menjawab kurang baik sebanyak 54%, sisanya 29% responden menjawab baik, responden yang menjawab tidak baik sebanyak 15%, dan 2% responden menjawab sangat tidak baik. Hal ini artinya karyawan PDAM kurang cepat dalam mengatasi kebocoran pipa air sehingga pelanggan banyak yang menyampaikan keluhannya, hal ini dapat dilihat pada rekapitulasi keluhan pelanggan di tahun 2012. Pada pernyataan ke lima ( $X_5$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 69%, sisanya 16% responden menjawab sangat baik, responden yang menjawab kurang baik sebanyak 14% dan 1% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya keamanan tempat parkir di PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang sudah dirasa pelanggan aman. Pada pernyataan ke enam ( $X_6$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 60%, sisanya 18% responden menjawab sangat baik, responden yang menjawab kurang baik sebanyak 20% dan 2% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya karyawan dengan ramah menghadapi pelanggan pada saat berbicara. Pada pernyataan ke tujuh ( $X_7$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 59%, sisanya 23% responden menjawab kurang baik, dan responden yang menjawab sangat baik sebanyak 18%. Hal ini artinya karyawan telah merespon dengan baik dalam menghadapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Pada pernyataan ke delapan ( $X_8$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 68%,

sisanya 18% responden yang menjawab kurang baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 13%, dan 1% responden yang menjawab tidak baik. Hal ini artinya karyawan dengan cepat menangani masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Pada pernyataan ke sembilan ( $X_9$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 62%, sisanya 20% responden menjawab kurang baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 16% dan 2% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya karyawan dengan baik dan jelas dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan. Pada pernyataan ke sepuluh ( $X_{10}$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 65%, sisanya 23% responden menjawab sangat baik dan 12% responden menjawab kurang baik. Hal ini artinya karyawan telah melakukan dengan baik dan benar dalam menghitung biaya administrasi yang harus dikeluarkan pelanggan. Pernyataan ke sebelas ( $X_{11}$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 70%, sisanya 19% responden menjawab kurang baik, responden yang menjawab sangat baik sebanyak 10% dan 1% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya perusahaan telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Pernyataan ke dua belas ( $X_{12}$ ) responden yang menjawab kurang baik sebanyak 51%, sisanya 30% karyawan menjawab baik, responden yang menjawab tidak baik sebanyak 18% dan 1% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya perusahaan tidak menyediakan kotak saran untuk pelanggan menyampaikan saran keluhannya. Pernyataan ke tiga belas ( $X_{13}$ ) responden yang menjawab baik sebanyak 52% , sisanya 24% responden menjawab kurang baik, responden yang menjawab sangat

baik sebanyak 21% dan 3% responden menjawab tidak baik. Hal ini artinya reputasi perusahaan sudah dianggap baik di mata masyarakat.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan jasa (X) berada pada daerah positif dengan rata-rata skor seluruh item yaitu 3,83 yang berada pada rentang nilai  $3 < NS \leq 4$  dan hal ini dinyatakan baik dan berarti secara keseluruhan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan jasa (X) sudah baik.

Persepsi tersebut diklasifikasikan menurut masing-masing item pernyataannya yaitu: Kecepatan perusahaan dalam melakukan permintaan pemasangan pipa air (X<sub>1</sub>) berada pada daerah positif dengan skor rata-rata 4,00. Ketelitian karyawan dalam pemasangan instalasi pipa air (X<sub>2</sub>) dengan skor rata-rata 4,01. Kualitas air yang diterima pelanggan (X<sub>3</sub>) dengan skor rata-rata 3,97. Karyawan PDAM Cepat dalam mengatasi Kebocoran pipa (X<sub>4</sub>) dengan skor rata-rata 3,10. Keamanan tempat parkir pada saat pembayaran rekening pam (X<sub>5</sub>) dengan skor rata-rata 4,00. Keramahmatan karyawan saat berbicara terhadap pelanggan (X<sub>6</sub>) dengan skor rata-rata 3,94. Respon karyawan dalam menghadapi keluhan

dari pelanggan (X<sub>7</sub>) dengan skor rata-rata 3,95. Kecepatan karyawan dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan (X<sub>8</sub>) dengan skor rata-rata 3,93. Penyampaian informasi yang jelas dari karyawan (X<sub>9</sub>) dengan skor rata-rata 3,92. Ketelitian karyawan dalam menangani biaya administrasinya (X<sub>10</sub>) dengan skor rata-rata 4,11. Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan (X<sub>11</sub>) dengan skor rata-rata 3,89. Ketersediaan kotak saran untuk pelanggan memberikan keluhan (X<sub>12</sub>) dengan skor rata-rata 3,10. Reputasi dan citra perusahaan di mata masyarakat (X<sub>13</sub>) dengan skor rata-rata 3,91.

### Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan diukur dengan 5 item, yaitu Perasaan puas terhadap kecepatan karyawan dalam mengatasi kebocoran pipa (Y<sub>1</sub>), Ketelitian karyawan dalam menangani pembiayaan administrasi (Y<sub>2</sub>), Kepuasan terhadap respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan (Y<sub>3</sub>), Anda merasa puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang (Y<sub>4</sub>), Perasaan puas terhadap ketersediaan kotak saran yang telah diberikan oleh perusahaan (Y<sub>5</sub>).

**Tabel 7**  
**Distribusi Frekuensi Item-Item Variabel Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Responden
		STP	TP	KP	P	SP	
Y.1	Perasaan puas terhadap kecepatan karyawan dalam mengatasi kebocoran pipa	1 1%	6 6%	55 55%	28 28%	10 10%	3.40
Y.2	Ketelitian karyawan dalam menangani pembiayaan administrasi	-	1 1%	14 14%	69 69%	16 16%	4.00
Y.3	Kepuasan terhadap respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan	1 1%	8 8%	53 53%	27 27%	11 11%	3.39



Y.4	Anda merasa puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang	-	2 2%	19 19%	59 59%	20 20%	3.97
Y.5	Perasaan puas terhadap ketersediaan kotak saran yang telah diberikan oleh perusahaan	3 3%	11 11%	53 53%	25 25%	8 8%	3.24
Rata-Rata							3,60

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 100 responden distribusi frekuensi kepuasan pelanggan pada pernyataan pertama (Y<sub>1</sub>) responden yang menjawab kurang puas sebanyak 55%, sisanya 28% responden menjawab puas, responden yang menjawab sangat puas sebanyak 10%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 6% dan 1% responden menjawab sangat tidak puas. Hal ini artinya pelanggan tidak merasa puas terhadap kecepatan karyawan dalam mengatasi kebocoran pipa. Pada pernyataan kedua (Y<sub>2</sub>) responden yang menjawab puas sebanyak 69%, sisanya 16% responden menjawab sangat puas, responden yang menjawab kurang puas sebanyak 14% dan 1% responden menjawab tidak puas. Hal ini artinya pelanggan sudah merasa puas atas ketelitian karyawan dalam menangani pembiayaan administrasinya. Pernyataan ketiga (Y<sub>3</sub>) responden yang menjawab kurang puas sebanyak 53%, sisanya 27% responden menjawab puas, responden yang menjawab sangat puas sebanyak 11%, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 8% dan 1% responden menjawab sangat tidak puas. Hal ini artinya pelanggan merasa kurang puas terhadap respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan. Pernyataan ke empat (Y<sub>4</sub>) responden yang menjawab puas sebanyak 59%, sisanya 20% responden menjawab sangat puas, responden yang menjawab kurang puas sebanyak 19% dan 2% responden menjawab tidak

puas. Hal ini artinya pelanggan merasa puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang. Pernyataan yang ke lima (Y<sub>5</sub>), responden yang menjawab kurang puas sebanyak 53%, sisanya 25% responden menjawab puas, responden yang menjawab tidak puas sebanyak 11%, responden yang menjawab sangat puas sebanyak 8% dan 3% responden menjawab sangat tidak puas. Hal ini artinya pelanggan kurang merasa puas terhadap ketersediaan kotak saran yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang diteliti secara umum, persepsi responden terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) berada pada daerah positif dengan rata-rata skor seluruh item yaitu 3,60 yang berada pada rentang nilai  $3 < NS \leq 4$  dan hal ini dinyatakan baik dan berarti secara keseluruhan persepsi responden terhadap kepuasan pelanggan (Y) sudah baik.

Persepsi tersebut diklasifikasikan menurut masing-masing item pernyataannya yaitu: Perasaan puas terhadap kecepatan karyawan dalam mengatasi kebocoran pipa (Y<sub>1</sub>) berada pada daerah positif dengan skor rata-rata 3,40. Ketelitian karyawan dalam menangani pembiayaan administrasi (Y<sub>2</sub>) dengan skor rata-rata 4,00. Kepuasan terhadap respon karyawan dalam menghadapi keluhan dari pelanggan (Y<sub>3</sub>) dengan skor rata-rata 3,39. Anda

merasa puas terhadap kualitas air yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang (Y<sub>4</sub>) dengan skor rata-rata 3,97. Perasaan puas terhadap ketersediaan kotak saran yang telah diberikan oleh perusahaan (Y<sub>5</sub>) dengan skor rata-rata 3,24.

**Analisis Regresi Koefisien Determinasi**

Koefisien Determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan interaksi variabel independen (variabel kualitas pelayanan jasa) dalam menjelaskan variabel dependen (kepuasan pelanggan). Skala nilai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Skala Nilai Koefisien Determinasi**

No.	Skor/angka	Interpretasi
1	0,00% – 0,199%	Sangat Rendah
2	0,20% – 0,399%	Rendah
3	0,40% – 0,599%	Sedang
4	0,60% - 0,799%	Kuat
5	0,80% – 1,00%	Sangat Kuat

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel Model Summary dan tertulis R Square. Berdasarkan analisis data untuk independent (variabel kualitas pelayanan jasa) dan dependen (variabel kepuasan pelanggan), diperoleh hasil analisisnya sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.580 <sup>a</sup>	.337	.330	2.139

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Jasa

(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Penjelasan:

1. Angka R sebesar 0,580 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara variabel kualitas pelayanan jasa yang merupakan variabel independent dengan kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependent adalah sedang.
2. Angka R square atau koefisien determinasi adalah 0,337. Angka tersebut dapat digunakan untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan. Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan jasa terhadap variabel kepuasan

pelanggan sebesar 33,7%, sedangkan sisanya sebesar 66,3% (100%- 33,7%) dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh antara variabel kualitas pelayanan jasa yang merupakan variabel independent dengan kepuasan pelanggan yang merupakan variabel dependent adalah rendah.

**Uji t (Uji Secara Parsial)**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel dependen. Pengaruh secara individual atau sendiri-sendiri ditunjukkan dari nilai Sig. Uji t. Jika nilai Sig. Uji t < 0,05 maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara individual pada tiap variabel. Untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa

terhadap kepuasan pelanggan dengan memperhatikan angka B atau Unstandardized Coefficients pada table dibawah ini:

**Tabel 10**  
**Hasil Uji t (Uji Secara Parsial)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.123	2.402		.467	.641
Kualitas Pelayanan Jasa	.339	.048	.580	7.053	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
(Sumber: Data primer diolah, 2012)

Upaya untuk melihat apakah ada pengaruh variabel kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dengan membandingkan t hitung dengan t table. Menghitung besarnya angka t tabel dengan ketentuan sebagai berikut: taraf signifikansi 0.05 dengan  $df = n-k-1$  atau  $100-1-1 = 98$ . Berdasarkan ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 1,661. Berdasarkan hasil perhitungan SPSS diatas maka diperoleh hasil, t hitung sebesar  $7,053 > t$  table sebesar 1,661, artinya ada pengaruh antara variabel independent yaitu kualitas pelayanan jasa terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang. Nilai signifikan penelitian  $0,000 < 0,005$ , artinya ada pengaruh antara variabel independent yaitu kualitas pelayanan jasa terhadap variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang.

Selanjutnya untuk mengetahui analisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang, maka diperoleh

persamaan regresi sederhana berikut ini:

$$Y = 1,123 + 0,339X$$

Keterangan :  
Y = Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang  
X = Kualitas pelayanan Jasa  
a = konstanta  
b = Koefisien Regresi  
e = Error

Pada tabel 10, pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen adalah positif dengan angka konstanta sebesar 1,123. Artinya adalah apabila kualitas pelayanan jasa (variabel independen) tidak ada, maka nilai kepuasan pelanggan (variabel dependen) sebesar 1,123.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang**

Berdasarkan model regresi linear sederhana pada table 4.10 dapat dilihat bahwa nilai koefisien dari variabel kualitas pelayanan jasa (X)

bernilai 0,339 (positif) dengan signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan jasa mempunyai pengaruh yang searah yaitu mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien regresi variabel X (kualitas pelayanan jasa) sebesar 0,339 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 persen kegiatan kualitas pelayanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebanyak 0,339 (33,9%). Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas jasa merupakan suatu tingkat kemampuan dari suatu perusahaan dalam memberikan segala sesuatu yang menjadi harapan pelanggannya atau dengan kata lain baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada variabel kualitas pelayanan jasa ternyata variabel kualitas pelayanan jasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang. Maka, perusahaan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang harus bisa tetap mempertahankan dan lebih baik lagi memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan sampai pada saat ini. Berdasarkan hasil rekapitulasi keluhan pelanggan di tahun 2012, maka PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan jasanya untuk mengurangi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Usaha yang harus dilakukan oleh perusahaan yaitu perusahaan harus cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, perusahaan harus lebih cepat lagi mengatasi kebocoran pipa, dan memberikan atau

menyediakan kotak saran untuk pelanggan memberikan saran-saran kepada perusahaan.

### **Kesimpulan**

1. Dari hasil pengujian secara regresi dengan koefisien determinasi, kemampuan variabel kualitas pelayanan jasa menjelaskan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,337 atau 33,7%. Dengan demikian kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh sebesar 33,7% terhadap kepuasan pelanggan.
2. Hasil pembahasan pengaruh secara uji t (uji secara parsial) variabel kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, maka telah diperoleh persamaan regresi sederhana, diketahui bahwa nilai konstanta (a) adalah positif 1,123 yang berarti bila variabel kualitas pelayanan jasa tidak ada, maka nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 1,123. Nilai koefisien regresi yang menunjukkan positif 0,339 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai yang dilakukan variabel kualitas pelayanan jasa, maka terjadi peningkatan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan PDAM Tirta Musi Unit Kalidoni Palembang.

### **Saran**

1. Perusahaan harus mempertahankan bahkan meningkatkan kecepatannya dalam melakukan permintaan pemasangan pipa air oleh pelanggan, menjaga kualitas air yang diberikan untuk pelanggan agar selalu bersih dan aman untuk digunakan, dan keramahan karyawan dalam menghadapi pelanggan.

2. Perusahaan harus lebih tanggap dan cepat dalam pelayanan guna mengatasi kebocoran pipa dan pemberian atau penyediaan kotak-kotak saran untuk pelanggan dalam menyampaikan saran-saran demi kemajuan perusahaan.

#### **aftar Pustaka**

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2001. (a) Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi kedelapan). Jakarta: Penerbit Erlangga*
- Kotler, Philip, dkk. 2007. Manajemen Pemasaran (Edisi 12). Jakarta: PT Indeks*
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa (Edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat*
- Sugiono. 2008. Metode Penelitian Administrasi (cetakan ke enam belas). Bandung: Alfabeta*
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta*
- Nasution, Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu (Cetakan pertama). Bogor Selatan: Ghalia Indonesia*
- Priyatno, Dwi. 2010. Teknik Mudah Dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian Dengan SPSS Dan Tanya Jawab Ujian Pendadaran. Yogyakarta: Gava Media*