

**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur**

Effect Analysis Of Service Quality On Customer Satisfaction In The Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur

**Laurensius Boro Kereta**  
**lorens.boro@yahoo.com**

Program Pascasarjana Universitas Terbuka  
Graduate Studies Program Indonesia Open University

**ABSTRAK**

PDAM merupakan salah satu instansi yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan mengenai kualitas pelayanannya. Keluhan tersebut antara lain mengenai penanganan pengaduan yang responnya lamban, lambatnya penanganan kebocoran pipa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama, dan (2) Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang terdiri dari *reliability*(X1), *responsiveness*(X2), *assurance*(X3), *empathy*(X4), dan *tangible*(X5). Sedangkan, variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *purposive sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Analisis data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangible*) (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur, dan (2) Secara parsial faktor keandalan (*reliability*) (X1), jaminan (*assurance*) (X3), dan faktor berwujud (*tangible*) (X5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Sebaliknya, faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2) dan faktor empati (*emphaty*) (X4) dalam model ini berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur.

**Kata Kunci** : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

PDAM is one of the agencies that often gets complaints from customers regarding the quality of service. These include complaints about the handling of complaints that the response was slow, slow handling of the pipe leak. This study aims to analyze (1) the extent to which the influence of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) to customer satisfaction in the PDAM Kabupaten Flores Timur together, and (2) the extent to which the influence of service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible) to customer satisfaction in the PDAM Kabupaten Flores Timur partially. The method used in this research is descriptive quantitative research methods. The independent variable in this study is the quality of service, which consists of reliability (X1), responsiveness (X2), assurance (X3), empathy (X4), and tangible (X5). Meanwhile, the dependent variable in this study is customer satisfaction (Y). As for the population in this study is the PDAM Kabupaten Flores Timur customers. Specified number of respondents of 100 respondents. The samples using nonprobability sampling, is by purposive sampling.. The data was collected through questionnaires and observations. Analysis of data using multiple regression analysis. The results showed that (1) Taken together or simultaneously all the variables, namely the reliability factor (reliability) (X1), factor responsiveness (responsiveness) (X2), the belief factor (assurance) (X3), factor empathy (empathy) ( X4), and intangible factors (tangible) (X5) and a significant positive effect on customer satisfaction PDAM Kabupaten Flores Timur, and (2) Partially reliability factor (reliability) (X1), security (assurance) (X3), and intangible factors (tangible) (X5) and a significant positive effect on customer satisfaction PDAM Kabupaten Flores Timur. In contrast, factor responsiveness (responsiveness) (X2) and factor empathy (empathy) (X4) in this model and no significant positive effect on customer satisfaction PDAM Kabupaten Flores Timur.

**Keywords :** *Customer Satisfaction, Dimensions of Service Quality, Service Quality.*

## PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Flores Timur memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan, penyediaan, serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk senantiasa dapat melakukan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. ditetapkan adalah untuk melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan air bersih di wilayah Kabupaten Flores Timur. Sejak didirikan hingga saat ini, PDAM Kabupaten Flores Timur telah mengalami perkembangan yang signifikan.

Hingga akhir Desember 2012, PDAM Kabupaten Flores Timur sudah memiliki kapasitas produksi sejumlah 65 liter/detik untuk melayani jumlah pelanggan sebanyak 5.469 pelanggan. Pelanggan dalam kategori rumah tangga sebanyak 5176.

Dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Kabupaten Flores Timur dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM. Berdasarkan data yang bersumber dari PDAM Kabupaten Flores Timur

tercatat sampai dengan Desember 2012 terdapat sebanyak 2586 kasus pengaduan pelanggan.

Kenyataan demikian menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Flores Timur dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pelanggannya. Karena itu, kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Flores Timur yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan.

PDAM merupakan salah satu instansi yang sering mendapat keluhan dari masyarakat sebagai pelanggan mengenai kualitas pelayanannya. Keluhan tersebut antara lain mengenai penanganan pengaduan yang responnya lamban, lambatnya penanganan kebocoran pipa air sehingga tidak dapat terdistribusi ke pelanggan secara langsung. Berbagai keluhan terhadap pelayanan PDAM baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya menjadi kurang puas. Keluhan-keluhan tersebut seperti kontinuitas air yang belum memenuhi target yang menyebabkan banyak pelanggan yang belum terpenuhi kebutuhan airnya. Selain itu, untuk tempat pembayaran tagihan air masih terbatas di tempat-tempat tertentu sehingga pelanggan masih kesulitan dalam menjangkaunya, serta dalam penanganan keluhan pelanggan petugas dirasa masih lamban sehingga membutuhkan waktu yang lebih daripada yang diperkirakan pelanggan.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama.
2. Untuk menganalisis sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial.

### **Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya tingkat kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*.
2. Secara praktis  
Diharapkan penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi atau gambaran yang lebih riil, khususnya kondisi pelayanan PDAM Kabupaten Flores Timur

dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan sehingga dapat menemukan faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan oleh pemerintah dan pihak terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik secara maksimal.

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Larantuka Kabupaten Flores Timur yang diadakan dari bulan April sampai bulan Mei 2013. Kecamatan Larantuka dipilih sebagai lokasi penelitian karena jumlah populasi pelanggan PDAM terbanyak berada pada kecamatan ini.

### Definisi Operasional

#### 1. Variabel Independen (X)

##### a. Variabel X1

Variabel X1 dalam penelitian ini adalah *reliability*. Variabel *reliability* atau keandalan dalam penelitian diartikan sebagai kemampuan PDAM Kabupaten Flores Timur untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya antara lain: (a) Ketepatan menepati janji dalam layanan, (b) Ketepatan waktu dalam layanan, (c) Kesesuaian pelaksanaan dalam layanan, (d) Kepedulian terhadap pelanggan, (e) Kesungguhan dalam layanan. Nilai dari variabel ini adalah jumlah skor dari kelima indikator keandalan. Skala datanya ordinal.

##### b. Variabel X2

Variabel X2 dalam penelitian ini adalah *responsiveness*. Variabel *responsiveness* atau ketanggapan dalam penelitian ini diartikan sebagai semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas oleh PDAM Kabupaten Flores Timur. Indikatornya adalah: (a) kejelasan informasi, (b) kecepatan pelayanan, (c) ketepatan pelayanan, (d) kesediaan membantu, (e) kesediaan menanggapi. Nilai dari variabel ini adalah jumlah skor dari kelima indikator ketanggapan. Skala datanya ordinal.

##### c. Variabel X3

Variabel X3 dalam penelitian ini adalah *assurance*. Variabel *assurance* atau jaminan dalam penelitian ini diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunann, dan kemampuan para pegawai PDAM Kabupaten Flores Timur untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Indikator dari variabel jaminan (*assurance*) adalah: (a) kepercayaan, (b) rasa aman, (c) kenyamanan, (d) kesopanan, (e) jaminan asuransi. Nilai dari variabel ini adalah jumlah skor dari kelima indikator jaminan. Skala datanya ordinal.

d. Variabel X4

Variabel X4 dalam penelitian ini adalah *empathy*. Variabel *empathy* dalam penelitian ini diartikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Flores Timur kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen. Indikatornya dari variabel ini adalah: (a) perhatian secara individual, (b) jam operasi yang nyaman, (c) pemahaman kebutuhan secara spesifik, (d) membangun minat, (e) kesesuaian jam kerja. Nilai dari variabel ini adalah jumlah skor dari kelima indikator empati. Skala datanya ordinal.

e. Variabel X5

Variabel X5 dalam penelitian ini adalah *tangibles*. Variabel *tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan PDAM Kabupaten Flores Timur dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Indikator dari variabel ini adalah: (a) jenis peralatan, (b) tempat pembayaran yang mudah dijangkau, (c) fasilitas yang disediakan, (d) kerapihan petugas, (e) materi brosur. Nilai dari variabel ini adalah jumlah skor dari kelima indikator berwujud. Skala datanya ordinal.

## 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Suharsimi Arikunto, 2010:162). Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan pada penelitian ini diartikan sebagai suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pelanggan setelah mendapat pelayanan dari PDAM Kabupaten Flores Timur yang diukur dengan menggunakan skor (5 = sangat puas; 4 = puas; 3 = cukup puas; 2 = kurang puas; dan 1 = tidak puas).

### Objek Penelitian

Objek penelitian dibatasi pada pelanggan rumah tangga yang menyangkut kualitas pelayanan seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan rumah tangga PDAM Kabupaten Flores Timur sebanyak 5176. Mengingat populasi begitu besar maka perlu dipilih sejumlah sampel yang mewakili populasi. Berdasarkan pertimbangan tersebut diatas, maka untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin (Umar, 2004 : 107):

$$n = \frac{N}{1+N_e^2} = \frac{5176}{1+5176(0,1)^2} = 100 \text{ n sampel} \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi, yaitu (10%).



Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *purposive sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu.

### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data menurut sifatnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut .

- a. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau numerik, yaitu data jumlah pelanggan, data perkembangan pelanggan, dan data jumlah pegawai PDAM Kabupaten Flores Timur.
- b. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kategori atau bukan angka, yaitu jawaban responden sangat memuaskan.

Jenis data menurut sumbernya (Mantra 2001:47) ada dua jenis, yaitu sebagai berikut:

- a. Data primer adalah data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini menyangkut tentang tingkat kepuasan pelanggan, kontinuitas air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan.
- b. Data sekunder adalah data yang berasal dari beberapa instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi, yaitu data jumlah penduduk Kabupaten Flores Timur, data jumlah pegawai, jumlah pelanggan, dan perkembangan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: observasi dan Angket / Kuesioner. Teknik observasi digunakan untuk menyempurnakan data yang diperoleh dari responden atau sebagai penunjang untuk memberikan justifikasi seperti pengamatan langsung pada pelayanan administrasi dan pembayaran tagihan rekening air oleh pelanggan. Sedangkan teknik angket / kuesioner dipakai untuk mengumpulkan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator variabel penelitian yang diisi oleh responden sampel pelanggan rumah tangga PDAM Kabupaten Flores Timur.

### **Teknik Pengukuran Data**

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengukuran variabel penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen berupa pertanyaan dan pernyataan berdasarkan indikator variabel penelitian tentang sikap, pendapat dan persepsi pelanggan atas kualitas layanan PDAM Kabupaten Flores Timur.
- b. Setiap instrumen tentang kualitas layanan kepada pelanggan dibagi dalam lima gradasi yakni: Sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju.
- c. Setiap indikator dari variabel kualitas layanan (X) dan maupun variabel kepuasan pelanggan (Y) diukur berdasarkan tanggapan responden dalam memilih alternatif pertanyaan yang disediakan; dan pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala likert (Effendi, 1989:111) yang dimodifikasi, dimana responden dihadapkan dengan sebuah pertanyaan yang kemudian diminta untuk memberikan jawaban untuk kualitas layanan dengan kategori jawaban : sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), kurang setuju (skor 3), tidak setuju (skor 2) dan sangat tidak setuju (skor 1). Sedangkan untuk variabel

kepuasan pelanggan kategori jawabannya adalah: sangat puas (skor 5), puas (skor 4), kurang puas (skor 3), tidak puas (skor 2) dan sangat tidak puas (skor 1).

- d. Perhitungan nilai total atas skor tiap komponen yang diteliti diperoleh dari hasil perkalian antara frekuensi jawaban dengan nilai bobotnya ( Umar, 1999:225).
- e. Perhitungan skor tertinggi dan terendah dari variabel dilakukan melalui tahap sebagai berikut (Suyudi, 2002:121):
- 1) Mempertimbangkan jumlah sampel dalam penelitian.
  - 2) Mempertimbangkan jumlah indikator (item pertanyaan).
  - 3) Mempertimbangkan bobot nilai (dalam penelitian ini diberi bobot terkecil adalah 1 dan bobot terbesar adalah 5) dari setiap item pertanyaan. Maka perhitungan skor terendah dan skor tertinggi adalah sebagai berikut:  
Skor terendah = 1 X jumlah item pertanyaan X 100  
Skor tertinggi = 5 X Jumlah item pertanyaan X 100
  - 4) Rentang skala untuk setiap kriteria adalah:  
Rentang skala =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$

Berdasarkan skor terendah dan skor tertinggi serta rentang skala tersebut maka dapat dibuat skala penilaian untuk setiap variabel secara keseluruhan.

- f. Menghitung nilai rerata skor tiap indikator dan tiap variabel.  
Nilai rerata skor indikator dapat diukur sebagai berikut:  
Nilai Rerata Skor =  $\frac{\text{Total Nilai (skor X frekuensi)}}{\text{Jumlah sampel}}$

Setiap variabel memiliki indikator lebih dari satu maka nilai rerata skor dari variabel (jumlah semua indikator ) dapat diukur sebagai berikut:

Nilai rerata skor variabel = Nilai rerata skor indikator 1 + Nilai  
 $\frac{\text{Rerata indikator 2} + \dots + \text{rerata indikator n}}{\text{n indikator}}$

Nilai rata-rata dari indikator maupun variabel tersebut dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas = 5, maka intervalnya dapat dihitung sebagai berikut:

Interval =  $\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$

Interval =  $\frac{5 - 1}{5} = 0,80$

Distribusi kriteria kategori pendapat adalah sebagai berikut:

- 1,00 - 1,80 = sangat tidak setuju atau sangat tidak puas  
1,81 - 2,60 = tidak setuju atau tidak puas  
2,61 - 3,40 = kurang setuju atau kurang puas  
3,41 - 4,20 = setuju atau puas  
4,21 - 5,00 = sangat setuju atau sangat puas

### Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data menggunakan Regresi Linier Berganda. Rumusnya adalah sebagai berikut (Hartono, 2004:140):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

### Uji t

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005:84). Langkah-langkah yang digunakan untuk menguji statistik t adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun formula  $H_0$  dan  $H_a$ 
  - Hipotesis nol  
 $H_0 \rightarrow \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ ;  
Tidak ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial.
  - Hipotesis alternatif  
 $H_1 \rightarrow \beta_1 \neq 0; \beta_2 \neq 0; \beta_3 \neq 0; \beta_4 \neq 0; \beta_5 \neq 0$ ;  
Terdapat pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara parsial.
- b. Menentukan taraf signifikansi sebesar 5%  
Menolak atau menerima hipotesis.

### Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen (bebas) yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2005:84). Langkah-langkah yang ditempuh dalam melakukan uji statistik F, adalah sebagai berikut:

- a. Menyusun formula  $H_0$  dan  $H_a$ 
  - Hipotesis nol  
 $H_0 \rightarrow \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$   
Tidak ada pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama.
  - Hipotesis alternatif  
 $H_a \rightarrow \beta_1 \neq 0; \beta_2 \neq 0; \beta_3 \neq 0; \beta_4 \neq 0; \beta_5 \neq 0$   
Terdapat pengaruh variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur secara bersama-sama
- b. Menentukan taraf signifikansi sebesar 5%  
Menolak atau menerima hipotesis.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas menurut Montgomery dalam Supranto (2001:2) adalah “*quality is the extent to which products meet the requirements of people who use them*”. Atau dengan kata lain kualitas adalah sejauh mana produk memenuhi kebutuhan orang-orang yang menggunakannya. Sehingga dapat dikatakan suatu produk atau jasa dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas adalah



bagaimana cara untuk mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai tersebut. Untuk itu, perusahaan harus dapat mengerti pelanggannya dan bagaimana mendefinisikan keinginan pelanggan tersebut dengan benar (Edvardsson, 1988 dalam Griselda dan Panjaitan, 2007:42).

Menurut Wycokf dalam Tjiptono, dkk., (2004:255) kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa: jasa yaitu yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Permasuran, Zeithaml, dan Berry, 1985 dalam Tjiptono, dkk., 2004:255).

## 2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Lima dimensi kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1988 dalam Tjiptono dan Chandra, 2011:198):

- a. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa kesalahan apapun dan menyiapkan jasa sesuai dengan waktu yang disepakati,
- b. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- e. Bukti Fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

## 3. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Schnaars, 1991; Tjiptono, 1994; Day dalam Tjiptono, 1995:27).

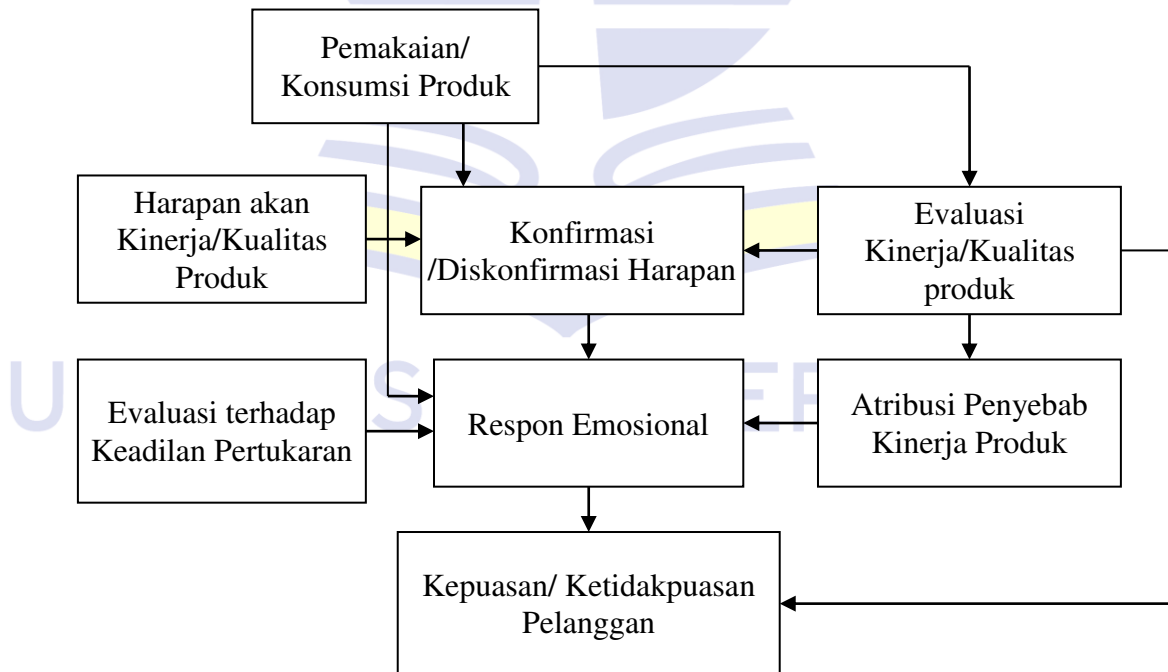
Kata 'kepuasan atau *satisfaction*' berasal dari bahasa Latin "*satis*" (artinya cukup baik memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat). Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai 'upaya pemenuhan sesuatu' atau 'membuat suatu

memadai'. Namun ditunjukkan dari perspektif perilaku konsumen istilah 'kepuasan pelanggan' lantas menjadi sesuatu yang kompleks (Tjiptono, 2006:349).

Kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Berdasarkan definisi tersebut kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Namun jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan puas, dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas (Kotler (1997:36).

#### 4. Model Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi atau keyakinan terhadap objek. Tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual. Mowen (1995) dalam Tjiptono, (2006:349-350) merumuskan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan (*acquisition*) dan pemakainya. Dengan kata lain, kepuasan pelanggan merupakan penilaian purnabeli yang di hasilkan dari seleksi pembelian spesifikasi (Wostbook & Really (1983) dalam Tjiptono (2006:349). Definisi ini dijabarkan ke dalam model kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagaimana tersaji dalam gambar berikut:



Gambar  
Model Kepuasan/ Ketidakpuasan Pelanggan  
Sumber: Mowen (1995) dalam Tjiptono, (2006:349-350)

## 5. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk. Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan, serta dapat bermanfaat untuk menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (Yuliarmi dan Riyasa, 2008:16).

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan masih terus mengalami perkembangan. Sehingga sampai saat ini masih belum ada kesepakatan mengenai bagaimana mengukur kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, terdapat cukup banyak variasi teknik pengukuran tingkat kepuasan, mulai dari yang sangat sederhana hingga yang sangat kompleks. Salah satunya adalah indeks kepuasan pelanggan (IKP). IKP kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan menggunakan penilaian dengan skala. Adapun rumus IKP yang dapat digunakan adalah (Tjiptono, 1995:42-43):

$$IKP = \frac{PP}{EX}$$

Di mana:

IKP = Indeks kepuasan pelanggan

PP = *Perceived Performance* (Kinerja yang dipersepsikan)

EX = *Expectations* (Harapan)

## 6. Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

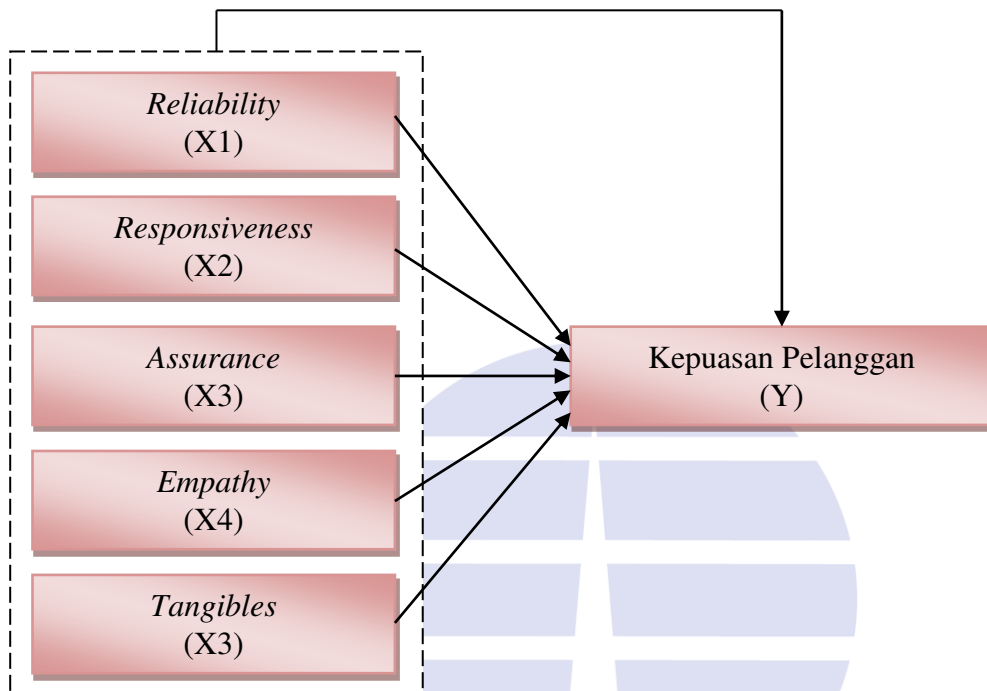
Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan (Yuliarmono dan Riyasa (2007:14). Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

## 7. Kerangka Teori

Berdasarkan teori dan beberapa penelitian terdahulu yang telah diungkapkan sebelumnya, maka penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan

*tangible* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Flores Timur. Adapun hubungan tersebut dapat dilihat pada bagan berikut ini:



Gambar  
Kerangka Teori

### Hipotesis Penelitian

1. Terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur.
2. Terdapat pengaruh secara parsial variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur.

## TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

#### a. Deskripsi Variabel *Reliability* (X1)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk indikator Ketepatan Menepati Janji sebagian besar responden, yaitu sebanyak 55 responden (55%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 15 responden (15%) menjawab tidak setuju. Indikator ketepatan waktu diperoleh data sebagian besar responden, yaitu sebanyak 65 responden (65%) menjawab setuju dan sebanyak 35 responden (35%) menjawab kurang setuju. Indikator kesesuaian pelaksanaan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 55 responden (55%) menjawab setuju, 35 responden (35%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju. Pada indikator kepedulian sebagian besar responden, yaitu sebanyak 50 responden (50%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 20 responden (20%)

menjawab tidak setuju. Hasil penelitian mengenai indikator kesungguhan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 50 responden (50%) menjawab kurang setuju, 30 responden (30%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 20 responden (20%) menjawab sangat tidak setuju.

Nilai rerata skor variabel keandalan sebesar 2,98 ini termasuk dalam kategori kurang setuju yang menggambarkan bahwa pelanggan umumnya merasa belum puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Flores Timur.

**b. Variabel Responsiveness (X2)**

Hasil penelitian dari variabel ini dapat digambarkan melalui lima indikator yakni: kejelasan informasi menunjukkan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 40 responden (40%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab kurang setuju, 20 responden (20%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab sangat tidak setuju. Indikator kecepatan pelayanan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 35 responden (35%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab kurang setuju, 20 responden (20%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 15 responden (15%) menjawab sangat tidak setuju. Indikator ketepatan pelayanan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 50 responden (50%) menjawab setuju, 25 responden (25%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 25 responden (25%) menjawab tidak setuju. Indikator kesediaan membantu sebagian besar responden, yaitu sebanyak 55 responden (55%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab ragu-ragu, dan sebanyak 15 responden (15%) menjawab tidak setuju. Indikator kesediaan menanggapi sebagian besar responden, yaitu sebanyak 75 responden (55%) menjawab setuju dan 25 responden (25%) menjawab kurang setuju..

Nilai rerata skor variabel responsiveness sebesar 3,25 ini termasuk dalam kategori kurang setuju yang menggambarkan bahwa pelanggan umumnya merasa belum puas dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Flores Timur.

**c. Variabel Assurance (X3)**

Hasil penelitian pada variabel ini menunjukkan bahwa pada indikator kepercayaan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 45 responden (45%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab ragu-ragu, dan sebanyak 25 responden (25%) menjawab tidak setuju. Indikator rasa aman sebagian besar responden, yaitu sebanyak 55 responden (55%) menjawab setuju, 25 responden (25%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 20 responden (20%) menjawab tidak setuju. Indikator kenyamanan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 60 responden (60%) menjawab setuju, 25 responden (25%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 15 responden (15%) menjawab tidak setuju. Indikator kesopanan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 65 responden (65%) menjawab setuju, 25 responden (25%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju.

Indikator jaminan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 65 responden (65%) menjawab setuju, 20 responden (20%) menjawab tidak setuju, dan sebanyak 15 responden (15%) menjawab tidak setuju.

**d. Variabel Empathy (X4)**

Indikator perhatian secara individual sebagian besar responden, yaitu sebanyak 70 responden (70%) menjawab setuju, 20 responden (20%) menjawab ragu-ragu, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju. Indikator jam operasi yang



nyaman sebagian besar responden, yaitu sebanyak 65 responden (65%) menjawab setuju dan 25 responden (25%) menjawab kurang setuju. Indikator pemahaman kebutuhan secara spesifik sebagian besar responden, yaitu sebanyak 75 responden (75%) menjawab setuju, 20 responden (20%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 5 responden (5%) menjawab tidak setuju. Indikator membangun minat sebagian besar responden, yaitu sebanyak 70 responden (70%) menjawab setuju, 20 responden (20%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 5 responden (5%) menjawab tidak setuju. Indikator kesesuaian jam kerja sebagian besar responden, yaitu sebanyak 60 responden (60%) menjawab setuju, 30 responden (30%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju.

Nilai rerata skor variabel empati sebesar 3,59 ini termasuk dalam kategori *setuju* yang menggambarkan bahwa pelanggan umumnya merasa *puas* dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Flores Timur.

#### e. Variabel *Tangibles* (X5)

Indikator jenis peralatan sebagian besar responden, yaitu sebanyak 55 responden (55%) menjawab setuju, 35 responden (35%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju. Indikator tempat pembayaran yang mudah sebagian besar responden, yaitu sebanyak 80 responden (80%) menjawab setuju, dan 20 responden (20%) menjawab kurang setuju. Nilai rerata dari indikator ini adalah sebesar 3,8. Indikator fasilitas sebagian besar responden, yaitu sebanyak 75 responden (75%) menjawab setuju, dan 25 responden (25%) menjawab kurang setuju. Indikator kerapuhan pegawai sebagian besar responden, yaitu sebanyak 85 responden (85%) menjawab setuju, dan 15 responden (15%) menjawab ragu-ragu. Indikator materi brosur sebagian besar responden, yaitu sebanyak 75 responden (75%) menjawab setuju, 20 responden (20%) menjawab kurang setuju, dan sebanyak 10 responden (10%) menjawab tidak setuju. Nilai rerata dari indikator ini adalah sebesar 3,7.

Nilai rerata skor variabel berwujud layanan sebesar 3,78 ini termasuk dalam kategori *setuju* yang menggambarkan bahwa pelanggan umumnya merasa *puas* dengan pelayanan publik yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Flores Timur.

#### Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data primer (melalui angket) yang dipakai dapat sesuai dengan sasaran yang akan dituju dalam penelitian. Kriteria validitas instrumen didasarkan atas perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel} = 0,2108$ . Bila  $r_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $r_{tabel} = 0,2108$  atau nilai probabilitasnya tidak lebih besar dari setengah nilai kritis, maka pernyataan dianggap valid (Ghozali, 2004). Sebaliknya jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dibandingkan nilai  $r_{tabel} = 0,2108$  dan bernilai negatif atau nilai probabilitasnya lebih besar dari setengah nilai kritis, maka pernyataan dianggap gugur.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Item pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berstatus reliabel. Ini terlihat dari koefisien alpha yang positif bernilai lebih besar dari 0,6 (Nunnally dalam Ghozali, 2005:41). Dengan demikian instrumen penelitian tersebut dapat digunakan untuk meneliti data-data sama pada kondisi relatif sama, dengan probabilitas hasil penelitian yang dapat dipercaya.

### Uji Hipotesis Penelitian

#### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* yang tersaji pada tabel 4.45 di atas menunjukkan nilai 0,985 atau 98,5%. Hal tersebut bisa diartikan bahwa 98,5% kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur dapat jelaskan oleh variabel variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Sedangkan sisanya sebesar 1,5% dijelaskan oleh variabel-variabel lain diluar variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dalam penelitian ini cukup tinggi, sehingga bisa dikatakan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* berpengaruh erat terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur.

#### Uji secara Simultan (Uji F)

Dari hasil perhitungan dengan SPSS terlihat bahwa nilai F hitung adalah sebesar 1336,535 (p-value = 0). Nilai probabilitas (p-value) = 0 (nol) tersebut lebih kecil dari nilai alpha (0,05). Karena nilai probabilitas (p-value) < alpha maka dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur bersifat linear. Dengan demikian model linear atau persamaan linear yang dihasilkan oleh perhitungan SPSS dapat digunakan untuk memprediksi hubungan dari variabel-variabel penelitian.

Ini berarti bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur” terbukti secara signifikan.

#### Uji Secara Parsial (Uji t)

Hasil Uji Parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Pengaruh Variabel *Reliability* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh t hitung sebesar 2,106 dengan probabilitas (p value) 0,038. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari alpa (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” terbukti secara signifikan.

##### 2. Pengaruh Variabel *Reponsiveness* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh t hitung sebesar - 1.509 dengan probabilitas (p value) 0,135. Nilai probabilitas tersebut lebih besar dari alpa (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *reponsiveness* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “variabel *reponsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” tidak terbukti secara signifikan.

##### 3. Pengaruh Variabel *Assurance* (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh t hitung sebesar 8.356 dengan probabilitas (p value) 0,000. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari alpa (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa

hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” terbukti secara signifikan.

4. Pengaruh Variabel *Empathy* (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh t hitung sebesar 0,188 dengan probabilitas (p value) 0,851. Nilai probabilitas tersebut lebih besar dari alfa (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” tidak terbukti secara signifikan.

5. Pengaruh Variabel *Tangible* (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS diperoleh t hitung sebesar 5.763 dengan probabilitas (p value) 0,000. Nilai probabilitas tersebut lebih kecil dari alfa (5%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “variabel *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan” terbukti secara signifikan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Variabel *Reliability* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel keandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan keandalan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai positif dari keandalan menunjukkan semakin baik keandalan yang diberikan, maka akan diikuti dengan semakin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dheru Ferianto Nugroho dan Sri Purwantini (2012) yang menyatakan kehandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Pengaruh Variabel *Reponsiveness* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan daya tanggap tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai positif dari daya tanggap menunjukkan semakin baik daya tanggap yang diberikan maka akan diikuti dengan makin baiknya peningkatan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan daya tanggap tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009:52) daya tanggap “Berkenaan dengan kesediaan membantu pelanggan dan memberi layanan tepat waktu.” Dalam hal ini kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja jasa akan diberikan seperti petugas PDAM Kabupaten Flores Timur menanyakan keinginan pelanggan.

### **Pengaruh Variabel *Assurance* (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa jaminan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan

PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai positif dari jaminan menunjukkan semakin tinggi jaminan yang diberikan maka akan diikuti dengan semakin tingginya peningkatan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007) yang menyatakan jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Dheru Ferianto Nugroho dan Sri Purwantini (2012) juga menyebutkan bahwa jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **Pengaruh Variabel *Empathy* (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai yang tidak signifikan ini menunjukkan bahwa empati tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai positif dari empati menunjukkan semakin tinggi empati yang diberikan maka akan diikuti dengan semakin tingginya peningkatan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan empati tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Menurut Parasuraman, et. al. (2000, dalam Wayan, 2008:46) menjelaskan empati merupakan kepedulian, perusahaan memberikan perhatian yang berbeda kepada pelanggannya.

#### **Pengaruh Variabel *Tangible* (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian ini dapat ditemukan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai yang signifikan ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan bukti fisik akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur. Nilai positif dari bukti fisik menunjukkan semakin tinggi bukti fisik yang diberikan maka akan diikuti dengan semakin tingginya peningkatan kepuasan pelanggan.

Hasil ini sesuai dengan pendapat Parasuraman dalam Tjiptono (2005:207) bahwa “bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.” Dengan kata lain jika perusahaan dapat memberikan bukti fisik yang baik maka akan mendapat respon positif sehingga menimbulkan kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramarta (2008:53) yang menyatakan bukti fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik menjadi variabel yang mempengaruhi meningkat atau menurunnya kepuasan. Oleh karena itu, bukti fisik seperti penampilan karyawan, bangunan, fasilitas serta peralatan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Flores Timur menjadi salah satu unsur dalam menentukan kepuasan pelanggan. Dengan membaiknya bukti fisik yang diberikan, maka secara otomatis kepuasan pelanggan pun akan meningkat karena pelanggan merasa puas dan senang dengan pelayanan yang diberikan.



## KESIMPULAN

1. Hipotesis umum yang diajukan dalam penelitian ini yakni kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Flores Timur berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan diterima atau tidak ditolak dengan nilai koefisien determinasi keseluruhan ( $R^2$ ) sebesar 0,985 atau 98,5%.
2. Secara parsial (individual) kelima variabel independen ada pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan tidak ditolak atau diterima kecuali pada variabel *responsiveness*. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* lebih besar dari nilai t tabel, sedangkan untuk variabel *responsiveness* nilai t hitungnya lebih kecil dari t tabel.
3. Dari kelima variabel independen dapat diketahui bahwa variabel jaminan (*assurance*) yang mempunyai pengaruh dominan terhadap variabel kepuasan pelanggan dengan nilai 83,56%.
4. Implikasi Teoritis  
Dari hasil penelitian ini dapat menguatkan teori Kotler (2000) yang mengatakan bahwa dalam perusahaan jasa dimana salah satu variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan.
5. Implikasi Praktis  
Implikasi terhadap implementasi empirik yang dapat dijelaskan melalui indikator dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
  - a. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan *reliability* yaitu selalu memperhatikan kinerja dengan menjaga dan memelihara seluruh peralatan PDAM Kabupaten Flores Timur agar terhindar dari berbagai kerusakan.
  - b. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan *tangible* tidak terlepas dari tampilan kerja yang menyakinkan baik interior maupun eksterior dan kerapian dari karyawan yang mencerminkan citra profesional.
  - c. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan *responsiveness* adalah selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada karyawan untuk tetap semangat bekerja sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga.
  - d. Untuk melaksanakan penyempurnaan dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan berkaitan dengan *assurance* maka semua personil dari tingkat pimpinan sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan dan latihan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas. Aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
  - e. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan *empathy* meliputi upaya memberikan kemudahan dan melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.
6. Implikasi Kebijakan  
Upaya yang dilakukan pemerintah dalam rangka meningkatkan mutu atau kualitas layanan publik untuk tercapainya *excellence service* khususnya dalam memberikan layanan kepada publik oleh PDAM Kabupaten Flores Timur, diciptakan melalui kerjasama dengan pemerintah dalam hal ini Dinas PU dan Pertambangan dan Energi Kabupaten Flores Timur, Dinas PU Propinsi dan pemerintah pusat sebagai pembuat keputusan.



## SARAN

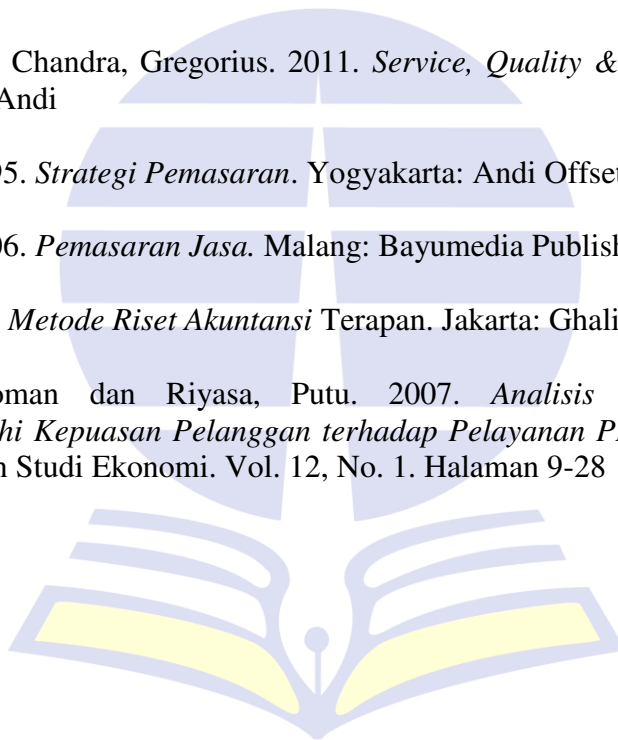
- a. PDAM Kabupaten Flores Timur dalam operasinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.
- b. PDAM Kabupaten Flores Timur perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi kontinuitas air untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas.
- c. Dilihat dari penanganan keluhan yang saat ini dirasakan kurang maksimal diharapkan PDAM Kabupaten Flores Timur perlu segera untuk meningkatkan pelayanan terutama yang menyangkut masalah kecepatan penanganan keluhan pelanggan.
- d. Bukti fisik lebih diperbaiki khususnya dalam prosedur pelayanan pembayaran rekening air PDAM Kabupaten Flores Timur yang sama bagi semua pihak, untuk itu petugas PDAM Kabupaten Flores Timur harus memberlakukan sistem penagihan dan prosedur pembayaran yang sama bagi semua pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur terutama pelanggan yang mempunyai tunggakan rekening pembayaran, hal ini diharapkan agar pelanggan mendukung kebijakan PDAM Kabupaten Flores Timur bahwa prosedur yang sudah ada dan berjalan sampai saat ini diberlakukan sama bagi semua pihak
- e. Daya tanggap perlu ditingkatkan khususnya dalam ketanggapan terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Sebaiknya PDAM Kabupaten Flores Timur memberikan penggolongan jenis keluhan pelanggan agar bisa ditangani oleh petugas yang ahli dibidangnya
- f. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat melakukan penelitian lebih jauh terkait dengan pengaruh Variabel Reliabilitas terhadap kepuasan pelanggan dan dapat mengungkap lebih dalam faktor-faktor di luar dari lima dimensi kualitas pelayanan sebesar 1,5 % yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Flores Timur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akmalia, Ikfi. 2012. *Analisis Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 2, No. 1. Halaman 69-79
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Jakarta: Rineka Cipta
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994 *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore. Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : YayasanIndonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP
- Griselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor Muda. 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua*. Jurnal DeReMa. Vol. 2, No. 1. Halaman 39-62

- Harahap, Hamidah. 2007. *Studi Pengendalian Kualitas Air PDAM Tirtanadi pada Reservoir Tuasan dan Sambungan Pelanggan*. Jurnal Teknologi Proses. Vol. 6, No. 1. Halaman 45-48
- Harijadi, Dikdik. 2007. *Pengukuran, Analisis, dan Interpretasi Kinerja Service Quality (Contoh Aplikasi PO. Luragung Jaya Kuningan)*. Jurnal Equilibrium. Vol. 3, No. 5. Halaman 54-61
- Hartono. 2004. *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset
- Istianto, John Hendra dan Tyra, Maria Josephine. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Ketty Resto*. Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi. Vol. 1, No. 3. Halaman 275-293
- Jadgish dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: McGraw Hill.Inc.
- Kaihatu, Thomas Stefanus. 2008. *Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 10, No. 1. Halaman 66-83
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane.2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 & 2 Edisi 12* (Diterjemahkan oleh Bob Sabran). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Bahasa Indonesia. Diterjemahkan oleh: Hendra Teguh, dkk. Jakarta: Prenhallindo
- Manullang, Ida. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*. Tesis. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Natalisa, Diah. 2007. *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya. Vol. 5, No. 9. Halaman 83-98
- Paramata, Wayan Arya. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pizza Hut Gatot Subroto Denpasar*. Jurnal Forum Manajemen. Vol. 6, No. 2. Halaman 43-55
- Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama
- Soeratno dan Arsyad, Lincoln. 1995. *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

- Sumartini. 2008. *Analisis Kualitas Layanan Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya terhadap Intensitas Pembelian di Industri Katering Kota Bandung*. Jurnal Percikan. Vol. 91. Halaman 99-105
- Suryabrata, Sumadi. 1998. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Taniredja, Tukiran dan Mustafidah. 2011. *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta
- Tjahjadi, R. Fadjar Donny. 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Perusahaan Pengguna Fasilitas Kawasan Berikat (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A Jakarta). *Tesis*. Universitas Indonesia. Jakarta
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Akuntansi Terapan*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar*. Jurnal Buletin Studi Ekonomi. Vol. 12, No. 1. Halaman 9-28



UNIVERSITAS TERBUKA