

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM (PAM) DESA PAKRAMAN TABOLA DI KECAMATAN SIDEMEN TAHUN 2013

I Gede Mardioaka<sup>1</sup>, I Ketut Dunia<sup>1</sup>, Kadek Rai Suwena<sup>2</sup>

Jurusan Pendidikan Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Singaraja, Indonesia

e-mail: {mardiokagede@yahoo.com<sup>1</sup>, ketut.dunia1949@yahoo.co.id<sup>1</sup>,  
kadek\_suwena@yahoo.co.id<sup>2</sup>}@undiksha.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) harapan pelanggan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola, (2) persepsi pelanggan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola, dan (3) kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 1.245 orang pelanggan, sedangkan sampel yang digunakan berjumlah 103 pelanggan. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner dan dianalisis dengan teknik kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan (1) harapan pelanggan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola berada pada kategori sangat penting, dengan nilai total harapan pelanggan sebesar 10853 dan berada pada rentang skor 9949,8-11845, (2) persepsi pelanggan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola berada pada kategori cukup puas dengan nilai total sebesar 7219 dan berada pada rentang skor 6159,4-8053,6, dan (3) kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola berada pada kategori puas dengan nilai 0,66 dan berada pada rentang 0,61-0,80.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola.

## Abstract

This study aimed to determine, (1) customer expectation of service quality dimensions PAM Desa Pakraman Tabola, (2) the fact of service quality dimensions PAM Desa Pakraman Tabola, and (3) the service quality of PAM Desa Pakraman Tabola. This research was a descriptive study. The population of the research was 1,245 people, while the sample of the research was 103 people. Data were collected by questionnaire method. It was analyzed by quantitative technique. The results showed (1) the customer expectation of PAM Desa Pakraman Tabola was in very important category with the total value of customer expectations was 10853. It was in the range of 9949,8-11845 score (2) The fact of PAM Desa Pakraman Tabola services was in quite satisfaction category with the total score was 7219. It was in the range of 6159,4-8053,6 score. (3) The the service quality of PAM Desa Pakraman Tabola was in satisfaction category with the total value was 0,66. It was in the range of 0,61-0,80.

**Keywords:** Service quality PAM Desa Pakraman Tabola.

## PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia dalam kelangsungan hidupnya, tanpa air manusia tidak akan bisa hidup sehingga air menjadi salah satu hal terpenting dalam kehidupan. Ketersediaan air yang ada akan mendukung segala aspek kehidupan manusia dan air akan mensejahterakan serta memakmurkan manusia dalam

menjalankan kehidupannya. Di Indonesia peraturan yang mengatur akan ketersediaan air diatur dalam UUD 1945 pada Pasal 33 ayat 3 disebutkan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebaik-baiknya untuk kemakmuran rakyat. Secara sederhana hal ini dimaksudkan bahwa sangatlah penting untuk mencari cara dalam pengelolaan air.

Umumnya pengelolaan air yang dikonsumsi masyarakat Indonesia dalam menjaga ketersediaan air dilakukan oleh suatu lembaga yang khusus menangani pengelolaan dan pendistribusian air bersih yang disebut dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang biasanya ada di daerah, namun tidak menutup kemungkinan pengelolaan dan pendistribusian air bersih disuatu daerah tidak menggunakan jasa PDAM, hal ini sesuai dengan otonomi daerah yang ada yaitu, suatu daerah diberikan kebebasan dalam menentukan pilihannya dalam memilih jasa perusahaan pengelola dan pendistribusi air bersih, seperti yang ada di Kecamatan Sidemen tidak semua warganya menggunakan jasa PDAM dalam mengelola dan mendistribusikan air bersih. Perusahaan jasa yang mengelola dan mendistribusikan air bersih di Kecamatan Sidemen adalah Perusahaan Air Minum Desa (PAM Desa) milik Desa Pakraman Tabola (PAM Desa Pakraman Tabola).

Kecamatan Sidemen merupakan salah satu kecamatan yang memiliki sumber mata air terbaik di Kabupaten Karangasem. Kecamatan ini terbagi atas sepuluh desa yaitu Desa Tangkup, Desa Wisma Kerta, Desa Sangkan Gunung, Desa Lokasari, Desa Tri Eka Buana, Desa Kerta Buana, Desa Talibeng, Desa Telaga Tawang, Desa Sidemen dan Desa Sinduwati. Kecamatan Sidemen terletak pada dataran sedang dengan ketinggian 400-800 meter di atas permukaan laut (mdpl) dengan luas 35,15 km<sup>2</sup>. Mayoritas penduduk di Kecamatan Sidemen beragama Hindu. Mata pencaharian penduduk Kecamatan Sidemen sangat beranekaragam mulai dari petani, pengerajin seni prasi, usaha penginapan, sampai dengan pedagang. Kecamatan Sidemen merupakan kawasan hijau yang memiliki hamparan sawah yang luas, sehingga sektor pertanian menjadi sektor utama mata pencaharian penduduk. Lancarnya sektor pertanian tidak terlepas dari banyaknya sumber mata air yang ada untuk mengairi persawahan di Kecamatan Sidemen. Salah satu sumber mata air yang ada di Kecamatan Sidemen adalah sumber mata air Tirta Sari yang berada di Desa

Sinduwati. Keberadaan sumber mata air Tirta Sari merupakan aset penting yang ada di Kecamatan Sidemen. Sumber mata air Tirta Sari saat ini dikelola oleh PAM Desa Pakraman Tabola selaku perusahaan desa yang dipercaya untuk mengelola dan mendistribusikan air tersebut kepada masyarakat. PAM Desa Pakraman Tabola mulai beroperasi sejak 10 Juli 2009 karena adanya penyerahan kembali aset milik Desa Pakraman Tabola berupa sarana dan prasarana jaringan instalasi air minum beserta pengelolaannya oleh pihak PDAM Karangasem yang dulunya pernah diserahkan oleh *Prakangge* Desa. Diserahkannya kembali aset tersebut tidak terlepas dari adanya tuntutan masyarakat Desa Pakraman Tabola agar kembali dikelola oleh desa sebab kualitas pelayanan PDAM Karangasem yang dirasakan kurang maksimal pada saat itu. Hal tersebut kemudian disetujui oleh Bupati Karangasem yang tertuang dalam Berita Acara Nomor: 901/120/PDAM. (Laporan tahunan PAM Desa Pakraman Tabola, 2012).

Dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan yang diberikan produsen terhadap pelanggan sangatlah penting perannya. Kualitas pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan agar mampu bertahan dan memperoleh kepercayaan dari pelanggan. Tjiptono & Diana (2003: 45) menyatakan kualitas dapat diukur melalui penelitian konsumen mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas suatu perusahaan. Penelitian konsumen tersebut menggunakan berbagai macam metode, misalnya sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, maupun dengan *survey* pelanggan. Ada banyak dimensi yang patut diperhatikan oleh perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan menurut Garvin (dalam Ariani, 2003: 15) menyatakan dimensi kualitas pelayanan industri jasa antara lain *Communication*, *Credibility*, *Security*, *Knowing the customer*, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Competence*, *Access*, dan *Courtesy*. Parasuraman (dalam Wibisono Dermawan, 2006: 95) kemudian menyederhanakan

penilaian kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi saja yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Begitu pula dengan Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono & Diana, 2003: 27) menyatakan ada lima dimensi dalam pengukuran kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Sebelum penelitian ini dilakukan, ada beberapa penelitian sejalan lainnya yang terlebih dahulu dilakukan mengenai kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Buyung (2012) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Todopuli Di Kota Makasar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode *survey* dengan jenis penelitian asosiatif yaitu penelitian yang menyatakan hubungan sebab akibat, diantara variabel X (kualitas pelayanan karyawan) akan mempengaruhi variabel Y (kepuasan konsumen). teknik analisa data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis statistik dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi berganda untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variable x) terhadap kejadian lainnya (variable y). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan konsumen pada *Alfamart Todopuli*. Hasil perhitungan koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan nilai  $R^2 = 0,861$ . Hal ini berarti bahwa sebesar 86,1% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*) dan Berwujud (*tangible*) sedangkan sisanya sebesar 13,9% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Dengan demikian dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan karyawan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selanjutnya penelitian dari Novi Setiadi (2011) yang berjudul "Pengaruh

Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Lembaga Perkreditan Desa Pakraman Sawan". Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode kuesioner dan metode wawancara. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis dengan menggunakan analisis statistik korelasi *product moment* dan determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada LPD Desa Pakraman Sawan baik secara total maupun perdimensi berada dalam kategori baik. Loyalitas nasabah baik secara total maupun perdimensi berada dalam kategori loyal.

Penelitian lainnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Ni Made Sartikawati (2011) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada KUD Payangan Kecamatan Payangan". Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner, dokumentasi, dan wawancara, kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif dan statistik regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan baik secara total maupun perdimensi tergolong dalam kategori baik, 2) partisipasi anggota secara total tergolong dalam kategori cukup tinggi, sedangkan perdimensi yaitu partisipasi anggota dalam kedudukannya sebagai pelanggan berada dalam kategori cukup tinggi, dan 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada KUD Payangan kecamatan Payangan sebesar 22,2% dan sisanya sebesar 77,8 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Penulis telah melakukan penelitian awal pada PAM Desa Pakraman Tabola, dari hasil penelitian awal penulis mendapatkan informasi bahwa, saat ini pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola baru mencakup empat desa yaitu Desa Sinduwati, Desa Sidemen, Desa Telaga Tawang, dan Desa Talibeng. Lebih tepatnya lagi PAM Desa Pakraman Tabola melayani pelanggannya sebanyak tiga belas banjar yang ada di empat desa tersebut yakni, 1) Banjar Kikian yang memiliki jumlah pelanggan sebanyak 18 sambungan; 2) Banjar Sindhu Bali 112

sambungan; 3) Banjar Kampung Sindhu 125 sambungan; 4) Banjar Punia 64 sambungan; 5) Banjar Tengah 149 sambungan; 6) Banjar Sidakarya 98 sambungan; 7) Banjar Budhamanis 169 sambungan; 8) Banjar Tabola 192 sambungan; 9) Banjar Undisan 55 sambungan; 10) Banjar Kebon 98 sambungan; 11) Banjar Telaga Tawang 110 sambungan; 12) Banjar Talibeng 24 sambungan; dan 13) Banjar Celetiga memiliki pelanggan sebanyak 31 sambungan. Total pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola sebanyak 1.245 pelanggan. (Laporan Tahunan PAM Desa Pakraman Tabola, 2012).

Penulis juga telah melakukan penelitian awal terkait layanan perusahaan yang mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan pada beberapa pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola. Salah satunya yaitu dengan Bapak Gusti Ngurah Anom yang menyatakan bahwa pelanggan yang memiliki sambungan pipa PAM yang terletak lebih tinggi akan merasa terganggu karena air tidak bisa mengalir lancar. Meskipun air sering tidak mengalir lancar pada daerah yang lebih tinggi sampai saat ini belum ada tanggapan dari pihak PAM untuk mengatasinya sehingga belum ada jaminan air akan terus mengalir dengan lancar kerumah warga. Dari pengakuan pelanggan tersebut dapat diartikan kualitas pelayanan dari dimensi *assurance*, *empathy*, dan *responsiveness* masih belum baik dilaksanakan. Penulis juga melakukan wawancara dengan pelanggan lainnya yaitu dengan Bapak I Gede Purwa yang menyatakan bahwa biasanya beliau menggunakan air tiap bulannya adalah 0-10 m<sup>3</sup>. Berdasarkan aturan PAM Desa Pakraman Tabola, pengenaan tarif air pada golongan B (rumah tangga) untuk pemakaian air dengan skala 0-10 m<sup>3</sup> adalah Rp1.000 per m<sup>3</sup>, untuk skala 10-20 m<sup>3</sup> adalah Rp1.400 per m<sup>3</sup>, dan pemakaian air untuk skala >20 m<sup>3</sup> adalah Rp2.500 per m<sup>3</sup>. Tarif tersebut belum termasuk dalam biaya abonemen dan administrasi masing-masing sebesar Rp 3.500 dan Rp 1.000 tiap bulannya. Dengan penggunaan air rata-rata 0-10 m<sup>3</sup> sehingga tagihan rekening air yang diterima maksimal adalah sebesar Rp

15.000, namun pada saat dilakukan pencatatan oleh petugas beliau mengaku menggunakan air kurang dari 10 m<sup>3</sup> yaitu antara 8-9 m<sup>3</sup>. Dengan pemakaian air sebanyak itu seharusnya beliau dikenakan tagihan sebesar Rp 14.000, namun ketika membayar air beliau dikenakan tagihan sebesar Rp 21.400, karena menerima tagihan yang membengkak akibat adanya kesalahan pencatatan pada meteran air beliau merasa dirugikan. Jika dilihat dari bangunan fisik, PAM Desa Pakraman Tabola belum memiliki tempat parkir yang memadai sehingga pelanggan yang datang ke kantor PAM terpaksa harus memarkir kendaraannya di badan jalan sehingga mengganggu arus lalu lintas. Dari pengakuan pelanggan tersebut dapat diartikan kualitas pelayanan dilihat dari dimensi *tangibles* dan *reliability* belum baik dilaksanakan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh PAM Desa Pakraman Tabola masih belum maksimal.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sekarang adalah pada penelitian terdahulu kualitas pelayanan yang diteliti adalah kualitas pelayanan karyawan. Selanjutnya penelitian yang kedua, kualitas pelayanan yang diteliti digunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan dan pada penelitian ketiga, kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur partisipasi anggota. Sedangkan pada penelitian ini variabelnya adalah kualitas pelayanan. Untuk meneliti kualitas pelayanan secara keseluruhan, dilakukan pengukuran melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Berry (dalam Tjiptono & Diana, 2003) yaitu, (1) *tangibles* (bukti langsung), (2) *reliability* (kehandalan), (3) *responsiveness* (daya tanggap), (4) *assurance* (jaminan), dan (5) *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan melalui analisis *SERVQUAL*. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan kuesioner dimana kuesioner tersebut dibagi menjadi dua bagian yaitu bagian pertama, terdiri dari item pernyataan yang mengukur harapan pelanggan atau pengguna jasa

dan bagian kedua, terdiri dari item pertanyaan yang mengukur persepsi pelanggan atau pengguna jasa. Hasil dari bagian pertama dan kedua ini yang kemudian dibandingkan untuk mendapatkan selisih (*gap scores*) untuk setiap dimensi dari kelima dimensi yang diukur sehingga akan diperoleh gambaran kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola yang sesungguhnya.

PAM Desa Pakraman Tabola sebagai perusahaan jasa harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik. Parasuraman, et.all, (Lupiyoadi, 2001: 148) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas pelayanan yang mereka terima. 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, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Tjiptono, 2008). Pelanggan adalah pengguna jasa utama bagi perusahaan dalam kelangsungan berjalannya perusahaan. Adanya kualitas pelayanan yang tidak maksimal pada PAM Desa Pakraman Tabola dapat memberikan gambaran yang kurang baik bagi citra perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) harapan pelanggan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013, (2) persepsi pelanggan dilihat dari dimensi kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013, dan (3) Kualitas Pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan pada PAM Desa Pakraman Tabola Kecamatan Sidemen Kabupaten Karangasem, dalam

penelitian ini difokuskan pada pengamatan mengenai kualitas pelayanan yang diukur melalui lima dimensi kualitas pelayanan. Dimensi dari kualitas pelayanan yaitu aspek tampilan fisik (*tangibles*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek jaminan (*assurance*), aspek ketanggapan (*responsiveness*), dan aspek empati (*empathy*). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui gambaran tentang kondisi suatu subjek atau objek penelitian. Penelitian ini menitik beratkan perhatiannya pada masalah harapan dengan persepsi pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen.

Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola Kecamatan Sidemen yaitu sebanyak 1.245 pelanggan. Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibles* (tampilan fisik), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggapan), dan *empathy* (empati) pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen pada tahun 2013 dengan jumlah 1.245 pelanggan. Total sampel penelitian ini adalah sebanyak 93 pelanggan Namun untuk mengantisipasi permasalahan yang nantinya bisa terjadi dilapangan, maka sampel penelitian ditambah 10% sehingga total sampel menjadi 103 pelanggan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rancangan sampel probabilitas/ acak secara stratifikasi atau *stratified random sampling* dengan alokasi proporsional karena anggota populasi di anggap heterogen berdasarkan karakteristik geografis.

Dalam penelitian ini penulis mempergunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung dan berupa angka-angka. Data kuantitatif dalam penelitian ini yaitu skor jawaban responden mengenai kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen tahun 2013.

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer dalam penelitian berupa skor hasil kuesioner yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen tahun 2013.

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden untuk mengumpulkan data ordinal, yang merupakan penjabaran indikator-indikator variabel kualitas pelayanan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola. Kuesioner terdiri dari daftar pertanyaan yang telah disusun untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola. Dari jawaban daftar pertanyaan yang diajukan pada responden diolah dengan skala likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat preferensi jawaban. Bagian pertama untuk harapan pelanggan 1= Sangat Tidak Penting, 2= Tidak Penting, 3= Kurang Penting, 4= Penting, dan 5= Sangat Penting. Bagian kedua untuk persepsi pelanggan yaitu 1= Sangat Tidak Puas, 2= Tidak Puas, 3= Kurang Puas, 4= Puas, dan 5= Sangat Puas

Suatu kuesioner dikatakan valid jika kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk menguji validitas tiap butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut digunakan analisis item, yang mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Untuk menentukan daya beda butir dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari *Pearson*. Rumus korelasi *Product Moment* tersebut adalah sebagai berikut (Arikunto, 2006: 170).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

Nilai  $r_{xy}$  yang diperoleh akan dikonsultasikan dengan harga  $r$  *product moment* pada tabel pada taraf signifikansi 0,05. Bila  $r_{xy} > r_{tab}$  maka item tersebut dinyatakan valid. Menurut Sugiyono (2010) Suatu instrumen dikatakan valid apabila koefisien korelasi antar butir lebih besar

dari 0,30. Untuk membantu proses pengolahan data secara cepat dan tepat, maka pengolahan data untuk uji validitas dilakukan dengan program SPSS (*Statistical Program Sosial Science*) 16.0 for Windows release.

Menurut Arikunto (2006: 178) reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang reliabel mempunyai arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas instrumennya adalah menggunakan rumus alpha. Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai alpha lebih besar dari 0,60. Rumus untuk reliabilitas adalah sebagai berikut.

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

Instrumen dikatakan reliabel apabila p-value xy lebih kecil dari alpha 0,05. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas instrumen digunakan bantuan program komputer yaitu SPSS 16.0 for windows.

Data yang terkumpul melalui kuesioner selanjutnya dianalisis per dimensi sehingga diperoleh gambaran tingkat kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola. Untuk menentukan tingkat kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola dilakukan langkah-langkah yaitu, (1) Menentukan skor tertinggi dan skor terendah dari keseluruhan alternatif jawaban. Berikut merupakan rumus menentukan skor tertinggi dan skor terendah.

$$\text{Skor Tertinggi} = \text{jumlah responden} \times \text{bobot tertinggi} \times \text{jumlah item} \quad (3)$$

$$\text{Skor Terendah} = \text{jumlah responden} \times \text{bobot terendah} \times \text{jumlah item}, \quad (4)$$

(2) Penentuan rentang interval. Rentang interval dicari dengan cara sebagai berikut.

$$\text{Rentang Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}} \quad (5)$$

(3) Langkah ketiga adalah menentukan total skor dari masing-masing dimensi pada kuesioner, yaitu pada harapan dan kenyataan atau persepsi pelanggan, (4)

Mengukur kualitas pelayanan dengan rumus (*Servqual*) yaitu membandingkan setiap dimensi dan secara total yaitu persepsi pelanggan (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*). Jadi pengukuran kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$SERQUAL = \frac{\text{Perceived service}}{\text{Expected Service}} \quad (6)$$

(5) Menentukan interval Kualitas Pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4.1 Harapan Pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	Tangibles	1774	Sangat Penting
2	Reliability	2380	Sangat Penting
3	Responsiveness	1937	Sangat Penting
4	Assurance	2870	Sangat Penting
5	Empathy	1892	Sangat Penting
Total		10853	Sangat Penting

Sumber: hasil pengolahan data responden

Berdasarkan hasil *scoring* Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa skor harapan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola pada dimensi *tangibles* berada pada kategori sangat penting dengan skor 1774 yang berada pada rentang 1730-2060, dimensi *reliability* berada pada kategori sangat penting dengan skor 2380 yang berada pada rentang 2163-2575, dimensi *responsiveness* berada pada kategori sangat penting dengan skor 1937 yang berada pada rentang 1730-2060, dimensi *assurance* berada pada kategori sangat penting dengan skor 2870 yang berada pada rentang 2596-3090, dimensi *empathy* berada pada kategori sangat penting dengan skor 1892 yang

## HASIL

### Harapan Pelanggan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013

Berdasarkan data hasil penelitian yang dilakukan kepada 103 responden mengenai harapan pelanggan pada PAM Desa Pakraman Tabola, maka diperoleh hasil *scoring* baik secara total maupun secara perdimensi. Hasil penelitian mengenai harapan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola dapat dilihat pada tabel 4.1 di bawah ini.

berada pada rentang 1730-2060, dan harapan pelanggan secara total berada pada kategori sangat penting dengan skor sebesar 10853, yang berada pada rentang skor 9950-11845.

### Persepsi Pelanggan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013

Perasaan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola merupakan persepsi pelanggan atas pelayanan nyata yang telah mereka terima. Hasil penelitian yang menunjukkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan oleh PAM Desa Pakraman Tabola dapat dilihat pada tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2 Persepsi Pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola

No	Dimensi	Skor	Kategori
1	Tangibles	1196	Cukup Puas
2	Reliability	1598	Cukup Puas
3	Responsiveness	1210	Cukup Puas
4	Assurance	1949	Cukup Puas
5	Empaty	1274	Cukup Puas
Total		7219	Cukup Puas

Sumber: hasil pengolahan data responden

Berdasarkan hasil *scoring* Pada tabel 4.2, menunjukkan bahwa skor persepsi pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola pada dimensi *tangibles* berada pada kategori cukup puas dengan skor 1196 yang berada pada rentang 1068-1398, dimensi *reliability* berada pada kategori cukup puas dengan skor 1598 yang berada pada rentang 1337-1749, dimensi *responsiveness* berada pada kategori cukup puas dengan skor 1210 yang berada pada rentang 1068-1398, dimensi *assurance* berada pada kategori cukup puas dengan skor 1949 yang berada pada rentang 1606-2100, dimensi *empaty* berada pada kategori cukup puas dengan skor 1274 yang berada pada

rentang 1068-1398, dan persepsi pelanggan secara total berada pada kategori cukup puas dengan skor 7219, yang berada pada rentang skor 6158-8053.

### Kualitas Pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara persepsi atau pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Hasil penelitian yang menunjukkan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola dapat dilihat pada tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3 Kualitas Pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola

No	Dimensi	Harapan	Persepsi	Kualitas Pelayanan	Kategori	Gap
1	Tangibles	1774	1196	0,67	Puas	-605
2	Reliability	2380	1598	0,67	Puas	-782
3	Responsiveness	1937	1210	0,62	Puas	-727
4	Assurance	2870	1949	0,67	Puas	-921
5	Empaty	1892	1274	0,67	Puas	-618
	Total	10853	7219	0,66	Puas	-3634

Sumber: hasil pengolahan data responden

Berdasarkan skor pada Tabel 4.3 kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola diperoleh dengan cara membandingkan persepsi dan harapan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola. Secara total dan secara perdimensi kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola berada pada kategori puas. Kualitas pelayanan secara total memiliki skor 0,66 yang berada pada rentang 0,61-0,80. Jika dilihat skornya secara perdimensi maka pada dimensi *tangibles* memiliki skor sebesar 0,67 berada pada rentang 0,61-0,80, dimensi *reliability* memiliki skor sebesar 0,67 berada pada rentang 0,61-0,80, dimensi *responsiveness* memiliki skor sebesar 0,62 berada pada rentang 0,61-0,80, dimensi *assurance* memiliki skor sebesar 0,67 berada pada rentang 0,61-0,80, dan dimensi *empaty* memiliki skor sebesar 0,67 berada pada rentang 0,61-0,80.

### PEMBAHASAN

#### Harapan Pelanggan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola Kecamatan Sidemen Tahun 2013 dalam tabel 4.1 secara total maupun perdimensi harapan pelanggan berada pada kategori sangat penting. Untuk mengetahui harapan pelanggan lebih mendalam pada tiap dimensi maka akan diuraikan sebagai berikut, (1) Dimensi *tangibles* bisa diartikan sebagai hal yang menyangkut sarana dan prasarana fisik seperti bangunan perusahaan, fasilitas-fasilitas yang dimiliki, sarana komunikasi maupun tampilan fisik personalia, dan termasuk juga keadaan lingkungan sekitar yang disiapkan perusahaan sebagai penyedia jasa.



Berdasarkan penelitian mengenai harapan pelanggan, dimensi *tangibles* memiliki skor 1774. Besarnya skor tersebut mengindikasikan bahwa harapan pelanggan akan dimensi tersebut sangat penting, seperti penyediaan tempat parkir yang memadai, fasilitas kantor yang lengkap dan canggih. Hal ini perlu menjadi perhatian serius bagi perusahaan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola; (2) Dimensi *reliability* dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Atau kemampuan yang dapat diandalkan, akurat, konsisten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Berdasarkan penelitian mengenai harapan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola, dimensi *reliability* memiliki skor 2380.

Besarnya skor tersebut mengindikasikan bahwa harapan pelanggan akan dimensi tersebut sangat penting, seperti ketepatan waktu pelayanan, kehandalan dalam menangani keluhan pelanggan baik akibat adanya masalah di kantor ataupun di lapangan, dan kecanggihan peralatan kerja yang digunakan seperti komputer. Hal ini perlu menjadi perhatian serius bagi perusahaan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola; (3) Dimensi *responsiveness* yang diartikan sebagai suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas atau kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu pelanggan dengan segera. Berdasarkan penelitian mengenai harapan pelanggan, dimensi *responsiveness* memiliki skor 1937. Besarnya skor tersebut mencerminkan bahwa harapan pelanggan akan dimensi tersebut sangat penting, seperti kecepatan dan ketepatan pelayanan di kantor ataupun di lapangan dan kesediaan petugas membantu kesulitan pelanggan yang ingin mendapatkan informasi yang jelas.

Harapan pelanggan tersebut perlu mendapatkan perhatian yang serius dari perusahaan agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan yang diharapkan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola; (4) Dimensi *assurance* yang berarti kepastian atau jaminan adalah kemampuan perusahaan dan perilaku staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya. Kepastian atau jaminan disini mengandung arti pengetahuan dan kesopan-santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Berdasarkan penelitian mengenai harapan pelanggan, dimensi *assurance* memiliki skor sebesar 2870. Besarnya skor tersebut mengindikasikan bahwa harapan pelanggan akan dimensi *assurance* sangat penting, seperti kelancaran mengalirnya air, jaminan kemampuan sumber daya manusia yang dimiliki, kenyamanan dan keamanan pelanggan ketika di kantor. Hal tersebut menjadi perhatian yang penting yang harus diperhatikan perusahaan agar perusahaan bisa memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola; (5) Dimensi *empathy* adalah rasa peduli, perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Dimensi ini memiliki ciri-ciri kemampuan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pelanggan. Berdasarkan penelitian mengenai harapan pelanggan, dimensi *empathy* memiliki skor sebesar 1892. Hal ini menandakan bahwa harapan pelanggan akan dimensi *empathy* sangat penting, contohnya harapan pelanggan akan perhatian yang lebih dari perusahaan maupun perhatian petugasnya, serta keramahan petugas dan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan pelanggan yang lebih tinggi. Harapan pelanggan tersebut patut memperoleh perhatian yang lebih dari perusahaan agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas.

Harapan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola yang sangat penting secara total mencerminkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* harus tetap

menjadi perhatian khusus bagi perusahaan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal sesuai dengan harapan pelanggan selama ini.

### **Persepsi Pelanggan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi pelanggan pada PAM Desa Pakraman Tabola Kecamatan Sidemen Tahun 2013 dalam tabel 4.2 secara total maupun perdimensi persepsi pelanggan berada pada kategori cukup puas. Untuk mengetahui persepsi pelanggan secara lebih mendalam pada tiap dimensi serta indikatornya diuraikan sebagai berikut, (1) Dimensi *tangibles* dengan skor 1196 mengindikasikan persepsi pelanggan akan kualitas pelayanan yang dilihat melalui tampilan fisik PAM Desa Pakraman Tabola masuk pada kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan karena PAM Desa Pakraman Tabola belum menyediakan tempat parkir khusus untuk pelanggannya, fasilitas kantor yang kurang lengkap seperti tempat duduk untuk menunggu yang hanya seadanya dan belum adanya toilet yang disediakan oleh perusahaan. Hal tersebut juga didukung dengan penampilan fisik kantor yang kurang selaras untuk bisa disebut dengan kantor yang baik karena ruang kantor sempit, sehingga masih belum tertata rapi; (2) Dimensi *reliability* dengan skor 1598 mengindikasikan persepsi pelanggan akan kehandalan perusahaan masuk pada kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan karena PAM Desa Pakraman Tabola belum mampu untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan yang dijadwalkan sehingga kesiapan pelayanan petugas bisa dikatakan masih belum siap. Selain itu juga karena petugas belum handal dalam memberikan pelayanan yang disebabkan peralatan yang dimiliki masih belum canggih; (3) Dimensi *responsiveness* dengan skor 1210 mengindikasikan persepsi pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola akan daya tanggap perusahaan berada pada kategori cukup puas. Hal tersebut di sebabkan karena informasi

yang disampaikan petugas terkadang tidak jelas atau tidak ada himbauan misalnya ketika akan ada perbaikan sehingga menyebabkan air tidak mengalir, begitu juga dengan kecepatan petugas menangani permasalahan dilapangan atau di kantor masih belum cepat tertangani; (4) Dimensi *assurance* dengan skor 1949 mengindikasikan persepsi pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola akan jaminan yang diberikan berada pada kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan karena belum adanya jaminan pelayanan yang baik oleh perusahaan terutama kelancaran air mengalir sehari penuh, kenyamanan dan keamanan yang tidak terjamin, dan adanya ketidaktepatan pencatatan meteran air oleh petugas sering menyebabkan pelanggan merasa dirugikan; (5) Dimensi *empathy* dengan skor 1274 mengindikasikan persepsi pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola akan perhatian yang diberikan perusahaan berada pada kategori cukup puas. Hal tersebut disebabkan karena beberapa hal diantaranya yaitu perhatian perusahaan kepada pelanggan yang berada pada daerah yang lebih tinggi sangat kurang sehingga terkadang para pelanggan tersebut tidak teraliri air. Hal itu menandakan tidak adanya kepekaan perusahaan akan permasalahan tersebut. Keterbukaan dalam memberikan informasi juga sangat kurang diberikan oleh perusahaan, sehingga petugas dianggap kurang ramah dalam memberikan pelayanan di kantor ataupun di lapangan.

### **Kualitas Pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013**

Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diharapkan pelanggan. Parasuraman, et.all, (Lupiyoadi, 2013: 216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan dari seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan atas pelayanan yang mereka terima.

Hasil penelitian kualitas pelayanan

dalam tabel 4.3 diperoleh berdasarkan perbandingan antara harapan dengan persepsi pelanggan, menunjukkan kualitas pelayanan secara total atau pun perdimensi masuk kategori puas. (1) Dimensi *tangibles* memiliki skor 0,67. Skor tersebut mengindikasikan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola di lihat dari dimensi *tangibles* berada pada kategori puas, namun untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola sebaiknya perusahaan menyediakan tempat parkir khusus untuk pelanggannya, fasilitas kantor seperti tempat duduk juga harus disediakan. Selain itu meskipun ruang kantor bisa dikatakan sempit, sebaiknya dilakukan penataan yang lebih rapi sehingga pelayanan bisa menjadi lebih berkualitas. (2) Dimensi *reliability* dengan skor 0,67 mengindikasikan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola dari dimensi ini masuk kategori puas. Walaupun masuk kategori puas, namun perusahaan harus mampu untuk memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan yang dijadwalkan sehingga pelayanan petugas bisa maksimal. Selain itu juga perusahaan sebaiknya menyediakan peralatan yang lebih canggih guna memperlancar proses pelayanan sehingga pelayanan bisa menjadi lebih berkualitas. (3) Dimensi *responsiveness* dengan skor 0,62 mengindikasikan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola dari dimensi ini masuk kategori puas. Walaupun masuk kategori puas, namun perusahaan sebaiknya memberikan informasi yang disampaikan petugas agar lebih jelas lagi misalnya ketika akan ada perbaikan sehingga menyebabkan air tidak mengalir sementara, begitu juga dengan kecepatan petugas menangani permasalahan dilapangan atau di kantor harus lebih cepat untuk ditangani sehingga pelanggan akan lebih merasa puas memperoleh pelayanan yang berkualitas. (4) Dimensi *assurance* dengan skor 0,67 mengindikasikan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola dari dimensi ini masuk kategori puas. Walaupun masuk kategori puas, namun sebaiknya harus mampu untuk memberi jaminan pelayanan

yang lebih baik oleh perusahaan terutama kelancaran air bisa mengalir sehari penuh ke rumah warga. Perusahaan juga sebaiknya memberi kenyamanan dan keamanan yang lebih terjamin dan petugas juga harus lebih teliti dalam melakukan pencatatan meteran air agar tidak terjadi kesalahan sehingga pelanggan akan merasa terjamin menjadi pelanggan dengan diberikannya pelayanan yang berkualitas. (5) Dimensi *empathy* dengan skor 0,67 mengindikasikan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola dari dimensi ini masuk kategori puas. Walaupun masuk kategori puas, namun sebaiknya perusahaan lebih memperhatikan pelanggan di daerah yang lebih tinggi agar teraliri air. Keterbukaan dan keramahan dalam memberikan informasi juga sebaiknya ditingkatkan perusahaan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan PAM Desa Pakraman Tabola menjadi lebih berkualitas.

Berdasarkan pemaparan pada tabel 4.3 secara total ataupun perdimensi antara harapan dan persepsi pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola masih terdapat (*gap*) atau kesenjangan yang bertanda minus (-). Hal tersebut menandakan pelayanan yang selama ini diberikan perusahaan masih belum bisa memenuhi harapan pelanggannya. Jika dilihat dari lima teori kesenjangan yang dijelaskan sebelumnya maka kesenjangan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola terletak pada *gap* 5 yaitu layanan yang dipersepsikan atau layanan yang dirasakan pelanggan belum sesuai dengan layanan yang diharapkan selama ini.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian yang telah dibuat, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut. (1) Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013 secara total ataupun perdimensi berada pada kategori sangat penting. Hal ini menggambarkan harapan pelanggan sangat tinggi atas pelayanan yang ingin diperoleh dari PAM Desa Pakraman

Tabola. (2) Kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013 secara total ataupun perdimensi berada pada kategori cukup puas. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang selama ini mereka peroleh belum sesuai dengan harapan mereka. (3) Kualitas pelayanan pada PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen Tahun 2013, secara total berada pada kategori puas. Meskipun demikian, dilihat dari kesenjangan yang ada kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola masih terdapat *gap* antara persepsi dengan harapan pelanggan. Hal tersebut mencerminkan bahwa persepsi atau kinerja yang dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atas pelayanan yang diberikan selama ini.

#### SARAN

Berdasarkan simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut. (1) PAM Desa Pakraman Tabola sebagai perusahaan air minum yang melayani masyarakat Sidemen sebaiknya terus melakukan evaluasi agar perusahaan bisa memenuhi harapan pelanggan yang tinggi, misalnya mengatasi ketidaklancaran air dengan membuat penampungan air yang lebih tinggi atau menyediakan pompa air dengan daya yang lebih besar. (2) Pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola sebaiknya mengimbangi atau lebih memperhatikan harapan yang dicita-citakan pelanggannya, sehingga mereka akan merasa lebih puas dalam menerima pelayanan yang diberikan. (3) Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan PAM Desa Pakraman Tabola di masa yang akan datang, perusahaan harus mampu memenuhi apa yang menjadi harapan pelanggannya, misalnya dengan menyediakan lahan parkir disekitar kantor agar pelanggan ketika membayar tagihan air tidak memarkir kendaraannya di badan jalan dimana hal tersebut sering membuat kemacetan bagi pengguna jalan, menyediakan fasilitas yang lebih layak seperti tempat duduk dan toilet yang layak

kepada pelanggan, meningkatkan kedisiplinan dan keramahan karyawan dan dengan melakukan evaluasi yang rutin agar perusahaan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga pelanggan akan merasa senang terhadap layanan berkualitas yang diberikan PAM Desa Pakraman Tabola di Kecamatan Sidemen.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Dorothea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Buyung. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Minimarket Alfamart Todopuli Di Kota Makasar*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin.
- Laporan Tahunan PAM Desa Pakraman Tabola. 2012. Sidemen Karangasem Bali
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- . 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sartikawati, Ni Made. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Partisipasi Anggota pada KUD Payangan Kecamatan Payangan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Pendidikan Ekonomi. Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Pendidikan Ganesha.
- Setiadi, Novi. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Lembaga Perkreditan Desa Pakraman Sawan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Pendidikan Ganesha.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta. Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.

Wibisono, Dermawan. 2006. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Erlangga.