

**PENGARUH KETANGGAPAN KERJA BAGIAN PENJUALAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
KANTOR PDAM KAB. GOWA**

SKRIPSI



**KURNIA ILAHI
NIM: 105721111017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2022**



KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN :

**PENGARUH KETANGGAPAN KERJA BAGIAN PENJUALAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA
KANTOR PDAM KAB. GOWA**

Disusun dan Diajukan oleh :

KURNIA ILAHI

105721111017

**Untuk Memenuhi Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan
Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

**MAKASSAR
2022**

12/05/2022

12/05/2022
Sub Alumnus

12/05/2022
ILA

p¹



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.

“Imam Syafi’i”

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-nya serta karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta dan orang-orang yang aku sayang serta almamaterku.

PESAN DAN KESAN

“ Ilmu yang sejati, seperti barang berharga lainnya, tidak bisa diperoleh dengan mudah. Ia harus di usahakan, dipelajari, dipikirkan, dan lebih dari itu, harus selalu disertai doa ”.





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Penelitian : "Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kantor PDAM Kab. Gowa"

Nama Mahasiswa : **KURNIA ILAHI**

No. Stambuk/NIM : 105721111017

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 23 April 2022 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Ramadan 1443 H

25 April 2022 M

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H.A. Muhiddin Daweng, M.M.
NIDN: 8816401019


Andi Ristan Rizaldi, S.E., M.M.
NIDN: NIDN: 0918058602

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi


Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.M.
NIDN: 651507


Muh. Nur Rasyid, S.E., M.M.
NIDN: 1085576





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama: Kurnia Ilahi, NIM: 105721111017, diterima dan disaksikan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2022, Tanggal : 22 Ramadhan 1443 H/ 23 April 2022 M. sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **SARJANA MANAJEMEN** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Ramadhan 1443 H

25 April 2022 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M
 2. Nasrullah, SE., M.M
 3. Sherry Adelia Natsir Kalla, S.E., M.MKtg
 4. Drs. H.A. Muhiddin Daweng, M.M

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si

NBM : 651507





**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurnia Ilahi

Stambuk : 105721111017

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kantor PDAM Kab. Gowa

Dengan ini menyatakan Bahwa:

Skripsi Yang Saya Ajukan di Depan Tim Penguji adalah ASLI Hasil Karya Sendiri, Bukan Hasil Jiplakan dan Tidak Dibuat Oleh Siapa Pun.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 24 Ramadan 1443 H

25 April 2022 M

Saya yang membuat Pernyataan,



Kurnia Ilahi

NIM: 105721111017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.M.
NIDN: 651507

Muh. Nur Rasvid, S.E., M.M.
NIDN: 1085576



ABSTRAK

KURNIA ILAHI, Tahun 2022 *Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa.* Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh pembimbing I Muhiddin Daweng dan pembimbing II Andi Risfan Rizaldi.

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa. Sampel ini diambil dari konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, berjumlah 70 sampel. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, pembagian kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber daya yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan sekunder.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui *Statistical Pacpage for the Social Science* (SPSS) mengenai Ketanggapan Kerja terhadap Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa, maka penulis menarik kesimpulan variabel Ketanggapan Kerja (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada kantor PDAM Kab. Gowa.

Kata kunci: Ketanggapan Kerja, dan Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

KURNIA ILAHI, 2022 *The Effect of Responsiveness in Sales to the Level of Consumer Satisfaction at the PDAM Kab. Gowa. Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by supervisor I Muhiddin Daweng and supervisor II Andi Risfan Rizaldi.*

The purpose of this study is a type of quantitative research with the aim of knowing the Effect of Job Responsiveness in Sales to the Level of Consumer Satisfaction at the PDAM Kab. Gowa. This sample was taken from consumers of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Jeneberang, Gowa Regency, totaling 70 samples. The type of data used in this study is quantitative data obtained from questionnaires distributed and related to the problem under study. Data was collected by observation, distribution of questionnaires and documentation. In this study the resources used in data collection include primary and secondary data.

The results showed that the data using statistical calculations through Statistical Pacpage for the Social Science (SPSS) regarding Job Responsiveness to Consumer Satisfaction at the PDAM Kab. Gowa, the authors conclude that the Job Responsiveness variable (X) has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction (Y) at the PDAM Kab. Gowa.

Keywords: Job Responsiveness, and Consumer Satisfaction



KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat dan Hidayah-Nyalah sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Ketangguhan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa" yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah Makassar. Shalawat dan salam tak lupa Penulis ucapkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Pada kesempatan ini Penulis hendak akan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua, Ayahanda Kayyu dan Ibunda Sumiati atas segala kasih sayang, cinta dan pengorbanan serta doa yang tulus dan ikhlas yang senantiasa beliau panjatkan kepada Allah SWT sehingga menjadi pelita terang dan semangat yang luar biasa bagi penulis untuk menggapai cita-cita, semoga Ayahanda dan Ibunda senantiasa dilindungi dan di Rahmati oleh Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa penyusunan ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis akan mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :



1. Bapak Prof. Dr. H Ambo Asse, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Dr. H. Andi Jam'an, S.E.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Nur Rasyid, S.E.,M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah.
4. Bapak Drs. H.A. Muhiddin Daweng.,M.M, selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
5. Bapak Andi Risfan Rizaldi, SE.,M.M, selaku Pembimbing II yang berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten/Konsul Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak meluangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah banyak membantu penulis.
8. Kepada seluruh pegawai (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang telah memberi izin kepada Penulis untuk melakukan penelitian. Khususnya kepada Bapak H. Hasanuddin Kamal., S.H., M.H., selaku Direktur Utama (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
9. Teima kasih untuk Febi, Jemi, Mita, Sarah, Anggi, Aminuddin yang selaku menemaniku berjuang dan selalu memberiku dukungan dan bantuan selama ini.
10. Terima kasih untuk EXO terutama Kim Jong In (Kai) dimana yang lagu-lagu mereka yang menemaniku dalam mengerjakan skripsi ini.



11. Terima kasih rekan-rekan kuliah terkhusus MAN17.C dan teman-teman di Majelis 3 yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini utamanya para pembaca yang Budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini.

Terakhir, penulis ini memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kekurangan dan kekhilafan yang penulis perbuat, baik yang disadari maupun tidak disadari yang tidak menyenangkan di hati kalian semua, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini sangat penulis harapkan, semoga karya skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi pihak utamanya kepada Almamater tercinta kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar. *Nashrun min Allahu wa Fathun, Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Makassar, 30 Rajab 1443 H
03 Maret 2022 M

Penulis

Kurnia Ilahi



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
SAMPUL DALAM	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Layanan.....	7
B. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	7
C. Ketanggapan.....	10
D. Kepuasan Konsumen.....	11
E. Penelitian Terdahulu	18
F. Kerangka Penelitian.....	20
G. Hipotesis.....	20



BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian	21
1. Jenis Penelitian	21
2. Tempat dan Waktu Penelitian	21
B. Jenis Data dan Sumber Data	22
1. Jenis Data	22
2. Sumber Data	22
C. Populasi dan Sampel	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
D. Definisi Operasional	24
E. Teknik Pengumpulan Data dan Analisis Data	26
1. Teknik Pengumpulan Data	26
2. Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN	29
A. Deskriptif Umum Perusahaan	29
B. Penyajian Data Hasil Penelitian	43
C. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4	Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Kerja.....	47
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	48
Tabel 4.6	Uji Reabilitas	49
Tabel 4.7	Uji Validitas	40
Tabel 4.8	Uji Regresi Sederhana	52
Tabel 4.9	Uji-T (Uji Parsial).....	53



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Indikator Variabel Ketanggapan Layanan.....	11
Gambar 2.2	Kerangka Berpikir	20
Gambar 2.3	Struktur Organisasi PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa	35





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya di Kabupaten Gowa tuntutan terhadap air bersih pun terus mengalami peningkatan. Untuk itu PDAM sebagai salah satu perusahaan daerah yang ditunjuk pemerintah untuk mengelola jasa air bersih, harus senantiasa dan mampu melayani kebutuhan air bersih baik keperluan komersil, rumah tangga, instansi pemerintah/swasta maupun industri.

Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No.5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan kemanfaatan umum dibidang air minum. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi, karena air tanah disebagian daerah telah tercemar. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoprasiaannya sebagai



badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum melalui penyediaan barang yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jenebrang Kabupaten Gowa adalah suatu unit usaha milik Daerah yang berjalan dalam distribusi air bersih bagi warga masyarakat pada umumnya. PDAM terdapat di setiap kotamadya, provinsi dan kabupaten di seluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebagai salah satu tempat pelayanan penyedia air bersih atau penyedia air minum bagi warga Masyarakat khususnya di Kabupaten Gowa yang diawasi dan dimonitoring oleh legislatif daerah maupun aparat-aparat eksekutif. PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa bukan hanya sebuah tempat, melainkan juga sebuah fasilitas, institusi dan organisasi yang memberikan pelayanan yang terjangkau dan bermutu oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan air atau penyediaan air bersih di masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Gowa.

Ketanggapan kerja yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Ketanggapan kerja menjadi sesuatu hal harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Ketanggapan dalam hal ini di artikan sebagai jasa atau *service* yang di sampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang di tujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan kosumen.



Ketanggapan kerja setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan memiliki standar waktu yang telah ditentukan Menurut Lenvinne yang dikutip (Ratminto dan Septi Winarsih 2005), daya tanggap ini mengukur tanggapan pemasok terhadap harapan, keinginan, dan kebutuhan pelanggan. Husein Umar (2005) mengutip Zeithan dkk yang mengatakan bahwa *Responsiveness* adalah daya tanggap atau kewaspadaan karyawan ketika membantu pelanggan atau memberikan layanan respon cepat., Ini termasuk kesigapan karyawan untuk melayani pelanggan, kecepatan karyawan memproses transaksi dan menangani keluhan pelanggan.

Ketanggapan merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas, supaya pelanggan merasa puas dan dapat memberikan pendapat positif dalam pelayanan yang diberikan. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006:182). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Jatra (2015) bahwa variabel ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat diperlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula halnya pentingnya keberadaan PDAM di kabupaten Gowa. PDAM Tirta Jeneberang mengambil sumber air di Sungai Jeneberang. Dalam hal ini, pelayanan yang akan diberikan oleh PDAM kepada warga masyarakat yaitu: pemasangan baru, perbaikan, dan pembayaran rekening pelayanan air itu sendiri. Harapan



PDAM untuk memenuhi kebutuhan publik belum sepenuhnya berjalan baik. Observasi awal yang peneliti temukan menunjukkan adanya beberapa persoalan yang dihadapi seperti keluhan air yang keruh, kotor, berwarna kecoklatan hingga tidak mengalirnya air selama beberapa hari dan ketika air mengalir debit air berkurang atau tidak lancar. Selain itu, ketika masyarakat memasukkan permohonan untuk dapat memaasang air PDAM dirumahnya, pegawai di sana lambat merespon dengan permohonan tersebut.

Pembayaran PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa memiliki banyak sistem pembayaran, Bisa Via Online dan bisa langsung ke kantor, dan apabila melakukan pembayaran Via online dikenakan biaya admin, pembayaran Via Online bisa Melalui Alfamart, Indomart Pantor Pos, via Bank, dll. Tetapi jika melakukan pembayaran langsung ke Kantor PDAM Tirta Jeneberang Kabupat Gowa, tanpa biaya admin.

Salah satu tujuan dari kegiatan pemasaran pada perusahaan adalah untuk mencapai kepuasan konsumen. Perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan karena akan mempengaruhi tingkat pendapatan perusahaan dan juga akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Pada dasarnya konsumen harus puas karena jika tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadikan mereka konsumen dari perusahaan pesaing, yang akan mengakibatkan penurunan penjualan yang pada akhirnya mengurangi keuntungan atau bahkan kerugian menurut (Supranto 2011:2)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) produk dengan harapannya. (Kotler: 2007)



Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen dalam melakukan transaksi yaitu konsumen merasa puas dengan pelayanan, karyawan berusaha semaksimal mungkin melakukan yang terbaik demi kenyamanan konsumen mulai dari melayani konsumen, pelayanan yang ramah, kejujuran para karyawan saat konsumen melakukan pembayaran, dan usulan atau masukan konsumen ditanggapi dengan baik oleh para karyawan pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

Dari penjelasan latar belakang tersebut diatas, penulis inisiatif akan melakukan penelitian dengan judul skripsi : "Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan terhadap tingkat Kepuasan Konsumen pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

B. Rumusan Masalah

Apakah ketanggapan kerja karyawan bagian penjualan pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ketanggapan kerja karyawan bagian penjualan pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang berguna untuk Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa serta



dijadikan pedoman dalam proses pengambilan keputusan dan panduan dalam mengambil langkah-langkah dalam menjalankan usahanya kedepan. Agar usaha dijalankan kedepannya berkembang dan lebih baik dari sebelumnya.

2. Untuk penulis

Penulis, agar mendapat tambahan ilmu dan pengetahuan lebih luas tentang ketanggapan kerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Serta penulis dapat mempelajari kendala apa yang diperoleh Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

3. Untuk Pihak Lain

Penelitian ini diinginkan agar menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya tentang ketanggapan kerja terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

1. **Identify the main topic** of the text.

Young Adult S

AS MUHA

© 2004 Blackwell Publishing Ltd

koronabirüsün yayılmasını önlemek için alınan önlemler

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Layanan

Menurut Kotler (2008), Pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Selain itu, Sinambela (2008) berpendapat bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, walaupun hasilnya tidak ada hubungannya dengan produk fisik, tetapi juga dapat mendatangkan kepuasan. Pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin penerima pelayanan.

Zein (2009) mendefinisikan "layanan" sebagai sesuatu yang "penyedia layanan" harus melakukannya dengan baik. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Mahmoeidin (2010) adalah interaksi hal-hal lain antara konsumen dan karyawan atau disediakan oleh penyedia jasa untuk memecahkan masalah pelanggan.

Dari uraian di atas, dalam hal ini dianggap bahwa kami dapat memenuhi kebutuhan pelanggan kami sesuai dengan harapan, permintaan, dan kesadaran mereka.

B. Kualitas layanan (*Service Quality*)

Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan adalah memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta penyampaian yang akurat, untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan oleh suatu bisnis, yaitu



apakah layanan yang diharapkan dapat terus ada dan apakah layanan yang diterima pelanggan memenuhi harapan mereka.

Dunia bisnis sekarang membayar harga masalah kualitas untuk bertahan hidup. Nilai yang diberikan pelanggan adalah kualitas. Kualitas adalah karakteristik holistik dan ciri-ciri asal produk atau jasa dalam kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah dipengaruhi atau laten. Kualitas itu sendiri bersifat relatif, yaitu dapat didefinisikan dari sudut pandang yang digunakan.

Kualitas pelayanan dan keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya, mencapai pangsa pasar yang tinggi dan meningkatkan keuntungan perusahaan sangat ditentukan oleh penggunaan kata "Lupiyoadi" (2006).

Salah satu pendekatan kualitas layanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL, yang merupakan rangkaian penelitian pada enam sektor jasa. Skala SERVQUAL didasarkan pada perbandingan dua faktor utama : persepsi pelanggan terhadap layanan yang sebenarnya mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sebenarnya diharapkan dan diinginkan (*expected service*). Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah tindakan pemberian pelayanan kepada nasabah oleh perusahaan asuransi, baik melalui interaksi langsung dengan nasabah maupun melalui fasilitas yang memberikan perhatian terbesar kepada nasabah atau informasi yang mereka butuhkan. Kami senang untuk memastikan bahwa pelanggan asuransi kami selalu nyaman dan apa yang



kami senangi telah kami berikan. Menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2016:284) terdapat lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan, kelima faktor dominan tersebut antara lain:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu baik dari segi penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi.
2. Empati (*Empathy*), yaitu Kesiediaan karyawan dan pengusaha untuk memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Karyawan harus berusaha memposisikan diri sebagai pelanggan. Jika ada pelanggan yang komplain, harus segera dicarikan solusi, agar tercipta hubungan yang harmonis dengan pelanggan. Dengan memperhatikan pegawai yang melayani dan menanggapi keluhan konsumen.
3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesiediaan karyawan dan pengusaha untuk membantu klien dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan menyelesaikan keluhan konsumen. Berkat keinginan karyawan untuk membantu, memberikan pelayanan yang tanggap, ramah kepada setiap klien, dan waspada dalam berhubungan dengan konsumen.
4. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan untuk memberikan layanan seperti yang dijanjikan, akurat, dan konsisten. Karyawan perusahaan mampu memberikan pelayanan terbaik, menangani kebutuhan konsumen dengan cepat dan benar, serta memenuhi harapan konsumen.
5. Kepastian (*Assurance*), Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang dibuat kepada konsumen. Contoh dalam hal ini antara lain pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya, pegawai dapat



memberikan kepercayaan kepada konsumen, pegawai memiliki keterampilan teknis yang baik.

C. Ketanggapan

Menurut Raminto dan Septi Winarsih (2005), daya tanggap ini mengukur daya tanggap yang diberikan terhadap tuntutan, keinginan, dan aspirasi, serta harapan pelanggan. Lenvinne berpendapat bahwa harapan, keinginan, aspirasi, dan tuntutan pelangganlah yang menentukan daya tanggap perusahaan. Husein Umar (2005) mengutip Zeithan et.al yang mengatakan bahwa *Responsiveness*, yaitu kesiapan karyawan untuk membantu pelanggan atau memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, penting dalam melayani pelanggan.

Menurut Jasfar (2009:51), ketanggapan yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* adalah kesediaan karyawan perusahaan (organisasi) untuk mengambil tugas layanan pelanggan ketika diberi wewenang untuk melakukannya. Dimensi "*Responsiveness*" meliputi keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu mendapatkan definisi yang tepat dan segera merespon pelanggan.



Ketanggapan adalah agar membantu dan menyediakan pelayanan yang menyenangkan serta tangkap terhadap keinginan konsumen (Zeithaml, 2000) variabel Kecepatan layanan terdiri dari indikator-indikator berikut, yaitu:

Gambar 2.1

Indikator Variabel Ketanggapan Layanan

Variabel Ketanggapan Layanan

1. Karyawan selalu pelayanan yang berkualitas.
2. Karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. Karyawan tidak terlalu sibuk menanggapi keluhan pelanggan

Lerbin R (2005)

D. Kepuasan Konsumen

Perusahaan harus menyadari dan merespon perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat. Pembeli akan mempertimbangkan seberapa baik mereka merasa barang tersebut memenuhi kebutuhan mereka dan harga yang akan mereka bayar. Kepuasan pelanggan tergantung pada harga spesifik produk yang dibeli Pelanggan.

Seberapa puas Anda dengan kinerja Anda. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum. Jika kinerja lebih rendah dari yang diharapkan maka konsumen akan kecewa, tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, jika kinerja dapat

yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan
2000) variabel-variabel yang mempengaruhi keberhasilan adalah:

1. Struktur

Indikator-Indikator yang digunakan adalah:

UNIVERSITAS MUHAMMAD HAYY
MAKASSAR

D. Keputusan Investasi
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari keputusan investasi
dan keputusan investasi yang diambil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui
seberapa jauh keputusan investasi yang diambil oleh perusahaan yang diteliti
dan berapa yang akan diambil. Keputusan investasi yang diambil oleh perusahaan
harga spesifik produk yang akan diproduksi.
Selanjutnya, harga akan diambil oleh perusahaan yang diteliti.
menghasilkan keuntungan yang tinggi. Keputusan investasi yang diambil oleh perusahaan
tersebut akan menghasilkan keuntungan yang tinggi.
Kinerja perusahaan yang akan diteliti akan menghasilkan keuntungan yang tinggi.

melebihi harapan, maka konsumen akan merasa puas. pelanggan akan merasa sangat puas dengan produk atau jasa tersebut.

Kepuasan adalah perilaku yang telah diputuskan berdasarkan pengalaman yang telah diperoleh. Penelitian diperlukan untuk menentukan apa yang menjadi bagian terpenting dari kepuasan. Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya". Jadi berdasarkan beberapa definisi tadi, bisa disimpulkan bahwa kepuasan merupakan suatu yang akan terjadi terhadap perbandingan antara keinginan serta kinerja yang telah didapat, dengan sebab itu perlu dilakukan penelitian buat memilih keinginan konsumen supaya perusahaan mampu memenuhi keinginan konsumen.

1. Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen

Sumarwan (2011:47) menjelaskan bagaimana teori kepuasan dan ketidakpuasan konsumen dibuat dengan menggunakan contoh *disconfirmation of expectation*, yang mengungkapkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah hasil dari perbandingan antara keinginan pelanggan sebelum membeli tetapi sebenarnya apa yang pelanggan mendapatkan untuk produk atau layanan setelah pembelian. Keinginan pelanggan saat membeli adalah memaksimalkan kinerja produk. Fitur produk adalah sebagai berikut:

- a. Produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan dan kabar baik telah dikonfirmasi. Jika ini terjadi, konsumen akan merasa lebih puas.
- b. Suatu produk dapat berfungsi agar suatu produk dapat berfungsi seperti yang diharapkan, ini disebut konfirmasi sederhana. Karena



produknya tidak ada rasa kepuasan terhadap konsumen serta produk tersebut tidak mengecewakan konsumen sehingga konsumen akan memiliki perasaan netral .

- c. Produk bisa berfungsi atau digunakan lebih buruk dari yang telah diharapkan, hal tersebut disebut diskonfirmasi. Jika hal tersebut terjadi, masyarakat akan merasa kecewa.

Dikutip dari Tjiptono (2011:204), Staus dan Nenhaus menggambarkan jenis-jenis kepuasan dan ketidakpuasan berdasarkan kombinasi emosi tertentu terhadap karyawan:

1. *Demanding Customer Satisfaction* merupakan tipe konsumen yang aktif relasi dengan karyawan. Berdasarkan pengalaman positif yang di dapat dari masa lalu. Tipe konsumen ini sangat berharap bahwa karyawan akan mampu memuaskan apa yang telah mereka ekspetasikan mereka yang semakin meningkat pada masa depan, bukan hanya itu tipe konsumen ini bersedia juga untuk meneruskan relasi memuaskan dengan karyawan/pemilik toko.
2. *Stable customer satisfaction* merupakan tipe konsumen yang mempunyai tingkat aspirasi pasif serta perilaku yang demanding. Dia memiliki emosi positif terhadap pelayanan karyawan serta bercirikan steadiness dan trust pada relasi yang terbina. Sekarang ini konsumen tipe ini menginginkan segala sesuatu harus tetap sama berdasarkan apa yang telah dia alami sebelumnya yang memiliki pengalaman-pengalaman positif yang telah terbentuk sampai saat ini dan mereka bersedia melanjutkan transaksi dengan pemilik toko/karyawan toko.



3. *Resigned customer satisfaction* merupakan konsumen yang memiliki tipe yang tmerasa puas juga, tetapi kepuasannya tidak disebabkan oleh terhadap pemenuhan ekspetasi tetapi lebih didasarkan tidak realitas untuk berharap lebih. Perilaku konsumen tipe ini adalah cenderung pasif, mereka tidak akan melakukan berbagai upaya dalam menuntut perbaikan keadaan.
4. *Stable customer dissatisfaction* merupakan tipe konsumen yang tidak merasa puas sama sekali terhadap pelayanan suatu karyawan, namun konsumen seperti ini cenderung tidak melakukan apapun. Pemikiran mereka terhadap karyawan dwarnai dengan fikiran negative. Mereka juga tidak melihat adanya peluang untuk perubahan atau perbaikan.
5. *Demanding curstomer dissatisfaction* konsumen tipe ini memiliki ciri tingkat aspirasi aktif serta perilaku demanding. Dalam tingkat emosi konsumen ini terhadap ketidakpuasannya akan menimbulkan protes dan oposisi.

2. Pengukuran Tingkat Kepuasan

Salah satu cara menentukan tingkat suatu kepuasan konsumen, ada lima faktor utama yang harus diperhatikan dan pahami oleh setiap perusahaan, menurut Lupiyoadi (2014:21) yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas produk,

Konsumen akan sangat merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukan bahwa produk yang mereka kenakan adalah produk yang berkualitas.



2. Kualitas pelayanan,

Terutama terhadap industry jasa konsumen/pelanggan akan merasakan rasa puasa bila mereka mendapatkan pelayan yang di suatu perusahaan.

3. Emosional,

Para konsumen akan merasa bangga pada diri mereka serta mendapatkan kepercayaan bahwa orang lain akan kagum terhadap dirinya, yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kualitas yang didapat nilai-nilai sosial yang telah membuat konsumen merasa puas dengan keputusan mereka.

4. Harga,

Harga ditentukan tergantung dari pemakaian air setiap konsumen, tetapi dengan harga yang memberikan nilai yang lebih murah atau normal kepada konsumen.

5. Biaya konsumen,

Tidak ada biaya tambahan kepada konsumen atau apapun, kecuali konsumen membayar via *online* dengan biaya admin yang terbilang murah agar konsumen puas.

Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas, bahwa dapat diambil kesimpulan faktor-faktor yang telah mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu antara lain performa produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan nilai. Sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen menurut Kotler yang di kutip oleh Fandy Tjiptono (2015:104) yaitu sebagai berikut:



1. Keluhan dan saran

Sebuah organisasi yang berpusat pada konsumen (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini bisa mendapatkan inovasi atau ide-ide cemerlang untuk perusahaan agar perusahaan bereaksi secara cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang akan timbul.

2. *Ghost Shopping*

Untuk memperoleh gambaran terhadap kepuasan konsumen ada salah satu cara yaitu dengan mempekerjakan beberapa orang agar berperan atau bersikap seperti pembeli potensial, setelah itu melaporkan apa-apa saja yang telah ditemukan terhadap kekuatan dan kelemahan produk (air) dari perusahaan.

3. *Lost Customer Analysis*

Pelanggan atau konsumen yang telah berhenti membeli atau telah pindah perusahaan, jika terjadi hal ini akan dihubungi oleh perusahaan dan menanyakan dan memahami apa alasan dan mengapa hal tersebut terjadi. Tidak hanya *exit interview* yang penting tetapi *lost customer* sangat juga penting. Peningkatan *customer loss* membuktikan bahwa suatu perusahaan gagal dalam memuaskan pelanggannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Pada umumnya penelitian ini mengenai kepuasan konsumen yang akan dilakukan dengan penelitian survei baik dengan menggunakan pos, handphone maupun membagikan kuesioner secara langsung.



Setelah itu perusahaan yang di teliti akan mendapatkan tanggapan maupun umpan balik secara langsung dari pelanggan perusahaan tersebut. Dan dari survei tersebut akan diketahui apakah perusahaan tersebut sudah memenuhi kepuasan konsumen atau belum.

3. Dimensi dan Indikator Kepuasan

Setiap kali variabel dihitung, dimensi dan indikator diperlukan untuk variabel tersebut. Kepuasan pelanggan memiliki dua dimensi, yaitu:

1. Kinerja

Kinerja berarti perusahaan telah memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen/pelanggannya. Dalam penelitian ini, terdapat beberapa indikator untuk dimensi kinerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan terhadap kemampuan perusahaan dalam memberi pelayanan yang baik kepada konsumen dengan tepat.
- b. Kepuasan terhadap kecepatan pegawai dalam memberi pelayanan terhadap konsumen.

2. Harapan

Harapan artinya asumsi atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Dimensi harapan mempunyai indikator sebagai berikut:

- a. Kepuasan atas terpenuhinya harapan penumpang.
- b. Kepuasan atas kemampuan perusahaan melayani penumpang dibandingkan dengan para pesaing.



E. Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dhagat Wihasta Utama (2015)	Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyaman Lokasi, dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Nilai Loyalitas (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel nilai pelanggan. Variabel nilai pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel minat loyalitas dan berperan sebagai variabel intervening.
2.	Ridhoni Dian Rahmawati (2020)	Perbedaan Tingkat Ketelitian, Kecepatan, dan Konstansi Kerja pada Pekerja Shift Pagi, Siang dan Malam di PT. DAN LIRIS SUKOHARJO	Hasil penelitian menunjukan tidak ada perbedaan tingkat ketelitian kerja pada pekerja shift pagi, siang dan malam.
3.	Dimas Aditya Pratama Wardana, Hermani Daryanto Seno (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Waroeng Steak and Shake cabang Ngesrep)	Hasil dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif sebesar (0,514) dan signifikan sebesar t-hitung (11,898) dan koefisien determinasi 59,1%. Kualitas Produk secara parsial berpengaruh positif sebesar (1,166) dan signifikan sebesar t-hitung (4,163) dan koefisien determinasi 65%. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh positif yaitu sebesar 0,276 dan 0,763 dan juga berpengaruh signifikan sebesar F-hitung (138, 327).
4.	Sarifa Aini, Dahlan Fanani, Wasis A. Latief (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh simultan dari variabel Reliabilitas (X1), Ketanggapan (X2), Jaminan (X3), Empati (X4), dan Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai Fhitung sebesar 8,275. Kemudian



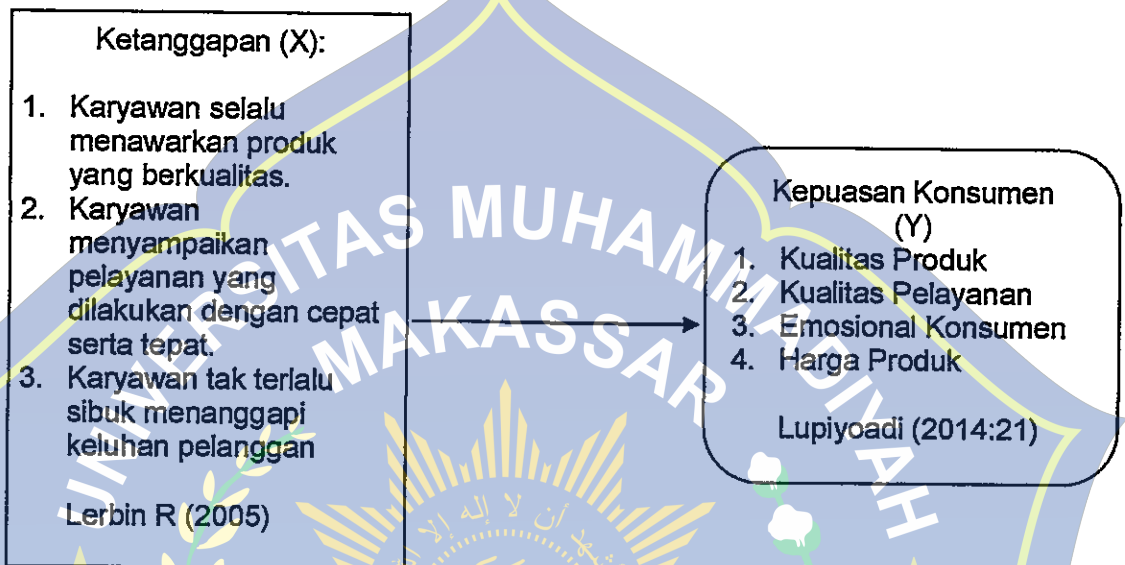
			dari pengujian secara parsial, Reliabilitas (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan dengan adanya probabilitas (Sig.) 0,034; Ketanggapan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan dengan adanya probabilitas (Sig.) 0,042; Jaminan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah signifikan dengan adanya probabilitas (Sig.) 0,023; Empati (X4) terhadap Kepuasan Pelanggan adalah signifikan dengan adanya probabilitas (Sig.) sebesar 0,001; Bukti Nyata (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah signifikan dengan adanya probabilitas 0,001. Empati (X4) adalah variabel yang memberikan pengaruh dominan pada Kepuasan Pelanggan yang memiliki korelasi regresi terbesar dengan nilai korelasi regresi (b) 0,296.
5.	Agus Budi Purwanto Susanti Wahyuningsih (2013)	Pengaruh Kedisiplinan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel di Kabupaten Semarang)	Hasil penelitian membuktikan bahwa terdapat pengaruh langsung secara positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan intervening positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan.

F. Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang



penting. Kerang berpikir pengaruh ketanggapan kerja di bagian penjualan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sebagai berikut :



Gambar 2.2

Kerangka Berpikir

G. Hipotesis

1. Ketanggapan Karyawan bagian penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Salah satu hal terpenting dalam melakukan penelitian adalah memilih metode dan pendekatan penelitian yang akan digunakan. Metode penelitian deskriptif adalah jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. berdasarkan Sugiyono (2013: 7) tentang metode penelitian deskriptif yaitu: "Penelitian adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar satu variabel dengan variabel lain." Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengumpulkan data. metode penelitian kuantitatif didasarkan pada filosofi positivisme, digunakan untuk penelitian dalam populasi atau sampel apa pun, pengumpulan data dilakukan dengan instrumen, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. diinstal.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Gowa Jl. Tirta Jeneberang, Sungguminasa, Gowa, Tompobalang, Kec. Sumba Opu, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada Februari sampai Maret 2022.



B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono (2018:15) metode kuantitatif adalah metode yang berdasar filsafat positivisme bertujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang dibuat peneliti. Penelitian kuantitatif memuat banyak angka-angka mulai dari pengumpulan, pengolahan, serta hasil yang didominasi angka.

2. Sumber Data

Sumber data ialah maklumat atau fakta tentang topik yang akan dibincangkan, kawasan subjek dari mana data yang diperlukan untuk penyelidikan diperolehi. Jenis data yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1. Data primer

Data primer artinya sumber data utama. Data survey klien diperlukan untuk mengetahui bagaimana respon pelanggan tentang ketanggapan kerja di bagian penjualan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, yang mendapat review tentang ketanggapan pelayanan, ketenangan lokasi, persepsi harga, dan nilai pelanggan responden. Dalam penelitian ini, data primer dapat diberikan dengan memberikan kuesioner/informasi dari lapangan kepada responden dan oleh responden yang mengisi survei.

2. Data sekunder

Data sekunder ialah data yang telah diperolehi secara tidak langsung dalam bentuk maklumat yang sepatutnya dikaitkan dengannya



penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer. Data sekunder pada penelitian ini merupakan data penjualan serta data konsumen yang telah diperoleh pada Perusahaan Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2017: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi bukanlah hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu dan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen di Perusahaan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang berjumlah sebanyak 70 orang yang datang ke loket langsung.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel berarti bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Jumlah orang dalam penelitian ini belum diketahui, sehingga penulis akan mempelajari sejumlah sampel yang lebih kecil dari keseluruhan populasi.



Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh popuasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. (Menurut Sugiyono, 2016).

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 70 orang yang merupakan konsumen atau pelanggan pada kantor PDAM Kab. Gowa.

D. Definisi Operasional

1. Ketanggapan (X)

Daya tanggap yang diberikannya terhadap keinginan, impian dan aspirasi serta tuntutan pelanggan. Husain Umar (2005) mengutip Zeithan et.al yang mengatakan bahwa "*Responsiveness*" adalah ukuran seberapa waspada karyawan untuk membantu pelanggan atau memberikan layanan yang cepat dan responsif. Hal ini meliputi kesigapan pegawai dalam melayani nasabah, kecepatan pegawai dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan nasabah.

Ketanggapan adalah kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu keberhasilan pelayanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan.

2. Kepuasan Konsumen (Y)

Salah satu tujuan pemasaran adalah membuat pelanggan puas. Pelanggan penting bagi keberhasilan perusahaan, karena kepuasan



mereka dapat berdampak signifikan terhadap pendapatan perusahaan dan kelangsungan hidup mereka sendiri. Konsumen harus puas, karena jika tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan membiarkan menjadi konsumen perusahaan pesaing, dan hal ini akan mengakibatkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan mengurangi keuntungan bahkan kerugian. Kepuasan konsumen berarti perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul setelah membandingkan persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau apa yang akan terjadi) terhadap suatu produk dengan segala harapannya. (Kotler: 2007).

Terciptanya kepuasan konsumen menyampaikan beberapa manfaat antara lain hubungan antara perusahaan dan konsumen sebagai harmonis, menyampaikan dasar yang baik untuk pembelian ulang, dan menciptakan loyalitas konsumen, dan menyampaikan rekomendasi dari kata-kata. mulut secara positif.

Menurut Brown (dalam Dwiastuti, dkk 2012) kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terusmenerus, mendorong konsumen akan loyal terhadap suatu produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.



E. Teknik pengumpulan data dan Analisis Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017, 194), metode atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*), angket (*questionnaire*), observasi (*observasi*) atau kombinasi dari ketiganya:

- a. Kuesioner Menurut Sekaran (2006,82) Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dibuat sebelumnya yang akan dijawab oleh responden, dan biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas.
- b. Observasi Menurut Sugiyono (2017,203) Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan faktor layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner.
- c. Dokumentasi adalah data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa buku, surat kabar, prasasti, majalah, notulen, dan rapat anggota.

2. Analisis Data

- a. Analisis regresi linear sederhana

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui hubungan antara variable independen dengan variable dependen dengan menggunakan linear namun dalam penelitian ini hanya



digunakan saat variable dependan sehingga di sebut regresi linear sederhana.

Adapun persamaan regresi linear sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y : Ketanggapan karyawan

a : konstanta yaitu Y jika $X = 0$

b : Koefisien regresi yaitu nilai pangkat atau penurunan variable Y yang didasarkan variable x

x : Kepuasan Konsumen

b. Uji Statistik T (Uji parsial)

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara bersama individu dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifiakan level 0,10 ($\alpha=10\%$).

c. Uji Validitas

Jika ada lebih dari satu item, jumlah item tersebut digunakan untuk menentukan validitas item. Jika koefisien antar item menggunakan total item sama dengan atau di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika diambil nilai korelasinya menjadi 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

d. Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2016:239) Reliabilitas atau keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam



menjawab hal yang berkaitan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpa $>0,70$ maka reliabel.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat PDAM Gowa

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Gowa, maka pada Tahun 1980 satu unit pengelola air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan kapasitas produksi air bersih 10 lt/dtk, Pada tahun 1981 unit pengolahan air di Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa, hingga pada Tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya berita acara penyerahan ASSET pemerintah pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada pemerintah daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula unit pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa dimana pengelola dan tanggung jawab masih tetap pada PPSAB Provinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah Tingkat II Gowa.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan kabupaten Dati II Gowa, kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar, sehingga dengan kapasitas produksi 10 lt/detik ternyata sudah tidak mencukupi lagi. Oleh karena itu, PPSAB Privinsi Sulawesi Selatan mengajukan



proposal pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebanyak 20 lt/detik. Pada Tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan instalansi pengolahan Air tersebut yang berlokasi di kampung Cambaya Kelurahan Sungguminasa.

Pada Tahun 1988 oleh pemerintah Daerah tingkat II Goa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa. Karena unit pengolahan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelolaan Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU Cabang Dinas Kabupaten Gowa. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada Tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U dengan Nomor :75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan berita acara penyerahan pengelolaan prasaranan dan sarana Pengelolaan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Dati II Gowa.

Perkembangan pembangunan kabupaten Dati II Gowa yang demikian pesatnya dan dengan adanya pembangunan unit-unit perumahan sebagai akibat Ibu Kota Kabupaten Gowa yang sangat dekat dengan Kotamadya Ujung Pandang, Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan secara



tidak langsung mengakibatkan pertumbuhan jumlah penduduk yang membutuhkan air bersih meningkat pula, sehingga perusahaan Daerah Air Minum kabupaten Dati II Gowa dengan kapasitas produksi 20 lt/dtk dirasakan tidal lgi kebutuhan air minum penduduk Kota Sungguminasa.

Perusahaan Air Minum Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan pemerintah pusat melalui dana APBN Tahun Anggaran 1999/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 lt/dkt yang pembangunannya dapat direalisasikan Januari 1995. Dengan selesainya pembangunan tambahan Instalasi Pengolahan Air pada bulan Maret 1995, maka produksi air bersih menjadi 40 lt/dkt yang mulai beroperasi pada bulan April 199. Pada saat kapasitas produksi air bersih PDAM kabupaten Gowa masih 20 lt/dkt banyak sambungan rumah yang tidak memperoleh air bersih pada saat yang bersamaan, disebabkan jumlah sambungan rumah melebihi kapasitas produksi yaitu sebanyak 2.655 SR.

Tetapi setelah beroperasinya instalasi pengolahan air yang baru maka produksi air bertambah 2 kali lebih besar sehingga dengan jumlah langganan per Desember 1995 yang hanya 2.665 SR terasa berlebihan bila dijalankan pool capacity sehingga produksi air yang dilakukan pada saat ini hanya sebesar 30 lt/dtk.

Program nasional dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih pada pelita VI ini adalah untuk masyarakat perkotaan sebesar 80% dan untuk masyarakat pedesaan sebesar 60% sehingga PDAM kabupaten Gowa sampai saat ini dalam hal pengolahan air bersih baru sekitar 29%,



sudah termasuk sambungan rumah BTN. Minasa Upa Kotamadya Ujung Pandang.

2. Profil PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

a. Letak Geografis

Kabupaten Gowa berada pada 119.3773° Lintang Selatan. Kabupaten yang berada di daerah selatan dari Sulawesi Selatan merupakan daerah otonom ini, di sebelah Utara berbatasan dengan kota Makassar dan Kabupaten Maros. Di sebelah Timur berbatasan dengan kabupaten Sinjai, Bulukumba dan Bantaeng. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Jeneponto sedangkan di bagian Baratnya dengan Kota Makassar dan Takalar.

b. Wilayah administrasi

Luas wilayah kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km² atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. Wilayah Kabupaten Gowa terbagi dalam 18 kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan definitif sebanyak 167 dan 726 Dusun/Lingkungan. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar berupa dataran tinggi berbukit bukit, yaitu sekitar 72,26% yang meliputi 9 kecamatan yakni Kecamatan Parangloe, Manuju, Tinggimoncong, Tombolo Pao, Parigi, Bungaya, Bontolempangan, Tompobulu dan Biringbulu. Selebihnya 27,74% berupa dataran rendah dengan topografi tanah yang datar meliputi 9 Kecamatan yakni Kecamatan Somba Opu, Bontomarannu, Pattallassang, Pallangga, Barombong, Bajeng, Bajeng Barat, Bontonompo dan Bontonompo Selatan. Dari total Luas Kabupaten Gowa, 35,30% mempunyai kemiringan tanah di



atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya, Bontolempangan dan Tompobulu.

c. Tujuan dan fungsi

Tujuan Pendirian PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa menurut Pasal 5 Peraturan daerah kabupaten Tingkat II Gowa Nomor 11 Tahun 1988 Tanggal 15 Maret 1988 antara lain:

- a) Turut serta melaksanakan pembangunan daerah.
- b) Melaksanakan pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

Fungsi PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan Masyarakat di Kabupaten Gowa dan sekitarnya. Dalam rangka menjalankan fungsi tersebut, kegiatan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa meliputi :

- a) Mengolah sumber air untuk memperoleh air bersih dan menyalurkan kepada pelanggan atau konsumen.
- b) Membangun jaringan distribusi dan transmisi dalam rangka mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
- c) Melakukan pemeliharaan jaringan distribusi dan transmisi untuk menekankan kebocora/kehilangan.

d. Visi dan Misi PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa mempunyai Visi yaitu menjadi PDAM yang mandiri Profesional yang



mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang prima kepada Masyarakat.

Adapun Misi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yaitu :

- a) Pengelolaan perusahaan yang maju, kuat dan sehat dari segi manajemen maupun finansial.
- b) Peningkatan kemampuan SDM yang cerdas, terampil dan berperilaku yang didukung oleh iklim dan lingkungan kerja yang sehat.
- c) Peningkatan pelayanan air minum terhadap kualitas, kualitas dan kontinuitas serta keterjangkauan daya beli masyarakat peningkatan kesejahteraan karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa sebagai Perusahaan Daerah Air Minum akan memberikan penyediaan air yang memenuhi syarat.

Kwalitas : Air yang sehat dan layak

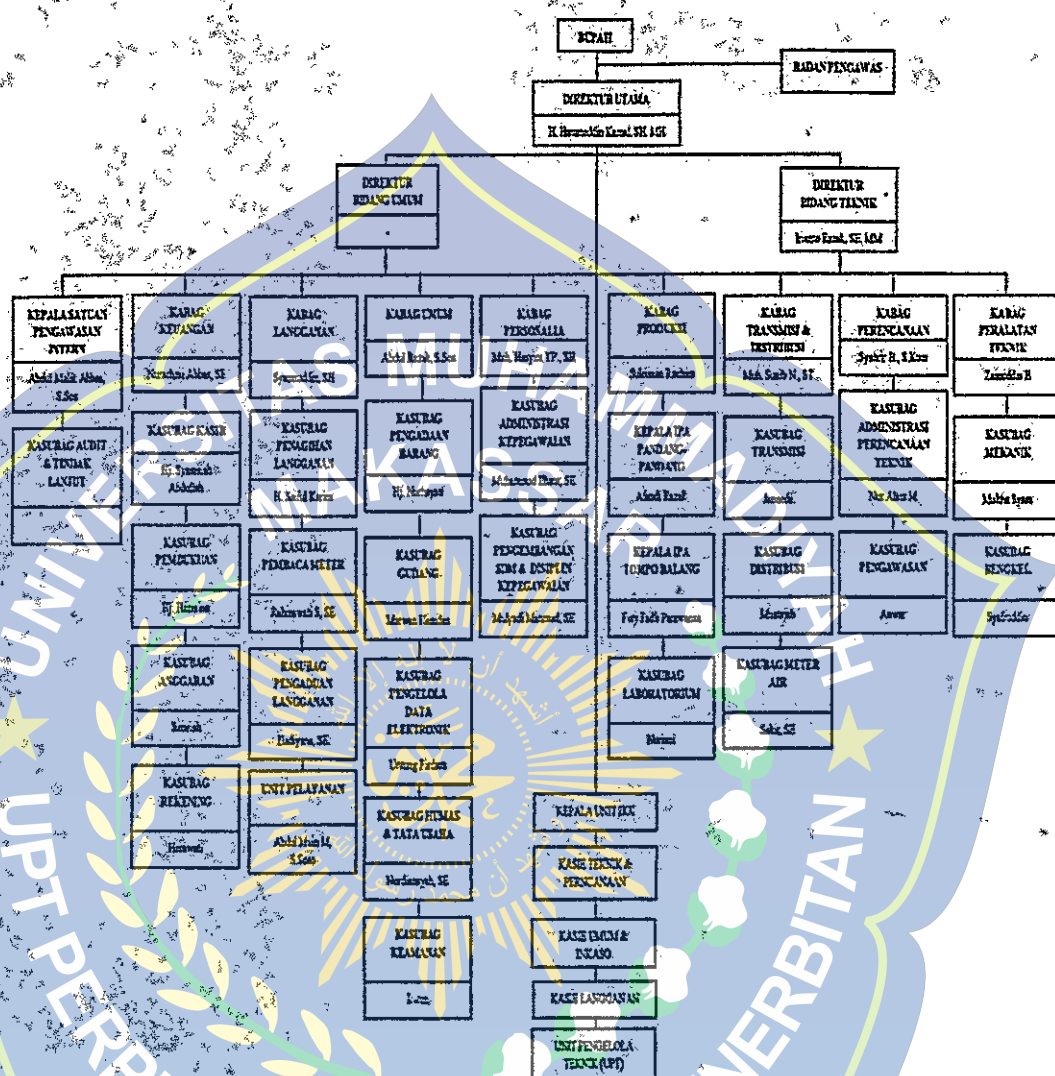
Kwantitas : Debet air yang cukup

Kontinutas : Mengalirkan air 24 jam operasi

Terjangkau : Harga air dapat dibeli oleh masyarakat serta peningkatan kesejahteraan karyawan yang lebih baik.



3. Struktur Organisasi



Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki unit-unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan garis wewenang dan tanggung jawab di dalam struktur organisasi, maka dapat diketahui kepada siapa seorang pegawai bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan.



Struktur organisasi juga merupakan penyediaan lingkungan kerja yang tepat sesuai dengan keahlian dan kecakapan masing-masing karyawan. Tujuan struktur organisasi adalah untuk mendapatkan sistem kerja sama yang baik dan berguna bagi perusahaan. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan sebaik-baiknya maka dalam pelaksanaannya, karyawan harus memiliki koordinasi, yaitu kontak dan keselarasan diantara karyawan.

Struktur organisasi dan tata kerja Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa di tetapkan dengan surat keputusan Bupati Gowa Nomor 810/XII/2003 Tanggal 31 Desember 2003 yang diperbaharui dengan peraturan Bupati Gowa Nomor 12 Tahun 2007 Tanggal 18 November 2007. Struktur organisasi terdiri atas badan Pengawas, Dewan Direksi (Direktur Utama, Direktur Umum dan keuangan, dan Direktur Teknik), dan bagian-bagian (Bagian Umum, Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan Teknik, dan Bagian Transimisi dan Distribusi).

Berikut ini adalah pemaparan singkat mengenai Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

- a. Badan pengawas, Badan Pengawas PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa di angkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa nomor 488/IV/2018 tanggal 09 April tentang Pengangkatan Dewan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa :
 - a. Ketua : Drs. H. Baharuddin Mangka, M.Si
 - b. Sekretaris : DR. Kastumini Harto, AK



- c. Anggota : Ir. H. Abd. Madjid Basolle, MM
- b. Direksi, Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa di angkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor 207/2010 Tanggal 1 April 2010. Sedangkan Direktur Teknik diangkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa dengan Nomor 118/I/2013 tanggal 21 Januari 2013 dengan susunan sebagai berikut:

- 1) Direktur Utama : H. Hasanuddin Kamal, SH. MH
- 2) Direktur Umum : H. Sadar Andar, S.Sos, M.Si
- 3) Direktur Teknik : Irianto Razak, SE,MM

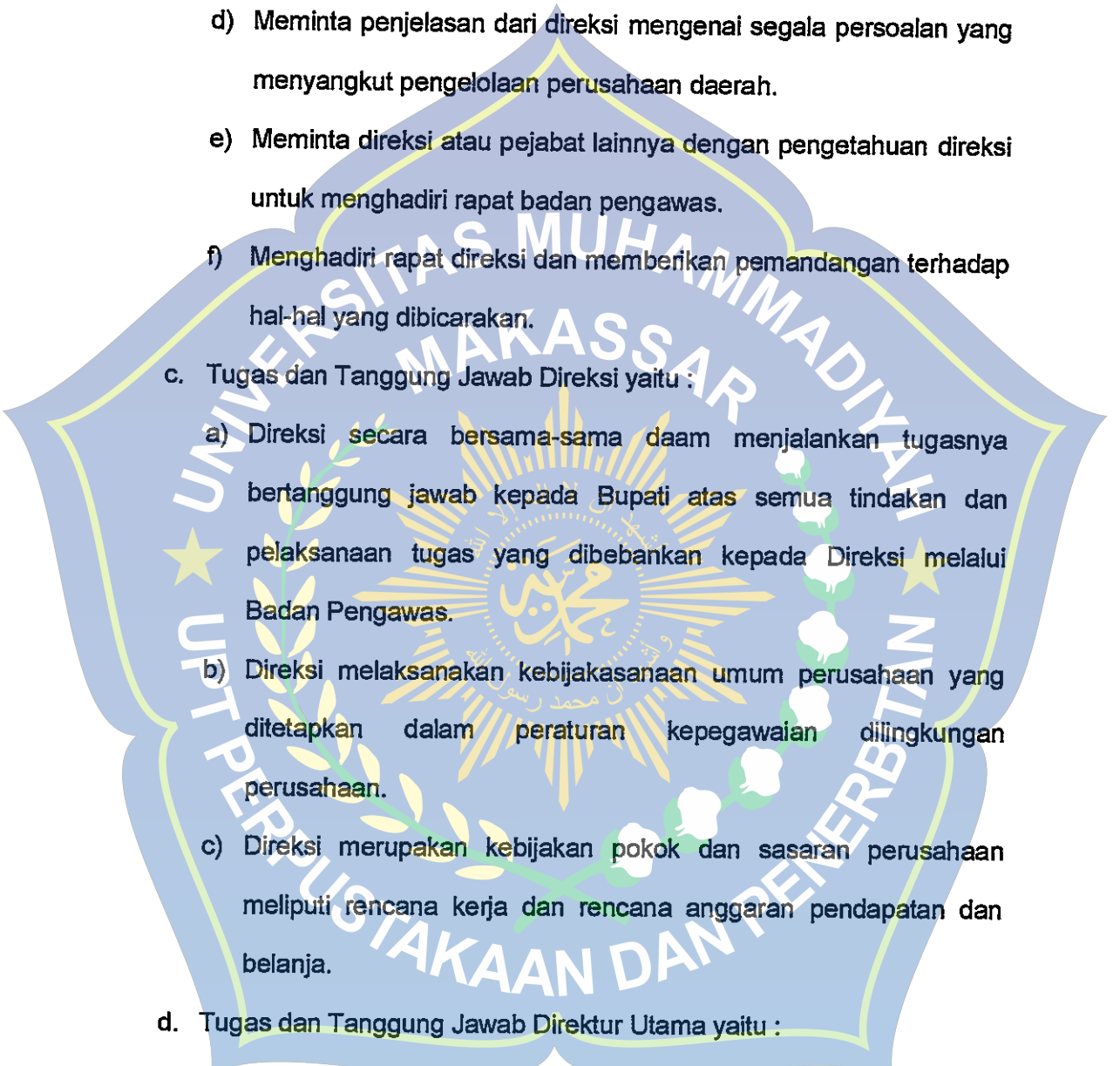
- c. Personalia, Sumber daya manusia (SDM) PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa per 31 Desember 2019 sebanyak 225 orang yang terdiri atas pegawai tetap 210 orang dan IKJP sebanyak 15 orang.

4. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Karyawan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Uraian tugas dan tanggung jawab karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa sebagai berikut :

- a. Tugas dan Tanggung Jawab Bupati tidak diperinci karena Bupati merupakan pemilik dari PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang memegang kekuasaan tertinggi terhadap perusahaan tersebut.
- b. Tugas dan tanggung jawab Badan Pengawas :
 - a) Pada perusahaan daerah bentuk badan pengawas yang bertanggung jawab kepada Bupati.
 - b) Badan Pengawas bertugas untuk melaksanakan pengawasan pengelolaan perusahaan daerah termasuk pelaksanaan rencana kerja perusahaan.



- 
- c) Badan Pengawas mempunyai wewenang melihat buku-buku dan surat-surat serta dokumen-dokumen lainnya, memeriksa kekayaan perusahaan daerah.
- d) Meminta penjelasan dari direksi mengenai segala persoalan yang menyangkut pengelolaan perusahaan daerah.
- e) Meminta direksi atau pejabat lainnya dengan pengetahuan direksi untuk menghadiri rapat badan pengawas.
- f) Menghadiri rapat direksi dan memberikan pandangan terhadap hal-hal yang dibicarakan.
- c. Tugas dan Tanggung Jawab Direksi yaitu :
- a) Direksi secara bersama-sama daam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Bupati atas semua tindakan dan pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada Direksi melalui Badan Pengawas.
- b) Direksi melaksanakan kebijaksanaan umum perusahaan yang ditetapkan dalam peraturan kepegawaian dilingkungan perusahaan.
- c) Direksi merupakan kebijakan pokok dan sasaran perusahaan meliputi rencana kerja dan rencana anggaran pendapatan dan belanja.
- d. Tugas dan Tanggung Jawab Direktur Utama yaitu :
- a) Tanggung jawab administratif fungsional perusahaan kepada Bupati.
- b) Mengadakan rapat pada waktu-waktu tertentu untuk membahas secara menyeluruh penyelenggaraan perusahaan.



- c) Rapat dipimpin oleh Direktur utama dan apabila berhalangan untuk menjalankan tugas pekerjaan tersebut maka yang bersangkutan seorang penggantinya, salah satu anggota direksi yang ada.
- d) Menetapkan kebijakan perusahaan jangka pendek dan jangka panjang.
- e) Mewakili perusahaan di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menyerahkan kekuasaan kepada seorang staf yang ditunjuk.
- f) Membuat laporan berkala tentang kegiatan perusahaan dan laporan realisasi anggaran kepada Bupati/Badan Pengawas PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
- e. Tugas dan Tanggung Jawab Direktur Umum dan Keuangan yaitu :
 - a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan bagian umum, bagian Sumber Daya Manusia, bagian hubungan Masyarakat dan hukum, serta bagian keuangan.
 - b) Mengkoordinasikan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
 - c) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pengadaan pengelolaan dan perlengkapan.
 - d) Mengendalikan uang pendapatan hasil penagih penjualan air dan pengolahan air limbah dari langganan.
 - e) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.



f. Tugas dan Tanggung Jawab Direktur Teknik yaitu :

- a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan di bagian perencanaan teknik, bagian produksi dan distribusi, serta bagian teknologo informasi dan mengolahan data.
- b) Mengkoordinasikan kegiatan pengujian peralatan teknik dan bahan-bahan kimia.
- c) Mengkoordinasikan dan mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi, sumber air tanah dan sarana air limbah.
- d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan direktur utama.

g. Karyawan Bagian Langganan

- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dan subag penagihan, subag pembaca mete dan subag pengaduan langganan;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan, dan mengkoordinir penagihan rekening air dan non air;
- e) Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening;
- f) Senantiasa mengupayakan suasana kerja harmonis dan dinamis;
- g) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi;



h. Subag penagih Langganan

- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Membuat daftar tagihan piutang langganan;
- e) Mengkoordinir penagihan piutang langganan;
- f) Membuat daftar pemutusan sambungan langganan;
- g) Membuat laporan piutang langganan;
- h) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
- i) Subag penagihan dikepalai seorang kepala sub uang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian langganan;
- j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi.

i. Subag Pembaca Meter

- a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
- b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
- c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
- d) Mengkordinir pembaca meter;



- 
- e) Menginventaris daftar sambungan langganan baru;
 - f) Menginventaris daftar kerusakan meter air pelanggan;
 - g) Membuat laporan hasil pembacaan meter pelanggan;
 - h) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
 - i) Subag pembaca meter dikepalai oleh seorang kepala subag yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian langganan;
 - j) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi;
 - j. Subag Pengaduan Langganan
 - a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
 - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
 - c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
 - d) Menciptakan dan menjaga hubungan yang harmonis terhadap pelanggan maupun masyarakat;
 - e) Menerima laporan pengaduan pelanggan kemudian melanjutkan laporan pengaduan pelanggan tersebut ke bagian-bagian terkait untuk ditindak lanjuti;
 - f) Mengadakan penyuluhan dan informasi kepada masyarakat terhadap penggunaan air bersih, dan tarif sosialisasi peraturan perusahaan;



- g) Mengadakan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- h) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
- i) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi;
- j) Subag pengaduan langgnana dikepalai oleh seorang kepala sub yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian langganan.
- k. Karyawan Unit Pelayanan
 - a) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan;
 - b) Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari bawahan;
 - c) Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan;
 - d) Menyelenggarakan pemasaran pelayanan langganan, dan mengkoordinir penagih rekening air dan non air;
 - e) Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, pengelolaan rekening;
 - f) Mengevaluasi rencana kerja jangka pendek dan jangka panjang perusahaan khususnya di unit masing-masing terutama yang menyangkut pengembangan operasional perusahaan;
 - g) Mengevaluasi dan menilai kegiatan pelaksanaan tugas operasional perusahaan di lingkup unit masing-masing serta



memberikan rekomendasi guna pengembangan dan penyempurnaan;

- h) Melakukan penelitian dan menganalisa suatu kegiatan dalam rangka upaya perbaikan meningkatkan perbaikan yang telah ada;
- i) Mengadakan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berkaitan dengan bidang tugasnya;
- j) Senantiasa mengupayakan suasana kerja yang harmonis dan dinamis;
- k) Kepala unit pelayanan dikepalai oleh seorang unit yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala bagian langganan.

B. Penyajian Data dan Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

a. Jenis Kelamin

Responden yang pertama dalam penelitian ini merupakan responden yang di kelompokkan dengan jenis kelamin, dimana perbedaan jenis kelamin akan memberikan interpretasi yang beragam terkait dengan ketanggapan kerja terhadap kepuasan konsumen, pada tabel berikut ini menunjukkan pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Gender	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	40	57 %



Perempuan	30	43%
Total	70	100%

Sumber : data primer di olah tahun 2022

Tabel 4.1 : menerangkan bahwasanya responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 40 orang (57%) kemudian yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 30 orang (43%).

b. Tingkat Usia/ Umur

Umur reponden penelitian dapat diketahui dari hasil pengelompokkan responden berdasarkan umur berikut ini :

Tabel 4.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia/ Umur

Usia	Frekuensi	Presentase
20- 25 tahun	23	33%
36-45 tahun	29	41%
46-70 tahun	18	26%
Total	70	100%

Sumber : Data Primer di Olah Tahun 2022

Tabel 4.2 : menerangkan bahwasanya responden yang berusia 20-35 Tahun sebanyak 23 orang (33%) kemudian yang berusia 36-45 Tahun sebanyak 29 orang (41%). Sedangkan 46-70 Tahun sebanyak 18 orang (26%).

c. Pekerjaan

Pekerjaan sering kali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga



mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk atau jasa.

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	8	11%
Guru/Dosen	15	21%
PNS	13	18%
Pegawai Swasta	20	28%
Wiraswasta	11	15%
Lainnya	5	7%
Jumlah	70	100%

Sumber : Data Primer di Olah tahun 2022

Tabel 4.3 : responden memiliki latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda, dengan responden yang sebagai Guru/Dosen jumlahnya lebih dominan yaitu sebanyak 20%, sementara responden yang bekerja sebagai Lainnya jumlahnya paling sedikit yaitu 5%. Kemudian sebanyak 15% responden bekerja sebagai Guru/Dosen, 13% responden bekerja sebagai PNS, 11% responden wiraswasta dan 8% responden sebagai Pelajar/Mahasiswa.



2. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

a. Deskriptif Variabel Ketanggapan Kerja (X)

Untuk melihat tanggapan responden dengan indikator variabel Ketanggapan Kerja (X) sebagai berikut :

Tabel 4.4

Tanggapan Responden Terhadap Ketanggapan Kerja

Descriptive Statistics								
Item		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	TOTAL SKOR	MEAN
X. 1	F	0	0	4	28	38	314	4.49
	%	0	0	4.3	40.	54.	100%	
X. 2	F	0	0	3	30	37	314	4.49
	%	0	0	4.3	42.	52.	100%	
X. 3	F	0	2	8	38	22	290	4.14
	%	0	2.9	11.	54.	31.	100%	
X. 4	F	0	2	6	34	28	298	4.26
	%	0	2.9	4.6	48.	40.	100%	
X. 5	F	0	0	10	24	36	306	4.37
	%	0	0	14.	34.	51.	100%	
X. 6	F	0	2	10	23	35	291	4.30
	%	0	2.9	14.	32.	50.	100%	
X. 7	F	0	2	10	31	27	293	4.19
	%	0	2.9	14.	44.	38.	100%	
Ketanggapan Kerja								30.17
Rata-rata (Mean) Ketanggapan Kerja								4.32

Sumber : Olah Data SPSS 25, 2022



Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan rata-rata (mean) tanggapan responden terhadap pernyataan variabel Ketanggapan Kerja (X) adalah Setuju dengan menunjukkan rata-rata (mean) 4.32. Sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang diperoleh cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpanan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimum 26 dan maximum 35.

b. Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Untuk melihat anggapan responden dengan indikator variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebagai berikut :

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen

Descriptive Statistics							
Item		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	TOTAL SKOR
Y. 1	F	0	0	15	38	17	282
	%	0	0	21. 4	54. 3	24. 3	100%
Y. 2	F	0	0	17	34	19	282
	%	0	0	24. 3	48. 6	27. 1	100%
Y. 3	F	0	0	18	37	15	277
	%	0	0	25. 7	52. 9	21. 4	100%
Y. 4	F	0	0	24	25	21	277
	%	0	0	34. 3	35. 7	30. 0	100%
Y. 5	F	0	1	24	22	23	277
	%	0	1.4	34. 3	31. 4	32. 9	100%
Y. 6	F	0	2	20	27	21	237
	%	0	2.9	28. 3	38. 4	30. 3	100%



				6	6	0		
Y.	F	0	1	19	30	20	279	3.99
7	%	0	1.4	27.1	42.9	28.6	100%	
Y.	F	0	1	14	32	23	287	4.10
8	%	0	1.4	20.0	45.7	32.9	100%	
Y.	F	0	0	12	37	21	289	4.13
9	%	0	0	17.1	52.9	30.0	100%	
Y.	F	0	0	18	35	17	279	3.99
10	%	0	0	25.7	50.0	24.3	100%	
Y.	F	0	0	21	35	14	273	3.90
11	%	0	0	30.0	50.0	20.0	100%	
Y.	F	0	0	11	43	16	273	4.07
12	%	0	0	15.7	61.4	22.9	100%	
Y.	F	0	0	9	40	21	292	4.17
13	%	0	0	12.9	57.1	30.0	100%	
Kepuasan Konsumen								52.11
Rata-rata (Mean) Kepuasan Konsumen								4.02

Sumber : Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan rata-rata (mean) tanggapan responden terhadap pernyataan variabel Kepuasan Konsumen (Y) adalah Setuju dengan menunjukkan rata-rata (mean) 4.02. Sehingga mengindikasikan bahwa hasil yang diperoleh cukup baik. Hal tersebut dikarenakan standar deviasi adalah pencerminan penyimpanan yang sangat tinggi, sehingga penyebaran data menunjukkan hasil normal dan tidak menyebabkan bias. Nilai minimum 37 dan maximum 65.



3. Uji Reliabilitas dan Validitas

a. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan yang dinyatakan valid uji ini dilakukan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diajukan adalah konsisten.

Tabel 4.6

Uji Reliabilitas

Variabel		Cronbach's Alpha	Kriteria	Ket.
Ketangggapan Kerja	X1.1.	0,708	0,60	Reliabel
	X1.2	0,708	0,60	Reliabel
	X1.3	0,708	0,60	Reliabel
	X1.4	0,708	0,60	Reliabel
	X1.5	0,708	0,60	Reliabel
	X1.6	0,708	0,60	Reliabel
	X1.7	0,708	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	Y.1	0,708	0,60	Reliabel
	Y.2	0,708	0,60	Reliabel
	Y.3	0,708	0,60	Reliabel
	Y.4	0,708	0,60	Reliabel
	Y.5	0,708	0,60	Reliabel
	Y.6	0,708	0,60	Reliabel
	Y.7	0,708	0,60	Reliabel
	Y.8	0,708	0,60	Reliabel
	Y.9	0,708	0,60	Reliabel
	Y.10	0,708	0,60	Reliabel
	Y.11	0,708	0,60	Reliabel
	Y.12	0,708	0,60	Reliabel
	Y.13	0,708	0,60	Reliabel

Sumber : Olah Data SPSS 25, 2022



Berdasarkan tabel 4.6 diketahui suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki nilai cronbach's alpha $\geq 0,60$. Dari hasil olah data dapat dikatakan bahwa variabel prestasi kerja dan penempatan pegawai semua reliable, karena memiliki nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60.

b. Uji Validitas

Uji Validasi merupakan derajat ketetapan antara data terjadi pada penelitian dengan data yang diperoleh oleh penelitian atau variabel yang diteliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh penelitian dengan data yang sesungguhnya terjadi pada variabel penelitian.

Tabel 4.7
Uji Validitas

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R table	Nilai sig.	Keterangan
X1	.356	0,235	.002	VALID
X2	.540	0,235	.000	VALID
X3	.341	0,235	.004	VALID
X4	.485	0,235	.000	VALID
X5	.488	0,235	.000	VALID
X6	.572	0,235	.000	VALID
X7	.429	0,235	.000	VALID
Y1	.485	0,235	.000	VALID
Y2	.520	0,235	.000	VALID
Y3	.394	0,235	.001	VALID
Y4	.464	0,235	.000	VALID
Y5	.587	0,235	.000	VALID
Y6	.548	0,235	.000	VALID
Y7	.555	0,235	.000	VALID
Y8	.541	0,235	.000	VALID
Y9	.574	0,235	.000	VALID
Y10	.552	0,235	.000	VALID
Y11	.596	0,235	.000	VALID
Y12	.475	0,235	.000	VALID
Y13	.442	0,235	.000	VALID

Sumber : Olah Data SPSS 25, 2022



Berdasarkan tabel 4.7 Dapat diketahui bahwa semua pernyataan yang diajukan valid karena $r - \text{hitung} \geq r - \text{tabel}$, berarti $r - \text{hitung}$ lebih besar dari $r - \text{tabel}$, maka dalam penelitian ini semua pernyataan kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data

4. Uji Regresi Sederhana

Setelah melakukan uji validasi dan uji realibilitas, maka selanjutnya pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi sederhana ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh ketanggapan kerja terhadap tingkat kepuasan. Pembuatan persamaan analisis regresi linear sederhana ini dapat dilakukan dengan mengimprestasikan angka-angka yang ada pada *unstandardized coefficients* B. Berikut ini hasil analisis regresi linear sederhana.

Tabel 4.8
Uji Regresi Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	46.772	7.974		5.866	.000
	Ketanggapan kerja	.177	.263	.081	.672	.504

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

$$Y = a + b X$$

$$Y = 46.772 + 0.177 X$$

Dimana :

- a. Nilai konstanta (a) = 46.772 ini menunjukkan nilai konstan, berarti bahwa nilai kofisien variabel kepuasan konsumen adalah 46.772



- b. Nilai variabel (X) = 0.177 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1% nilai ketanggapan kerja, maka nilai kepuasan konsumen meningkat sebesar 0.177.

5. Hasil Pembuktian Hipotesis

a. Hasil Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya (X) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya (Y). Pengujian hipotesis dimaksudkan sebagai cara untuk menentukan apakah suatu hipotesis tersebut sebaiknya diterima atau ditolak.

Tabel 4.9

Uji-t

Model		T	Sig.
1	(Constant)	5.866	.000
	Ketanggapan kerja	.672	.504

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 25, 2022

Berdasarkan tabel Hasil pengujian variabel independen ketanggapan kerja (Y) terhadap variabel dependen kepuasan konsumen (X) adalah sebagai berikut :

Variabel ketanggapan kerja (Y) menunjukkan nilai t- hitung (5.866) $\geq$ t- tabel (1.29432), atau sig 0.000 $\leq$ 0.10 yang berarti variabel ketanggapan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil Uji-t variabel Ketanggapan Kerja (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.



untuk responden yang mayoritas responden setuju dengan pernyataan yang diajukan oleh peneliti. Hal ini berarti pelayanan yang dilakukan dengan cepat serta tepat dan selalu menawarkan produk yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Pelaksanaan ketanggapan kerja dalam suatu perusahaan merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan dengan baik, karena dengan ketanggapan kerja yang tepat, maka pegawai yang bersangkutan akan mengetahui ruang lingkup kerjanya dan dapat melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya, sehingga beban tugas yang diberikan kepadanya dapat dipertanggung jawabkan. Ketanggapan kerja ini dilakukan untuk mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan apa yang diharapkan baik secara kualitas, kuantitas, dan secara ideal. Dengan kata lain ketanggapan kerja harus tepat sesuai dengan bidang keahlian, pembawaan, kecakapan, dan kemampuannya. Seseorang diberikan pekerjaan sesuai dengan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki sesuai dengan persyaratan pekerjaan. Kesalahan dalam menempatkan karyawan pada pekerjaan yang sesuai akan mendapatkan hasil yang kurang baik. Ketidaktepatan dalam hal ini bisa berakibat pada kurangnya semangat kerja yang berdampak pada rendahnya Kepuasan Konsumen.

Hasil dari penelitian ini semakin diperkuat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Agus Budi Purwanto dan Susanti Wahyuningsih (2013) dengan judul Pengaruh Kedisiplinan dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Hotel di Kabupaten Semarang). Hasil penelitian membuktikan bahwa



terdapat pengaruh langsung secara positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan merupakan intervening positif antara kedisiplinan dan ketanggapan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Benny Usman (2019). Variabel Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penempatan Pegawai terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Media Lalu Lintas Indonesia Kota Palembang yang diketahui dari hasil uji hipotesis diperoleh dimana nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yakni $(4,006 > 2,042)$ artinya H_a diterima dan H_o ditolak. Dalam hal ketanggapan kerja juga harus dilihat dari kemampuan dan keahlian seorang karyawan tersebut, sehingga apabila seorang karyawan ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya maka ia akan lebih mudah dan cepat dalam menjalankan dan menyelesaikan segala tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan kepadanya, sehingga tujuan dari perusahaan tempat ia bekerja akan lebih mudah tercapai.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Penulis menggunakan pengertian metode penelitian menurut Masri Singarimbun metode penelitian survey adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui ketanggapan kerja karyawan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa :

Berdasarkan hasil uji hipotesis terbukti bahwa Ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan konsumen. Hal ini didasarkan Hasil perhitungan analisa regresi linear sederhana (X) nilai t- hitung (5.866) $\geq$ t-tabel (1.29432), atau sig $0.000 \leq 0.10$. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan program yang berdampak positif dalam meningkatkan Ketanggapan Kerja. Dengan kata lain bahwa semakin baik Ketanggapan Kerja yang dilakukan maka semakin meningkatnya Kepuasan Konsumen pada kantor PDAM Kab. Gowa , dan Konsumen dapat bekerja sama dengan baik dengan Karyawan sehingga dapat mempertanggung jawabkan setiap keluhan, saran serta masukan yang diberikan konsumen dan agar dapat menghasilkan kinerja yang memuaskan.



B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai perlengkapan terhadap hasil penelitian yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi pihak instansi dalam hal ini kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan dan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk lebih maju melalui pembinaan serta bimbingan agar pegawai memiliki jiwa kepemimpinan dan komitmen untuk tetap bekerja di perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengambil judul yang sama, diharapkan mengkaji lebih dalam lagi dari segi permasalahan serta dapat menambahkan variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini dengan objek penelitian yang luas dalam penelitiab saat ini dilakukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zein. 2009. *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Danang, Sunyoto. (2013). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama Anggota Ikapi.
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Kekepalasekolahan "Melejitkan Produktivitas kerja kepala sekolah dan faktor-faktor yang mempengaruhi."* Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fandy Tjiptono, 2008 .*Strategi Pemasaran, Edisi III*, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Andi Offset, Yogyakarta. Andi.
- Fatmawati, Mey. 2014. "Pengaruh Gaya Hidup (lifestyle) dan Budaya Keluarga Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Batik Di Kalangan Mahasiswa Kos Di RT 04 RW 10 Nilasari Baru Gonilan Kartosura Sukoharjo". Skripsi. Surakarta: FKIP Akuntansi, Universitas Muhammadiyah.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Husein Umar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*, Jakarta: Grafindo Persada.
- Irawan, Maulana 2011. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Jasfar, Farida. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2009.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : BumiAksara.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid1*. Jakarta: PT Indeks.



- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmoedin, H.As, 2010. *Etiket Pelayanan Bank,PT. Gunung Agung*, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rini Dwiastuti dkk. (2012). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W., 2016. *Kupas tuntas penelitian akuntansi dengan SPSS*. Mona ed Yogyakarta:Pustaka baru press.
- Sumarwan, Ujang. 2011. *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supranto, M.A. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar Cetakan Keempat*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Jakarta: Andi.
- Uma Sekaran, 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zeithaml,Valarie A and Bitner. (2000). *Service Marketing 2nd edition: Integrating Customer Focus*. New York.McGraw-Hill Inc.







Kuesioner penelitian

PENGANTAR

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir sebagai mahasiswa program strata satu Universitas Muhammadiyah Makassar, saya :

Nama : Kurnia Ilahi

Nim : 105721111017

Jurusan/fakultas : Manajemen / Ekonomi Dan Bisnis

Pembimbing I : Drs. H.A.Muhidding Daweng., M.M

Pembimbing II : Andi Risfan Rizaldi, SE.,MM.

Bermaksud melakukan penelitian Ilmiah untuk menyusun skripsi dengan judul “ **Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan PDAM Kab. Gowa**”.

Sehubung dengan hal tersebut saya berharap kesediaan bapak/ibu/saudara untuk meluangkan waktu sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan kuesioner ini.

Data diperoleh hanya untuk digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak untuk digunakan sebagai penelitian kerja di tempat bapak/ibi/saudara bekerja, sehingga saya akan menjaga kerahasiaan sesuai dengan kode etika penelitan,

Peneliti sangat mengharapkan kepada semua pihak yang terpilih sebagai responden dalam penelitian ini dapat bekerja sama dalam memberikan informasi serta atasa pertanyaan secara benar, jujur, dan objektif tidak ada jawaban salah atau benar dalam pilihan saudara, karena tujuan kuesioner ini adalah untuk meminta persepsi/pendapat saudara.

Terima kasih atas kesediaan bapak/ibu/saudara meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner guna membantu kelancara penelitian ini.



Petunjuk pengisian

Peneliti menginginkan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/I mengenai ketanggapan kerja bagian penjualan terhadap tingkat kepuasan konsumen PDAM Tirta Jeneberang. Anda dimohon untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dengan petunjuk pengisian yaitu : pertanyaan pada bagian ini menyediakan jawaban dengan kode (1,2,3,4,5). Setiap pertanyaan hanya boleh dengan memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

STP = Sangat Tidak Puas

TP = Tidak Puas

RR = Ragu-Ragu

P = Puas

SP = Sangat Puas

Nilai skor :

STP = 1

TP = 2

RR = 3

P = 4

SP = 5



Identitas Responden :

- 1. Nama :
- 2. Jenis Kelamin :
- 3. Usia :
- 4. Pekerjaan :
- 5. Alamat :

A. Ketanggapan (X)

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP
1.	Bagaimana pendapat anda, mengenai ketanggapan karyawan dalam pelayanan administrasi pelanggan baru ?					
2.	Bagaimana pendapat anda mengenai kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan ?					
3.	Bagaimana pendapat anda, mengenai ketanggapan karyawan dalam penanganan keluhan konsumen ?					
4.	Bagaimana pendapat anda, mengenai ketanggapan karyawan dalam kesediaan membantu konsumen ?					
5.	Bagaimana pendapat anda, mengenai ketanggapan karyawan terhadap keadilan dalam melayani konsumen ?					
6.	Bagaiman pendapat anda, mengenai ketanggapan karyawan dalam proses pembayaran ?					
7.	Bagaiman pendapat anda, mengenai ketanggapan petugas					



	pencatat dalam melaksanakan pencatatan ?					
--	--	--	--	--	--	--

B. Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pertanyaan	STP	TP	RR	P	SP
1.	Kualitas produk (Air)					
	a. Bagaimana kepuasan anda mengenai kualitas air yang dihasilkan atau dipasarkan oleh perusahaan ?					
	b. Bagaimana kepuasan anda, mengenai keawatan (tahan lama) dari air yang dihasilkan perusahaan ?					
	c. Bagaimana kepuasan anda, mengenai meteran air PDAM yang sudah di sesuaikan dengan standart yang diterapkan pemerintah ?					
2.	Harga					
	a. Bagaimana kepuasan anda mengenai, harga yang diberikan perusahaan (keterjangkauan harga untuk konsumen ?					
	b. Bagaimana kepuasan anda, mengenai kestabilan harga yang ditetapkan oleh perusahaan ?					
	c. Bagaimana kepuasan anda, mengenai harga denda yang karyawan berikan kepada konsumen ?					
3	Kualitas Pelayanan					



	a. Bagaimana kepuasan anda, mengenai respon perusahaan terhadap <i>complain</i> yang diajukan konsumen ?					
	b. Bagaimana kepuasan anda, mengenai pelayanan yang diberikan karyawan terhadap konsumen ?					
	c. Bagaimana kepuasan anda, mengenai sikap yang dimiliki karyawan terhadap konsumen ?					
4.	Faktor Emosional					
	a. Bagaimana kepuasan anda, mengenai profesionalitas kerja para karyawan perusahaan dalam melayani konsumen ?					
	b. Bagaimana kepuasan anda, mengenai kesediaan karyawan dalam menerima setiap permintaan dari para konsumen ?					
	c. Bagaimana kepuasan anda, mengenai kualitas produk yang dihasilkan (Air)?					
	d. Bagaimana kepuasan anda, mengenai hasil kinerja PDAM secara keseluruhan ?					



TABULASI KUESIONER

Ketanggapan Kerja (X)							
X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	TOTAL
5	5	5	5	5	5	5	35
5	4	2	2	5	5	5	28
4	4	4	4	5	5	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	3	3	4	27
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	3	4	3	4	4	26
4	4	3	3	4	4	4	26
4	4	5	5	3	3	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
4	4	4	4	4	4	4	28
5	5	5	5	5	2	2	29
3	4	4	4	5	5	5	30
5	5	4	4	3	3	3	27
5	5	4	4	3	3	3	27
5	3	3	4	4	4	4	27
4	4	4	4	4	4	5	29
5	4	4	4	4	4	3	28
3	4	2	5	5	5	5	29
5	4	3	4	5	5	3	29
4	5	4	4	4	3	3	27
4	4	3	3	5	5	5	29
5	4	3	5	5	5	4	31
4	4	4	4	4	4	3	27
4	5	4	5	5	5	5	33
4	5	5	5	5	5	3	32
4	5	4	5	5	5	3	31
5	5	5	5	4	4	5	33
4	5	3	5	5	5	5	32
4	4	4	4	4	4	4	28
4	5	4	5	4	5	5	32
5	5	5	5	3	3	4	30
5	5	4	4	4	4	4	30
5	5	5	5	3	3	4	30
4	5	5	3	3	3	4	27
5	5	4	5	5	2	3	29



4	5	4	2	5	5	4	29
4	4	4	3	5	5	5	30
3	4	4	4	5	5	5	30
4	4	4	5	5	4	4	30
3	3	4	5	5	4	4	28
5	5	4	4	4	5	4	31
5	4	3	3	5	4	4	28
4	4	5	4	3	3	5	28
4	3	4	3	5	5	4	28
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	5	4	4	5	4	32
5	5	5	5	5	5	4	34
5	4	5	5	4	5	4	32
5	4	5	5	4	4	5	32
5	4	5	4	4	4	5	31
5	5	4	4	5	5	5	33
5	5	4	5	5	5	5	34
5	5	4	5	5	4	5	33
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	4	5	5	5	4	33
5	5	5	4	3	3	4	29
5	5	5	4	5	5	2	31
5	5	4	4	5	5	5	33
4	5	5	4	5	4	5	32
4	4	4	4	5	5	5	31
5	4	4	5	5	5	4	32
5	5	5	4	4	5	5	33
5	5	5	5	4	5	5	34
5	5	5	4	4	4	5	32
5	5	4	4	5	5	5	33
5	5	5	5	4	4	4	28
4	5	5	5	5	5	3	32
5	5	4	4	5	5	5	33



Kepuasan Konsumen (X)													
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	TOTAL
3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	3	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	41
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	4	50
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	4	55
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	54
3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	37
4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	53
4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	47
3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	48
5	4	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	53
3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	54
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	49
4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	57
3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	49
4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	46
3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	45
5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	51
5	5	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	54
4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	52
3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	54
4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	59
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	59
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	46
3	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	3	4	49
4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	49
3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	49
5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5	49



5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	55
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	48
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	45
5	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	55
3	3	3	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	50
4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4	52
4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	46
4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	53
4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	4	49
5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	53
4	5	3	5	4	3	5	3	4	3	5	4	4	52
5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	53
4	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	52
4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	49
4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	4	53
3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	51
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	52
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	52
4	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	49
5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	53
3	3	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	52
4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	3	4	52
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	58
4	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	54
5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	52
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	52



KARAKTERISTIK RESPONDEN

Gender	Frekuensi	Presentase (%)
Laki-laki	40	57 %
Perempuan	30	43%
Total	70	100%

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
20- 25 tahun	23	33%
36-45 tahun	29	41%
46-70 tahun	18	26%
Total	70	100%

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	8	11%
Guru/Dosen	15	21%
PNS	13	18%
Pegawai Swasta	20	28%
Wiraswasta	11	15%
Lainnya	5	7%
Jumlah	70	100%



KETANGGAPAN KERJA

Descriptive Statistics								
Item		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	TOTAL SKOR	MEAN
X. 1	F	0	0	4	28	38	314	4.49
	%	0	0	4.3	40.0	54.3	100%	
X. 2	F	0	0	3	30	37	314	4.49
	%	0	0	4.3	42.9	52.9	100%	
X. 3	F	0	2	8	38	22	290	4.14
	%	0	2.9	11.4	54.3	31.4	100%	
X. 4	F	0	2	6	34	28	298	4.26
	%	0	2.9	4.6	48.6	40.0	100%	
X. 5	F	0	0	10	24	36	306	4.37
	%	0	0	14.3	34.3	51.4	100%	
X. 6	F	0	2	10	23	35	291	4.30
	%	0	2.9	14.3	32.9	50.0	100%	
X. 7	F	0	2	10	31	27	293	4.19
	%	0	2.9	14.3	44.3	38.6	100%	
Ketanggapan								30.17
Rata-rata (Mean) Ketanggapan								4.32



KEPUASAN KONSUMEN

Item		Descriptive Statistics						MEAN
		STS (1)	TS (2)	KS (3)	S (4)	SS (5)	TOTAL SKOR	
Y. 1	F	0	0	15	38	17	282	4.03
	%	0	0	21.4	54.3	24.3	100%	
Y. 2	F	0	0	17	34	19	282	4.03
	%	0	0	24.3	48.6	27.1	100%	
Y. 3	F	0	0	18	37	15	277	3.96
	%	0	0	25.7	52.9	21.4	100%	
Y. 4	F	0	0	24	25	21	277	3.96
	%	0	0	34.3	35.7	30.0	100%	
Y. 5	F	0	1	24	22	23	277	3.96
	%	0	1.4	34.3	31.4	32.9	100%	
Y. 6	F	0	2	20	27	21	237	3.96
	%	0	2.9	28.6	38.6	30.0	100%	
Y. 7	F	0	1	19	30	20	279	3.99
	%	0	1.4	27.1	42.9	28.6	100%	
Y. 8	F	0	1	14	32	23	287	4.10
	%	0	1.4	20.0	45.7	32.9	100%	
Y. 9	F	0	0	12	37	21	289	4.13
	%	0	0	17.1	52.9	30.0	100%	
Y. 10	F	0	0	18	35	17	279	3.99
	%	0	0	25.7	50.0	24.3	100%	
Y. 11	F	0	0	21	35	14	273	3.90
	%	0	0	30.0	50.0	20.0	100%	
Y. 12	F	0	0	11	43	16	273	4.07
	%	0	0	15.7	61.4	22.9	100%	
Y. 13	F	0	0	9	40	21	292	4.17
	%	0	0	12.9	57.1	30.0	100%	
Kepuasan Konsumen								52.11
Rata-rata (Mean) Kepuasan Konsumen								4.02



UJI RELIABILITAS

Variabel		Cronbach's Alpha	Kriteria	Ket.
Ketanggapan Kerja	X1.1.	0,708	0,60	Reliabel
	X1.2	0,708	0,60	Reliabel
	X1.3	0,708	0,60	Reliabel
	X1.4	0,708	0,60	Reliabel
	X1.5	0,708	0,60	Reliabel
	X1.6	0,708	0,60	Reliabel
	X1.7	0,708	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	Y.1	0,708	0,60	Reliabel
	Y.2	0,708	0,60	Reliabel
	Y.3	0,708	0,60	Reliabel
	Y.4	0,708	0,60	Reliabel
	Y.5	0,708	0,60	Reliabel
	Y.6	0,708	0,60	Reliabel
	Y.7	0,708	0,60	Reliabel
	Y.8	0,708	0,60	Reliabel
	Y.9	0,708	0,60	Reliabel
	Y.10	0,708	0,60	Reliabel
	Y.11	0,708	0,60	Reliabel
	Y.12	0,708	0,60	Reliabel
	Y.13	0,708	0,60	Reliabel



UJI VALIDITAS

Variabel	Nilai R hitung	Nilai R table	Nilai sig.	Keterangan
X1	.356	0,235	.002	VALID
X2	.540	0,235	.000	VALID
X3	.341	0,235	.004	VALID
X4	.485	0,235	.000	VALID
X5	.488	0,235	.000	VALID
X6	.572	0,235	.000	VALID
X7	.429	0,235	.000	VALID
Y1	.485	0,235	.000	VALID
Y2	.520	0,235	.000	VALID
Y3	.394	0,235	.001	VALID
Y4	.464	0,235	.000	VALID
Y5	.587	0,235	.000	VALID
Y6	.548	0,235	.000	VALID
Y7	.555	0,235	.000	VALID
Y8	.541	0,235	.000	VALID
Y9	.574	0,235	.000	VALID
Y10	.552	0,235	.000	VALID
Y11	.596	0,235	.000	VALID
Y12	.475	0,235	.000	VALID
Y13	.442	0,235	.000	VALID



UJI REGRESI SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	46.772	7.974		5.866	.000
	Ketanggapan kerja	.177	.263	.081	.672	.504
a. Dependent Variable: kepuasan konsumen						

UJI-t (UJI PERSIAL)

Model		T	Sig.
1	(Constant)	5.866	.000
	Ketanggapan kerja	.672	.504















MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221 E-mail : lp3mu@plama.com



TERAKREDITASI
900-PT

no : 52/05/C.4-VIII/I/43/2022

ip : 1 (satu) Rangkap Proposal

: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel

di -

Makassar

01 Jumadil akhir 1443 H

04 January 2022 M

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 348/05/A.2-IX/XII/43/2021 tanggal 4 Januari 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : KURNIA ILAHI

No. Stambuk : 10572 1111017

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen pada Kantor PDAM Kab. Gowa"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 5 Januari 2022 s/d 5 Maret 2022

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa

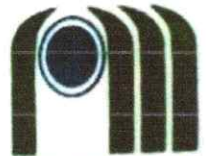
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
Dr. H. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716





**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GOWA
"TIRTA JENEBERANG"**



Jl. Alternatif Swadaya Telp. (0411) 880 846 Fax : (0411) 822 0242 Gowa **TIRTA JENEBERANG**

Kepada
Yth. Ketua LP3M UNISMUH
Makassar

Di -
Makassar

Nomor : UM.025/PDAM-GW/1/2022
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat izin penelitian nomor : 503/017/DPM-
PTSP/PENELITIAN/I/2022 Tanggal atas nama Sebagai berikut :

Nama	: KURNIA ILAHI
Tempat/Tanggal Lahir	: Cendana / 14 Maret 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Tamalate III
Judul	: "PENGARUH KETANGGAPAN KERJA BAGIAN PENJUALAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR PDAM KAB. GOWA"

Pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melakukan penelitian,
sesuai dengan disiplin ilmu yang di miliknya.

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

Sungguminasa, 13 Januari 2022

A.n Direktur Utama,
Direktur Bagian Umum



M. Saadul Abidar, S.Sos., M.Si
NIK : 211 961 002

Tembusan Yth :
1. Arsip





**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Masjid Raya No. 38 Tlp. 0411-887188 Sungguminasa 92111

Sungguminasa, 5 Januari 2022

Kepada Yth.

PDAM Kabupaten Gowa

di-

Tempat

Nomor : 503/017/DPM-PTSP/PENELITIAN/I/2022
Lamp : -
Perihal : **Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 25108/S.01/PTSP/2022 tanggal 5 Januari 2022 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **KURNIA ILAHI**
Tempat/Tanggal Lahir : Cendana / 14 Maret 1999
Nomor Pokok : 105721111017
Jenis Kelamin : Perempuan
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Tamalate Iii

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis/Disertasi/Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul **"PENGARUH KETANGGAPAN KERJA BAGIAN PENJUALAN TERHADAP TINGKAT KEPUASANKONSUMEN PADA KANTOR PDAM KAB. GOWA"**

Selama : 5 Januari 2022 s/d 5 Maret 2022
Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian/Pengambilan Data** tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Kepada yang bersangkutan wajib memakai **masker**;
5. Kepada yang bersangkutan wajib mematuhi protokol kesehatan pencegahan COVID-19.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.



Ditandatangani secara elektronik oleh

**:
a.n. BUPATI GOWA
KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU H.INDRA SETIAWAN
ABBAS,S.Sos,M.Si
Pangkat : Pembina Utama**

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan)
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
3. Yang bersangkutan;
4. Peringgal





12022193000115

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
KEDIRIAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 25108/S.01/PTSP/2022
Tempat : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bupati Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 52/05/C.4-VIII/I/43/2022 tanggal 04 Januari 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : KURNIA ILAHI
Nomor Pokok : 105721111017
Program Studi : Manajemen
Kerjasama/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

bertujuan untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan
judul :

" PENGARUH KETANGGAPAN KERJA BAGIAN PENJUALAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR PDAM KAB. GOWA "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 05 Januari s/d 05 Maret 2022

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.
Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code*,
Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 05 Januari 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Ir. H. DENNY IRAWAN SAARDI.,M.Si

Pangkat : Pembina Utama Madya

Nip : 19620624 199303 1 003





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 348/05/A.2-II/XII/43/2022

Makassar, 04/01/2022

Lamp : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Ketua LP3M Universitas Muhammadiyah Makassar

Di-

Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka proses penelitian dan penulisan skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Kurnia Ilahi

Stambuk : 105721111017

Jurusan : Manajemen

Judul Penelitian : Pengaruh Ketanggapan Kerja Bagian Penjualan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kantor PDAM Kab.Gowa

Dimohon kiranya mahasiswa tersebut dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai tempat mahasiswa tersebut melakukan penelitian

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuanya diucapkan terimakasih.

Dekan.

Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si

NBM:651 507

Tembusan:

1. Rektor Unismuh Makassar
2. Arsip



BIOGRAFI PENULIS



Kurnia Ilahi panggilan Kurnia atau Nia lahir di Cendana pada tanggal 14 Maret 1999 dari pasangan suami istri Bapak Kayyu dan Ibu Sumiati. Peneliti adalah anak Pertama dari 2 bersaudara. Peneliti sekarang bertempat tinggal di Desa Bulo Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan.

Pendidikan yang oleh ditempuh peneliti yaitu SDN 50 Cendana lulus pada tahun 2011, SMP Negeri 3 Enrekang lulus pada tahun 2014, SMA Negeri 1 Cendana lulus pada 2017 dan mulai tahun 2017 mengikuti Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar sampai dengan sekarang. Sampai dengan penulisan skripsi ini peneliti masih terdaftar sebagai mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.

