

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA JENEBERANG DI KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

Oleh

ANDI MALLIHUNGAN

NIM : 105720544915



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

2019

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA JENEBERANG DI KABUPATEN GOWA**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

ANDI MALLIHUNGAN

105720544915

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2019

The logo of Universitas Muhammadiyah Makassar is a large, stylized emblem in the background. It features a central sunburst with Arabic calligraphy, surrounded by a blue and yellow border. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR' is written in a circular path around the central emblem. Below the emblem, the text 'LEMBAGA PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN' is visible.

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan

Untuk kedua orang tuaku, adik-adikku, teman-temanku dan semua orang yang ku sayangi, almamater kebanggaanku.

MOTTO HIDUP

Kalau kamu tidak mau sekali-kali terlihat bodoh, tidak akan ada hal besar yang akan terjadi padamu.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Di
Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : **Andi Mallihungan**
No Stambuk/NIM : 105720544915
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Setelah diteliti dan diperiksa ulang, Skripsi ini telah memenuhi syarat untuk dipertanggungjawabkan di depan tim penguji skripsi strata satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Pada Hari Sabtu Tanggal 31 Agustus 2019.

Makassar, 31 Agustus 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,


Drs. H. Samsi A.M., SE., M.Si
NIDN: 0027035501

Pembimbing II,


Sitti Marhumi, SE., MM.
NIDN: 0901126906

Diketahui :


Dekan,

Fakultas Ekonomi & Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,

Prodi Studi Manajemen


Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama **Andi Mallihungan** Nim : **105720544915**, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 30 Dzulhijjah 1440 H/ 31 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 30 Dzulhijjah 1440 H
31 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. H. Muh Rusydi, SE., M.Si (.....)
2. Narullah, SE., MM. (.....)
3. Syarthini Indrayani, S.E., M.Si (.....)
4. Firman Syah, SE., MM. (.....)

Disahkan oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Andi Mallihungan**

Stambuk : 105720544915

Program Studi : Manajemen

Dengan Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Di
Kabupaten 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, 31 Agustus 2019

METERAI
TEMPEL



Andi Mallihungan

13BB7ADF094492842

6000
ENAM RIBU RUPIAH



Andi Mallihungan

Diketahui Oleh :

Dekan,
Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE., MM
NBM: 903078

Ketua,
Jurusan Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM
NBM: 1085576

KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tidak henti diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jene Berang di Kabupaten Gowa**”

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan terimah kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak **ABDUL RAHMAN** dan Ibu **ANDI TI'NO** yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus tak pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam memenuhi ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak **Prof. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE., MM** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak **Ismail Rasulong, SE., MM** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak **Muh. Nur Rasyid, SE., MM** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak **Drs. H. Sanusi A.M, SE., M.Si** selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu **Sitti Marhumi, SE., MM** selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu **Dosen dan Asisten Dosen** Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap **Staf dan Karyawan** Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terima kasih buat **NISMAWATI PUTRI EKA SYAFITRI** dan **AHRYANA** terima kasih sudah memberikan dukungan, motivasi, serta menemani dalam suka maupun duka.
9. Terima kasih untuk kakak **REZKI AMALIA** yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini ,Terima kasih untuk Rekan-rekan saya di kelas **Manajemen 6.15 , Akbar** selaku keti, **Linda, Ekki, Vira, Zahra, Dian, Ifa, Ana, Eka, Rahma, Uni, Husni , Ratna, Muli, Mira, Hadrah, Desi, Rina, Aulia, Ajja, Musliha, Lisda, Nisa, Eli, Dija, Idar, Ros, Wati, Dhyo, Jaya, Nilam, Ingke, Arya, Aswar, Verdy, Ilham, Fikar, Arman, Rizal, Ieman,**

Ryan, Dan Muallim, selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongannya selama ini.

10. Terima kasih teruntuk semua karabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulisan skripsi ini.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alakum Wr,Wb

Makassar 2019

Andi Mallihungan

ABSTRAK

ANDI MALLIHUNGAN, 2019 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Di Kabupaten Gowa. Dibawah bimbingan H. Sanusi pembimbing I dan Sitti Marhumi pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa. Metode Kuesioner dan penelitian kepustakaan untuk pengumpulan data. Metode analisis menggunakan analisis Deskriptif, Uji Regresi dan Uji T. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yaitu pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa.

Persamaan regresi nilai konstanta sebesar 24,178. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 24,178 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.

Dengan nilai koefisien $X = 0,427$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

ANDI MALLIHUNGAN, 2019: *Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Tirta JeneBerang Regional Water Supply Company (PDAM) in Gowa Regency.* Under the guidance of H. Sanusi supervisor I and Sitti Marhumi supervisor II.

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the Regional Water Supply Company (PDAM) TIRTA JENE BERANG in Gowa Regency. Questionnaire methods and library research for data collection. The analytical method uses descriptive analysis, Regression Test and T. Test. The samples in this study were 100 customers, namely customers at the Regional Water Supply Company (PDAM) TIRTA JENE BERANG in Gowa Regency.

Regression equation of constant values is 24,178. This shows that if the independent variable is considered constant, the quality of service has a positive effect on customer satisfaction. The value of the customer satisfaction constant of 24,178 shows that the increasing quality of service affects the customer satisfaction felt by the customer.

The coefficient value $X = 0.427$ shows that service quality with customer satisfaction has a positive effect. Where the better the quality of service, customer satisfaction is increasing

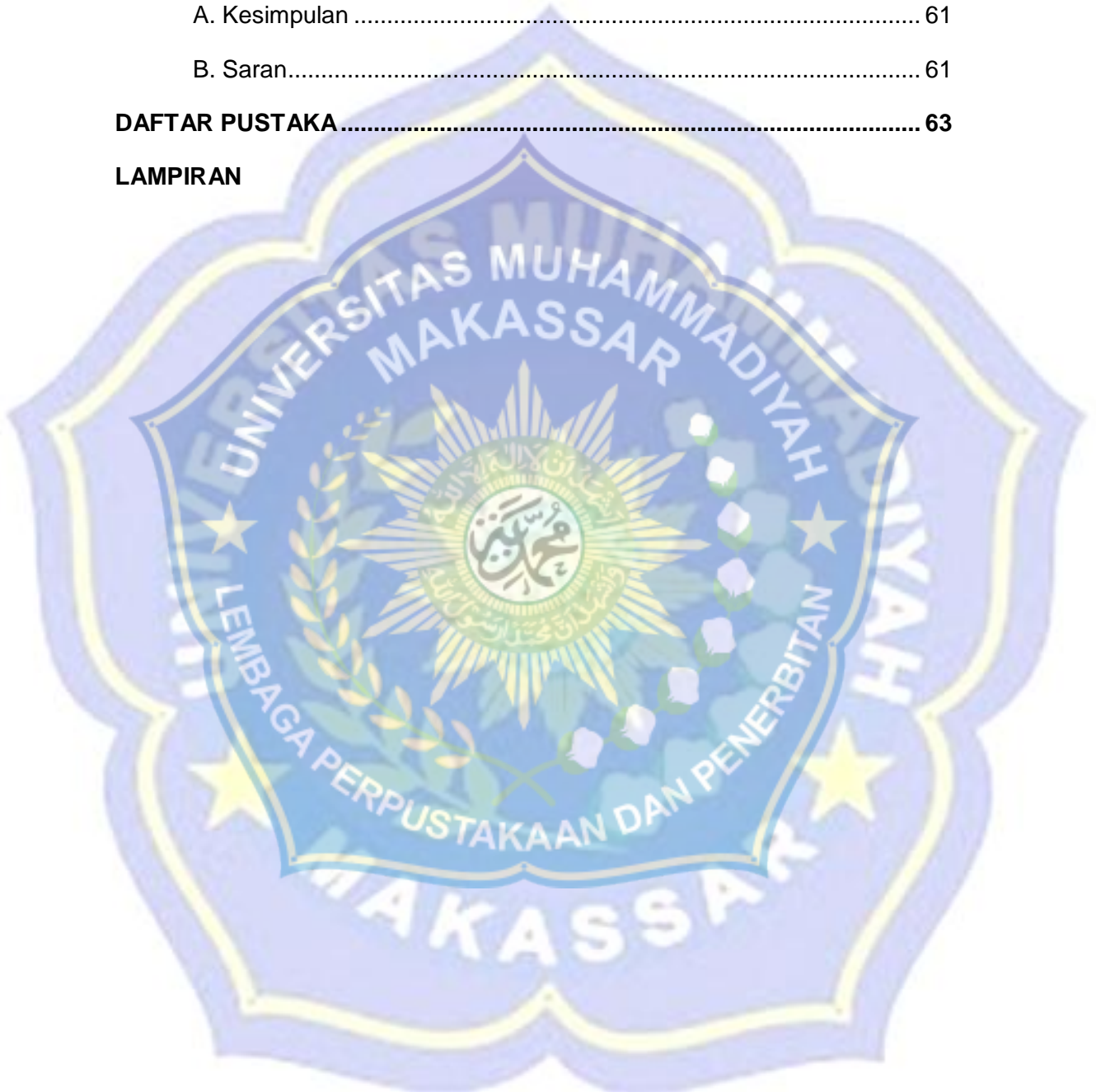
Keywords: Service Quality, Customer Satisfactions

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat penelitian	4
BAB II TUNJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Pemasaran.....	5
B. Kualitas Pelayanan	11
C. Kepuasan Pelanggan	18
D. Perusahaan Daerah Air Minum	24
E. Tinjauan Empiris	24
F. Kerangka Pikir.....	29
G. Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Defenisi Operasional Variabel Penelitian dan Pengukuran	34
F. Metode Analisis.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	37
1. Sejarah Singkat Perusahaan	37
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	40
3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	40
4. Job Description.....	43
5. Ketersediaan Sumber Air Baku.....	44
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	44
1. Karakteristik Responden Menurut Usia	44
2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	45
3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan.....	46
4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	46
C. Deskripsi Hasil Penelitian	47
1. Kualitas Pelayanan.....	47
2. Kepuasan Peanggan.....	51
D. Analisis Data	55
1. Uji Validitas	56
2. Uji Realibilitas	57
3. Analisis Regresi Sederhana.....	58

4. Uji Parsial (Uji T).....	59
E. Pembahasan.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)	47
Tabel 4.6 Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Validasi	55
Tabel 4.8 Hasil Reliabilitas.....	56
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	30
Gambar 4.2 Struktur organisasi.....	42



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang teramat penting bagi hidup dan kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari maupun untuk minum manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi. Indonesia merupakan Negara yang mempunyai iklim tropis, itu artinya memiliki dua musim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Melihat keadaan seperti itu seharusnya Indonesia memiliki cadangan air bersih yang cukup. Namun, kenyataan yang terjadi adalah kurangnya debit air bersih pada saat musim kemarau dan terjadinya banjir pada saat musim penghujan yang justru membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih di Indonesia, bahkan di kota tertentu harus membeli jerigen air bersih dengan harga yang mahal untuk mendapatkan air bersih yang tentunya juga masih belum mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal ini dapat terjadi karena manusia tidak dapat memanfaatkan, memelihara dan mengelola air secara baik. Banyaknya terjadi pemekaran wilayah didaerah perkotaan juga menjadi salah satu penyebabnya hal ini dikarenakan banyaknya lahan hijau/basah yang dijadikan pemukiman penduduk sehingga kurangnya daerah resapan air.

Air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting dan potensial mengingat langsung berhubungan dengan masyarakat.

Untuk itulah nampak pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Nampaknya pemerintah Indonesia sendiri cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah tingkat II atau Kabupaten. PDAM TIRTA JENERBERANG Kabupaten Gowa merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang pengelolaannya diserahkan oleh pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa. Maka pada tahun 1980 didirikanlah 1 (satu) pengolahan air oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Cabang Dinas Gowa, dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengolahan Saran Air Bersih (PPSAB) Provinsi Sulawesi Selatan, dengan kapasitas produk air bersih 10/detik.

Sama halnya dengan perusahaan jasa lainnya, untuk mencapai suatu keuntungan dan keberhasilan dalam suatu perusahaan tentunya diperlukan kerja keras dan juga peningkatan suatu kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu

hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan atau service yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan. Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas, sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk maka ia akan merasa tidak puas.

Dengan semakin meningkatnya jumlah pelanggan pada PDAM TIRTA JENEBERANG Kabupaten Gowa tentunya perusahaan juga harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar para pelanggan merasa puas dengan apa yang telah mereka peroleh sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dipandang dari sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan judul diatas dan latar belakang yang telah diuraikan maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan dapat memberi kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANGdi Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman serta dapat menambah pengetahuan dalam cara meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Dengan penelitian ini pihak perusahaan di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan pelayanan yang di terima.
3. Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk sebagai bahan bacaan untuk peneliti--peneliti berikutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemasaran

1. Manajemen Pemasaran

Pemasaran umumnya dipandang sebagai tugas untuk menciptakan, memperkenalkan dan menyerahkan barang dan jasa kepada konsumen. Pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuan bisnis tergantung pada keahlian mereka dibidang pemasaran, produksi, keuangan maupun bidang lain. Selain itu juga tergantung pada kemampuan mereka untuk mengkombinasikan fungsi-fungsi tersebut agar organisasi dapat berjalan lancar. Menurut Kotler dan Keller (2007:6), manajemen pemasaran adalah seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengkomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Pemasaran merupakan salah satu kegiatan dalam perekonomian yang bukan semata-mata kegiatan untuk menjual barang atau jasa saja, akan tetapi lebih mengarah agar terjadi perpindahan barang atau jasa dari produsen ke konsumen dengan efisien dan efektif. Untuk mengetahui pengertian yang lebih jelas apa sebenarnya yang dimaksud dengan pemasaran akan diuraikan beberapa definisi yang dikemukakan oleh

salah satu ahli pemasaran. Menurut Philip Kotler pengertian pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dimana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan yang lain. Jadi untuk mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan, setiap individu dan kelompok melakukan proses sosial atau interaksi dengan menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai dengan individu serta kelompok lainnya.

Definisi pemasaran yang lebih menekankan pada proses manajerial yaitu proses perencanaan, penetapan harga, promosi dan distribusi, barang atau jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan seluruh individu dan organisasi. Dalam hal ini pemasaran melibatkan sejumlah fungsi manajerial yang saling berhubungan dalam suatu proses manajemen, yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling* (Philip kotler, 2008).

Perusahaan yang mengarahkan kegiatan pemasarannya ke konsumen akhir termasuk dalam kegiatan pemasaran produk konsumsi, produk yang dipasarkan merupakan produk konsumsi dan pasarnya disebut pasar konsumen.

2. Pengertian Jasa

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Sedangkan menurut Gronroos (dalam Djijono dan Candra:2007:11) jasa adalah proses yang terdiri dari serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan sumber daya fisik atau barang atau system penyedia jasa, sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen. Tidak jauh berbeda dengan definisi tersebut:

a. Kotler (1994) “mendefinisikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

3. Karakteristik Jasa

Karakteristik jasa (Kotler dalam Supranto:2006) dapat diurikan menjadi empat yaitu:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Suatu jasa yang mempunyai sifat tidak terwujud, tidak dapat dirasakan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumennya.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa yang diproduksi dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seorang untuk diserahkan

kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap menjadi bagian dari jasa tersebut.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

4. Kualitas Jasa

a. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut American society for quality control yang dikutip dalam R. Lupiyoadi (2001 : 144) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk dan jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan dan bersifat laten.

b. Defenisi Kualitas Jasa

Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian yang akan melebihi tingkat kepentingan pelanggan (Freddy Rangkuti,2006:28). Sedangkan menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono dan Candra, 2007:121) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Freddy Rangkuti (2006:28-29) membagi jenis kualitas yang digunakan untuk menilai kualitas jasa menjadi 2 :

- 1) Kualitas Teknik (outcome) : yaitu kualitas hasil kerja penyampaian jasa itu sendiri.
- 2) Kualitas pelayanan (proses) : yaitu kualitas secara penyampain jasa tersebut.

Jasa merupakan produk tidak kasat mata serta kualitas teknik jasa tidak selalu dapat dievaluasi secara akurat, oleh karena itu pelanggan berusaha menilai kualitas jasa berdasarkan apa yang dirasakannya.

Menurut Parasuraman, et al yang dikutip dalam Tjiptono dan Candra (2007:121) terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expented service) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (perceived service). Apabila perceived service sesuai dengan expented service maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal, sebaliknya jika perceived service lebih jelek dibandingkan expented service maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

c. Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas jasa menurut Freddy Rangkuti (2006:29-30) dibagi menjadi lima dimensi, yaitu :

1) *Responsiveness* (ketanggapan)

Kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik.

2) *Reliability* (keandalan)

Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan.

3) *Emphaty* (empati)

Rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi.

4) *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga bebas dari resiko.

5) *Tangibles* (bukti langsung)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, dan saran komunikasi.

B. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Tjiptono (1997) berpendapat kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Definisi tersebut mencerminkan kualitas yang berpusat pada konsumen. "Seorang penjual atau sebuah perusahaan dapat disebut sebagai perusahaan berkualitas jika hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan konsumennya, dimana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan konsumen" (Kotler, 2002). Konsumen ingin berhubungan dengan perusahaan yang mengetahui dan menerapkan cara pemenuhan kebutuhan serta harapannya secara memuaskan. Pelayanan yang memuaskan terdiri atas beberapa komponen yang mencerminkan citra perusahaan, yaitu kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, cara perusahaan memberikan layanan tersebut serta hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui pelayanan tersebut.

Parasuraman, dkk dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009), "mengemukakan bahwa perusahaan yang bergerak di bidang jasa

sangat tergantung pada kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan". Mereka berpendapat bahwa jasa terdiri dari lima dimensi diantaranya yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

a. Berwujud (*tangibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan setiap konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk seluruh konsumen tanpa kesalahan, sikap dan perilaku yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*responsiveness*)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap konsumen, dengan penyampaian

informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan soapan santun (*courtesy*)

e. Empati (*emphaty*)

Memeberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimanasuatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, memahami kebutuhan konsumen secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Apabila kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen lebih rendah dari yang diharapkannya maka konsumen akan merasa (tidak puas) dan akan mencari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen maka akan menciptakan kepuasan konsumen (sangat puas), sedangkan pada keadaan dimana apa yang diterima sama dengan apa yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan merasakan tidak puas dan puas (netral). Seperti yang telah dijelaskan bahwa salah satu

faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para konsumennya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas jasa suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Putra (2011) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut.

a. Pelayanan bersifat nyata Pelayanan bersifat nyata ialah kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM.
- 2) Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM.
- 3) Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM.
- 4) Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM, dan

5) Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).

b. Dapat dipercaya Dapat dipercaya diartikan sebagai kemampuan PDAM untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- 1) Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.
- 2) Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).
- 3) Keseusai Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.
- 4) Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas, dan
- 5) Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.

c. Bersikap tanggap Bersikap tanggap diartikan sebagai semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas oleh PDAM. Indikatornya adalah sebagai berikut.

1) Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.

2) Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

3) Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.

4) Kesopanan petugas pelayanan PDAM, dan

5) Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.

d. Dapat menjamin Dapat menjamin diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai PDAM untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

Indikatornya adalah sebagai berikut:

1) PDAM dapat menjamin keamanan dan higienitas fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.

2) PDAM dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

3) PDAM dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.

4) Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan, dan

5) PDAM dapat menjamin keamanan dan higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan dapat didistribusikan pada pelanggannya.

e. Menunjukkan kesungguhan Perhatian diartikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan oleh PDAM kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen. Indikatornya adalah sebagai berikut.

1) Tingkat akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.

2) Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.

3) Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.

4) Perhatian yang diberikan PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal, dan

5) PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.

C. Kepuasan Pelanggan

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver dalam Supranto, 2006:232). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan dengan pelanggan maka sangat puas (J. Supranto:2006)

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler dalam Rangakuti, 2006:23). Jadi, Pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut peneliti menghubungkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan

4. Definisi Kepuasan Pelanggan

Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa karena dalam hal ini konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan kata lain, konsumen adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk dan jasa serta membayar produk atau jasa tersebut. Konsumen tidak hanya menginginkan pelayanan tertentu tetapi juga pelayanan dalam jumlah yang cukup dan mutu yang memadai. Perusahaan perlu membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pesaingnya dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Perusahaan dapat mengetahui kelemahan pelayanannya melalui beberapa sarana yaitu: survei konsumen secara berkala, kotak saran, dan sistem penanganan keluhan. Pekerjaan tersebut bukan untuk meminimumkan jumlah keluhan tetapi untuk memaksimalkan kesempatan konsumen untuk menyampaikan keluhan agar perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara kerjanya dan konsumen yang kecewa dapat memperoleh kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya” (Kotler, 2008). Dalam hal ini, peranan setiap individu dalam pelayanan seperti pertama kali bertemu dengan tamu, pada saat tamu menikmati makanan, sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab dari suatu kepuasan. Tamu tidak cuma lebih banyak kecewa terhadap suatu pelayanan atau citarasa makanan, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Salah satu alasannya ialah tamu ikut terlibat dalam proses penciptaan pelayanan. Menyangkut komponen kepuasan konsumen (harapan, kinerja atau hasil yang dirasakan), umumnya harapan konsumen merupakan pikiran atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya bila konsumen membeli atau mengonsumsi produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi konsumen terhadap apa yang konsumen terima setelah mengonsumsi produk atau jasa yang dibeli.

5. Indikator Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang biasa digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Kotler, et al (dalam Tjiptono dan Chandra, 2007:210-214) mengidentifikasi empat metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka, biasanya menggunakan metode kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, websites, dll.

b. *GhostShopping (mysteryshopping)*

Perusahaan mempekerjakan beberapa orang ghost shoppers untuk berperan sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Mereka diminta berinteraksi dengan staf penyedia jasa dan menggunakan produk/jasa perusahaan. Kemudian mereka diminta melaporkan temuan-temuan berkenaan dengan kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi agar dapat mengambil kebijakan perbaikan.

d. *Survei Kepuasan Pelanggan*

Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

1) *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menyangkan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan

2) *Derived satisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yang utama : a) tingkat harapan atau ekspektasi pelanggan terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan dan, b) persepsi pelanggan terhadap kinerja actual produk atau perusahaan bersangkutan.

3) *Problem analysis*

Responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi yang berkaitan terhadap produk atau jasa perusahaan dan sara-saran perbaikannya.

4) *Importance-performance analysis*

Teknik ini pertama kali dikemukakan oleh Martilla dan James (1977), dalam teknik ini responden diminta untuk menilai kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan di analisis dalam Importance-Performance Matrix.

D. Perusahaan Daerah Air Minum

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik Daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kota Madya diseluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan Daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif Daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama Waterleding sedsangkan pada penduduk Jepang perusahaan air minum dinamai Sudo Syo.

E. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu ini di buat berdasarkan pelelitian – penelitian sebelumnya yang terdiri dari:

1. Wulan Siti Aisah (2004), melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara dengan responden melalui penyebaran 50 buah kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yaitu PDAM, BPS, buku dan laporan yang relevan.

Metode penarikan sampel adalah accidental sampling. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pelanggan dilakukan dengan menggunakan importance and performance analysis. Teknik

penerapan tersebut diformulasikan ke dalam matriks importance and performance yang terbagi menjadi empat kuadran. Sedangkan untuk mengetahui kepuasan pelanggan digunakan analisis gap, yaitu ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja. Dari hasil analisis yang diperoleh, maka alternatif strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mungkin dapat diterapkan oleh PDAM Tirta Pakuan kota Bogor, diantaranya adalah penambahan petugas dan peralatan untuk mengatasi keluhan pelanggan yang sedang membayar rekening, memperluas media penyalur informasi kepada pelanggan, meningkatkan pengawasan terhadap pipa-pipa pendistribusi air, melakukan sistem silang supaya distribusi air merata dan menetapkan standar kualitas pelayanan yang lebih baik untuk para karyawan.

2. ★ Laurensius Boro Kereta (2014) Penelitiannya dengan judul “Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur” Penelitian ini mempunyai tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM kabupaten flores timur secara bersama-sama dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM kabupaten flores timur secara persial. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan penentuan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan cara purposive sampling. Pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi. Analisis data ini dengan menggunakan analisis

regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan seluruh variabel dari faktor *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM kabupaten flores timur.

3. Arminsyah, Merri Anitasari (2014) berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah kuesioner dengan menggunakan teknik analisis data berupa analisis kuantitatif yaitu analisis yang digunakan menyangkut pengolahan data dengan menggunakan rumus nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan keputusan Men.Pan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dalam 14 unsur pelayanan yang dikaji. Dari penyebaran kuesioner, maka didapat nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling tinggi adalah pada kemudahan persyaratan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang yaitu dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,03. Sedangkan nilai rata-rata per unsur pelayanan yang paling rendah yaitu pada keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,95. Nilai IKM pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang sebesar 63 yang berarti bahwa kinerja unit pelayanan pada PDAM Tirta Alami Kabupaten Kepahiang "baik" karena nilai tersebut berada diantara 62,51-81,25 yang beradapada mutu pelayanan B (baik).

4. Herri Affandi (2013) Penelitiannya dengan judul " pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan

daerah air minum (pdam) tirta mon pase kabupaten aceh utara” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan secara simultan, serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara parsial. Penelitian ini dilakukan dengan survei kuesioner pada pelanggan aktif dan non aktif dari PDAM yang bertempat pada IPA Geudong, IPA Sumur Dalam, IPA Cot Girek, IPA Samudera, IPA Krueng Pase, IPA Glee Dagang, IPA Lhoksukon 1, IPA Lhoksukon 2, dan IPA Sawang 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah menunjukkan kesungguhan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,154. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara parsial yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan dengan nilai thitung > ttabel dan sig. < 0,05. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase dengan nilai Fhitung > Ftabel dan sig. < 0,05 yaitu 166,677 > 2,26 dan 0,000 < 0,05. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase untuk faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi Pearson antara 0,600-0,799,

sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi

5. Andi Riyanto (2018) Penelitiannya dengan judul “Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survei dan metode deskriptif asosiatif. Sampel diambil dengan menggunakan sampling probabilitas secara kluster sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket, untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan skala ordinal. Instrumen diuji dengan reliabilitas dan validitas. Data penelitian dianalisis secara deskriptif dan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan cukup kuat dengan kepuasan pelanggan dan bersifat positif, artinya jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat pula.

6. Ishak Awaluddin (2012) Penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan, Nilai, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan Rumah Tangga (Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kendari). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh: Kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang dimediasi oleh nilai pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan dan nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepercayaan. Populasi dalam penelitian ini adalah

pelanggan rumah tangga di Kota Kendari yang menggunakan jasa PDAM berjumlah 17.607 rumah tangga yang tersebar di 9 (sembilan) kecamatan. Sampel dalam penelitian ini adalah 391 pelanggan rumah tangga diambil dengan presisi 5%. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan memberikan kuesiner. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan statistik Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan program. Beberapa temuan penting dalam penelitian ini adalah:

1. Peningkatan layanan yang baik di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kendari akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan selanjutnya meningkatkan loyalitas pelanggan, bila kepuasan tersebut menimbulkan kepercayaan.

2. Peningkatan loyalitas pelanggan juga dapat dicapai bila layanan yang diberikan mampu meningkatkan nilai pelanggan. Disamping itu dalam penelitian ini terbukti bahwa kepercayaan berperan sebagai mediasi antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan dan antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan.

F. Kerangka Pikir

PDAM memberikan pelayanan jasa air bersih kepada pelanggan dengan lima dimensi yang dapat menentukan kualitas pelayanan jasa tersebut. Lima dimensi *tangible* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dari kelima dimensi yang telah diberikan PDAM kepada pelanggannya tersebut akan didapatkan tanggapan dari pelanggan yang tercermin pada tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (pelaksanaan). Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara

membandingkan kesesuaian antara pelayanan yang diterima/diberikan PDAM dengan harapan kepentingan yang diinginkan oleh pelanggan.

Tingkat kesesuaian inilah yang akan melakukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari penilaian kinerja dan rata-rata nilai penilaian kepentingan. Selanjutnya hasil dari perhitungan digambarkan dan dijabarkan dengan gambar.



Gambar 2.1

Kerangka Pikir

G. Hipotesis

Dalam penelitian ini perlu diberikan hipotesis dimana hipotesis ini merupakan dugaan sementara. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah “Kualitas pelayanan memberikan kepuasan terhadap pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang di Kabupaten Gowa”.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode observasi (pengamatan), dimana penelitian ini mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Adapun desain dari metode ini adalah metode deskriptif kuantitatif.

Penelitian ini termasuk desain penelitian deskriptif kuantitatif karena merupakan pengembangan konsep dan pengumpulan data untuk menguji tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang dengan alamat Jl.Tirta Jeneberang, kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan. Waktu penelitian ini dilaksanakan kurang lebih dua bulan dari bulan Mei sampai dengan Juni 2019.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam

penelitian ini adalah seluruh kemungkinan pelanggan yang datang pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *Incidental Sampling*. Metode *Incidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada teknik ini, peneliti hanya melakukan pengambilan sampel dengan menyebarkan kuisioner pada beberapa pelanggan yang datang pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang. Sampel dalam penelitian ini adalah responden atau pelanggan yang datang pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang. Dalam penelitian ini sampel yang diambil 100 pelanggan yang dengan cara aksidental.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan metode kuesioner dimana skala yang diberikan kepada subjek diminta mengisi sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan yang akan diteliti, dengan memilih salah satu dari alternatif jawaban yang sesuai dengan

keadaan subjek. Adapun skala yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pihak-pihak yang terkait (responden) untuk dijawab.

2. Metode Observasi (Pengamatan)

Yaitu teknik pengumpulan data, dimana penelitian melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian Dan Pengukuran

1. Variabel Independen/bebas (Kualitas Pelayanan (x))

Variabel independen adalah suatu variabel bebas dimana keberadaannya tidak dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Kualitas pelayanan adalah skor responden yang diperoleh dari menjawab kuesioner. Jika skor persepsi pelayanan yang diterima lebih tinggi dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika skor persepsi pelayanan yang diterima lebih rendah dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan maka semakin rendah kualitas pelayanan. Akan tetapi, jika skor persepsi pelayanan yang diterima sama dengan

pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan cukup baik.

2. Variabel Dependen (Kepuasan Pelanggan (y))

Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain.

Kepuasan pelanggan adalah skor responden yang diperoleh dari menjawab kuesioner. Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui skor hasil pengurangan antara persepsi aktual dan harapan pelanggan. Semakin tinggi skor bagian persepsi yang didapatkan subjek maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh subjek. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapatkan subjek maka semakin rendah juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh subjek.

F. Metode Analisa Data

Untuk menguji dan membuktikan hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, digunakan metode analisis regresi sederhana. Analisis Regresi Sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang.

Dalam metode analisis regresi sederhana pengolahan data menggunakan program SPSS (*Statistic Program For Social Science*), dapat disusun model sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = Tingkat Kepuasan

a = Konstanta

x = Kualitas Pelayanan

b = Koefisien regresi



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, demi memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Gowa, pada tahun 1980 didirikanlah 1 (Satu) pengolahan air bersih oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Cabang Dinas Kabupaten Gowa, dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengolahan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan, dengan kapasitas produksi air bersih 10 liter/detik. Pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa telah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa, sehingga pada tanggal 8 September 1982 sesuai Berita Acara Penyerahan Asset Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Kabupaten Gowa, bersamaan itu pula Unit Pengelolaan Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa yang pengelolaannya dan tanggung jawabnya masih tetap berada pada PSAB Propinsi Sulawesi Selatan telah mengangkat Pegawai Bagi BPAM dan memperbantukan tiga orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Kabupaten Gowa. Dengan laju perkembangan pembangunan Kabupaten Gowa, maka kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah sehingga dengan kapasitas 10 liter/detik terasa sudah tidak mencukupi lagi. PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan kemudian mengajukan proposal pengembangan rencana

penambahan kapasitas produksi air bersih sebesar 20 liter/ detik. Hasil dari tindak lanjut pengajuan proposal tersebut, pada tahun 1985/1986 rencana penambahan Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang berlokasi di Lingkungan Cambaya Kelurahan Sungguminasa terealisasi. Tetapi dengan adanya IPA yang baru tersebut, Instalasi lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga Unit Pengolahan Air (IPA) tersebut tidak dapat difungsikan lagi.

Pada Tahun 1988 berdasarkan Perda Nomor 2 tahun 1988 tgl. 15 Maret 1988 didirikanlah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa. Berhubung karena unit Pengelolaan Air Bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelolaan Air Minum Milik Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka Pemerintah Daerah Gowa mengusulkan kepada Pemerintah Pusat agar pengelolaan BPAM tersebut diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Gowa, sehingga pada tanggal 23 Januari 1991 berdasarkan SK Menteri PU Nomor 7/KPTS/1991 Tanggal 09 Februari 1991, terlaksanalah penanda tangan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Pengelolaan Air Bersih di Kabupaten Gowa menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan akan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan Pemerintah Pusat melalui APBN Tahun Anggaran 1991/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 liter/detik yang pembangunannya dapat direalisasikan pada bulan

Januari 1995 dan selesai pada Bulan Maret 1995, maka produksi air menjadi 40 liter/detik yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

Perkembangan PDAM Kabupaten Gowa untuk melayani kota Sungguminasa dan sekitarnya sudah berjalan dengan baik dan normal, sehingga PDAM Kabupaten Gowa mendapat kepercayaan untuk mengelola air bersih di

Kecamatan Tinggi Moncong (Kota Malino) diserahkan pengelolaannya dari Pemerintah Kecamatan ke PDAM Gowa dengan nama PDAM Kab. Gowa Cabang IKK Malino pada tanggal 2 Juli 1994, dimana sumber air dan pendistribusiannya menggunakan sistem gravitasi alam. Pada awal Tahun 2001 telah diserahkan pula satu Unit Instalasi Pengolahan Air di Borong Loe oleh Pemimpin Proyek Bendungan Bili-Bili dengan Kapasitas air 20 liter/detik, tetapi IPA tersebut belum dapat difungsikan sepenuhnya berhubung banyaknya kendala-kendala teknis yang dihadapi di IPA Borong Loe tersebut. Disamping itu pada tanggal 24 Mei 2002 diserahkan pula PDAM Gowa IKK Cabang Bajeng ke PDAM Gowa yang merupakan Bantuan Hibah dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah Indonesia, dengan kapasitas produksi 20 liter/detik.

Pada bulan Mei 2001, Instalasi Pengelolaan Air Pandang-Pandang yang dibangun oleh PPSAB Sulawesi Selatan dan sementara digunakan / dikelola oleh PDAM Makassar telah diserahkan pengelolaannya kepada PDAM Kabupaten Gowa. IPA Pandang-pandang dengan kapasitas produksi 200 liter/detik yang diserahkan pada bulan Mei 2001 tersebut sudah menambah kapasitas produksi air bersih PDAM Gowa menjadi 240 liter/detik. Dengan kapasitas produksi 240 liter/detik,

maka PDAM Kabupaten Gowa terus berusaha untuk memasarkan berbagai sambungan baru kepada pelanggan agar keseimbangan antara produksi air dan jumlah pelanggan tetap stabil.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa memiliki visi yaitu menjadi PDAM Mandiri profesional yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang Prima kepada Masyarakat.

Adapun misi dari 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 Perusahaan

Dalam suatu organisasi dengan segala aktivitasnya terdapat hubungan dimana orang-orang yang menjalankan aktivitas tersebut. Semakin banyak kegiatan yang dilakukan, makin kompleks pola hubungan-hubungan yang ada. Untuk menggambarkan hubungan-hubungan tersebut, dibuatlah suatu bagan yang dinamakan struktur organisasi.

Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki unit-unit organisasi untuk

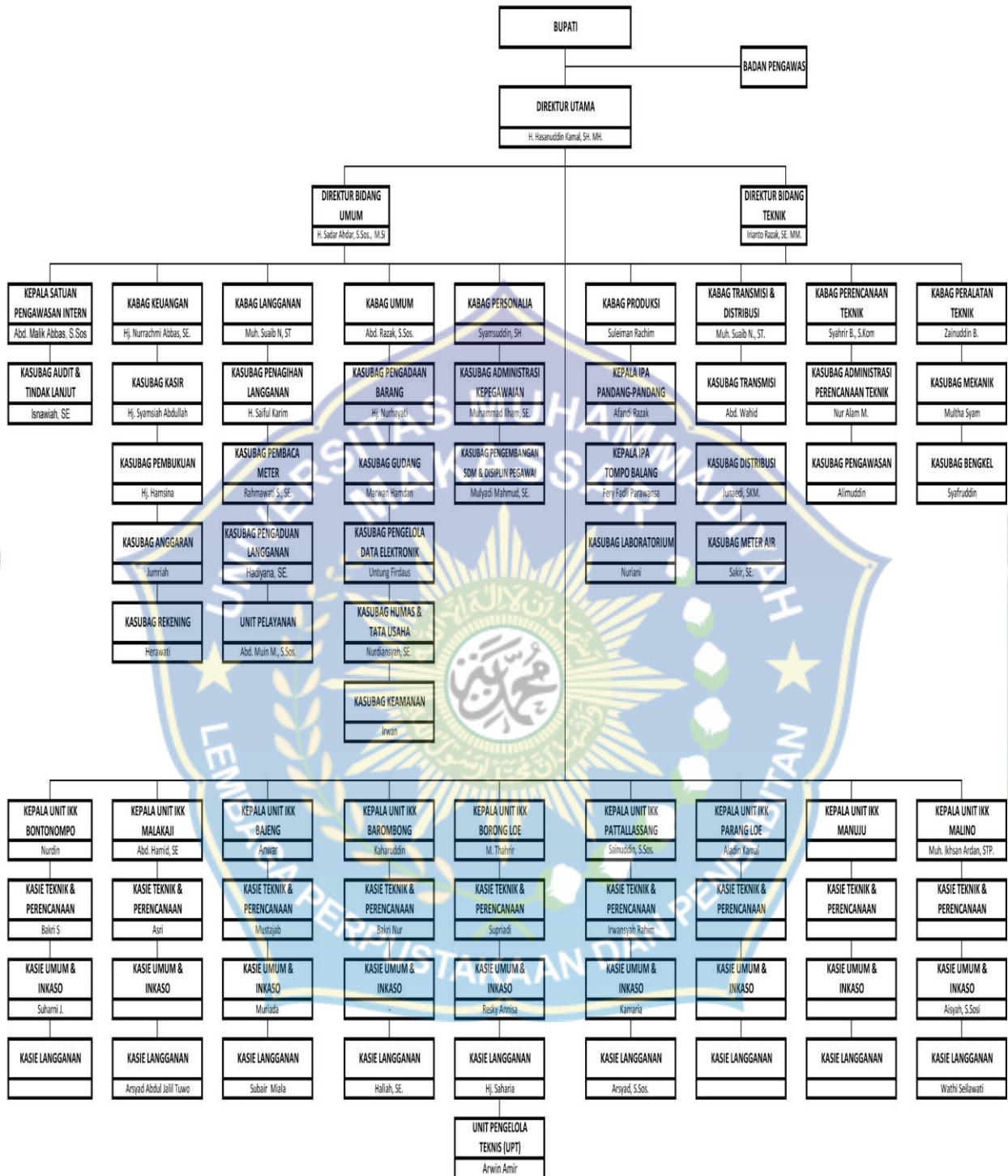
melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan garis wewenang dan tanggung jawab di dalam struktur organisasi, maka dapat diketahui kepada siapa seorang pegawai bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan.

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 ditetapkan 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 Transmisi dan Distribusi).

Berikut adalah pemaparan bagan struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA



Gambar 4.2
Struktur Organisasi

4. Job Description (*Job Description*)

a. Badan Pengawas PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa diangkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor 294 Tanggal 2 Agustus 2010 dengan susunan sebagai berikut.

1. Ketua : Ir. H. Muh. Syarief Syamsir
2. Sekretaris : Iriansyah Masiga, S.E.
3. Anggota : Drs. Kastumuni Harto, M.Si., Ak. C.P.A.

b. Direksi

Direktur Utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa diangkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor 207/2010 Tanggal 1 April 2010. Sedangkan Direktur Umum dan Keuangan dan Direktur Teknik diangkat dengan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor 118/I/2013 Tanggal 21 Januari 2013 dengan susunan sebagai berikut.

1. Direktur Utama : Hasanuddin Kamal, S.H., M.H.
2. Direktur Umum dan Keuangan : Drs. H. Tajuddin Nur, MM
3. Direktur Teknik : Ir. H. Abd. Madjid Basolle, MM

c. Personalia

Sumber daya manusia (SDM) PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa per 31 Desember 2010 sebanyak 137 orang yang terdiri atas pegawai tetap 125 orang dan pegawai tidak tetap sebanyak 12 orang, per 31 Desember 2011 sebanyak 137 orang yang terdiri atas pegawai tetap 125 orang dan pegawai tidak tetap sebanyak 12 orang, dan per 31 Desember 2012 sebanyak 143 orang yang terdiri atas pegawai tetap 121 orang dan pegawai tidak tetap sebanyak 22 orang. Sumber daya manusia (SDM) PDAM Tirta Jeneberang

Kabupaten Gowa per 31 Desember 2019 sebanyak 143 orang yang terdiri atas pegawai tetap 121 orang dan pegawai tidak tetap sebanyak 22 orang.

5. Ketersediaan Sumber Air Baku

Sumber air baku yang digunakan PDAM Kabupaten Gowa adalah sumber mata air di kecamatan Malino, air permukaan sungai Jeneberang dan air bendungan Bili-bili dengan tingkat pemanfaatan yang belum maksimal. Di sisi lain, belum terdapatnya sumber air yang berpotensi untuk digunakan sebagai sumber air. Sampai dengan saat ini, sumber air baku yang berasal dari sungai Jeneberang dan bendungan Bili-bili cukup tersedia sebagai sumber air baku, sehingga PDAM Kabupaten Gowa dirasa belum perlu untuk mencari sumber air lainnya.

B. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner terhadap 100 pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 kelompok, yaitu usia, jenis kelamin dan pendidikan. Gambaran umum responden meliputi:

1. Komposisi Responden Menurut Usia

Karakteristik responden menurut usia responden adalah sebagai berikut.

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
Dibawah 25 Tahun	40	40%
25 – 35 Tahun	55	55%
35 – 50 Tahun	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber : data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.1 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berusia dibawah 25 tahun yaitu sebanyak 40 orang (40%), berusia antara 25 – 35 tahun yaitu sebanyak 55 orang (55%) dan yang berusia 35-50 tahun yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 5%.

2. Komposisi Responden Menurut Jenis Kelamin

Gambaran umum responden menurut jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Jumlah	100	100%

Sumber : data diolah tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 60 orang (60%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang atau sebesar 40%.

3. Komposisi Responden Menurut Pendidikan

Karakteristik responden menurut pendidikan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMU / Sederajat	35	35%
Diploma	19	19%
Sarjana	46	46%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.3 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berpendidikan SMU/ Sederajat sebanyak 35 orang (35%), Diploma yaitu sebanyak 19 orang (19%) dan Sarjana sebanyak 46 orang (46%)

4. Komposisi Responden Menurut Pekerjaan

Gambaran umum responden menurut pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.4

Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS	20	20%
Wiraswasta	15	15%
Karyawan Swasta	10	10%
Lainya	55	55%
Jumlah	100	100%

Sumber: data primer diolah pada tahun 2019

Berdasarkan tabel 4.4 tersebut di atas menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar bekerja sebagai PNS sebanyak 20 orang (20%), bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 15 orang (15%), sebagai karyawan swasta sebanyak 10 orang (10%), dan lainnya sebanyak 55 orang (55%).

C. Deskripsi Hasil Penelitian

Pengumpulan data mulai dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner. Selain penyebaran kuesioner penulis juga mengambil data sekunder seperti struktur organisasi, jumlah karyawan, uraian tugas dan tanggungjawab dan lain-lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang menjadi pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa.

Untuk menunjang kepuasan pelanggan, salah satu upaya yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA

JENEBERANG di Kabupaten Gowa adalah penerapan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data yang diperoleh dari pelanggan melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kualitas pelayanan pelanggan yang terdiri dari Tangible (layanan bukti fisik), reliability (layanan kehandalan), responsiveness (layanan tanggapan), assurance (layanan jaminan) dan empathy (layanan empati) sebagai berikut.

Tabel 4.5
Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan (X)

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan	20	44	28	8	-
2	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing pelanggan	6	50	36	8	-
3	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan	8	56	36	-	-
4	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan	2	46	52	-	-
5	Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan	20	38	38	-	-
6	Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan	20	44	28	8	-

7	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan	6	50	36	8	-
8	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan	8	56	36	-	-
9	Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bagus dan menarik	2	46	52	-	-
10	Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bersih dan nyaman	20	38	38	4	-

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan table 4.5 tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai anda mendapatkan keramahan parakaryawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa dalam melayani sesuai dengan harapan anda sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau sebesar 20%, setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44%, cukup setuju sebesar 28 orang atau sebesar 28% dan jawaban kurang setuju 8 atau sebesar 8%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 6 orang atau sebesar 6%, setuju sebanyak 50 orang atau sebesar 50%, cukup setuju sebesar 36 orang atau sebesar 36% dan kurang setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 8%.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8 orang atau sebesar 8%, setuju sebanyak 56 orang atau sebesar 56% dan cukup setuju sebesar 36 orang atau sebesar 36%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2 orang atau sebesar 2%, setuju sebanyak 46 orang atau sebesar 46%, cukup setuju sebesar 52 orang atau sebesar 52%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan.

Tanggapan responden mengenai Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau sebesar 20%, setuju sebanyak 38 orang atau sebesar 38%, cukup setuju sebesar 38 orang atau sebesar 38%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau sebesar 20%, setuju sebanyak 44 orang atau sebesar 44%, cukup setuju sebesar 28 orang atau sebesar 28% dan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebanyak 8%.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 6 orang atau sebesar 6%, setuju sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, cukup setuju sebesar 36 orang atau sebesar 36% dan tidak setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 8%.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8 orang atau sebesar 8%, setuju sebanyak 56 orang atau sebesar 56%, cukup setuju sebesar 36 orang atau sebesar 36%.

Tanggapan responden mengenai Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bagus dan menarik responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 2 orang atau sebesar 2%, setuju sebanyak 46 orang atau sebesar 46%, cukup setuju sebesar 52 orang atau sebesar 52%.

Tanggapan responden mengenai Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bersih dan nyaman sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau sebesar 20%, setuju sebanyak 38 orang atau sebesar 38%, cukup setuju sebesar 38 orang atau sebesar 38 dan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 4%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bersih dan nyaman.

2. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan data yang diperoleh dari karyawan melalui kuesioner yang telah ditentukan diperoleh deskripsi data mengenai kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Table 4.6

Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	SS	S	CS	KS	TS
		5	4	3	2	1
1	anda mendapatkan keramahan parakaryawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa dalam melayani sesuai dengan harapan anda	10	52	38	-	-
2	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan ideal yang diharapkan oleh pelanggannya.	8	76	16	-	-
3	Secara keseluruhan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa sudah dapat memberikan kepuasan untuk para	14	80	6	-	-

	pelanggannya					
4	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa memberikan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan ideal yang diharapkan oleh pelanggannya	20	68	12	-	-
5	Anda mendapatkan teknologi pendukung untuk mempermudah transaksi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa	14	80	6	-	-
6	Penyelesaian proses pengurusan tepat waktu	10	52	38	-	-
7	Persyaratan disetiap pengurusan tidak memberatkan	8	76	16	-	-
8	Karyawan dan staf Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa mempunyai pengetahuan yang luas	14	80	6	-	-
9	Karyawan dan staf Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa mengerti keinginan pelanggan	20	68	12	-	-
10	Karyawan dan staf Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa mampu berkomunikasi dengan baik	14	80	6	-	-

Sumber : Data primer diolah 2019

Berdasarkan table 4.6 tersebut dapat dikatakan bahwa tanggapan responden mengenai Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10 orang atau sebesar 10%, setuju sebanyak 52 orang atau sebesar 52%, cukup setuju sebesar 38 orang atau sebesar 38%.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memberikan pelayanan yang sama terhadap masing-masing pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8 orang atau sebesar 8%, setuju sebanyak 76 orang atau sebesar 76%, cukup setuju sebesar 16 orang atau sebesar 16%.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14 orang atau sebesar 14%, setuju sebanyak 80 orang atau sebesar 80% dan cukup setuju sebesar 6 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau sebesar 20%, setuju sebanyak 68 orang atau sebesar 68%, cukup setuju sebesar 12 orang atau sebesar 12%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki

karyawan yang selalu siap untuk melayani pelanggan yang memerlukan bantuan.

Tanggapan responden mengenai Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14 orang atau sebesar 14%, setuju sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, cukup setuju sebesar 6 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki sikap baik saat menghadapi pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 10 orang atau sebesar 10%, setuju sebanyak 52 orang atau sebesar 52%, cukup setuju sebesar 38 orang atau sebesar 38%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai kemampuan dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 8 orang atau sebesar 8%, setuju sebanyak 76 orang atau sebesar 76%, cukup setuju sebesar 16 orang atau sebesar 16%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Perusahaan Daerah

Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan.

Tanggapan responden mengenai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG mempunyai karyawan yang selalu menunjukkan sikap ramah kepada pelanggan sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14 orang atau sebesar 14%, setuju sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, cukup setuju sebesar 6 orang atau sebesar 6%.

Tanggapan responden mengenai Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bagus dan menarik sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 20 orang atau sebesar 20%, setuju sebanyak 68 orang atau sebesar 68%, cukup setuju sebesar 12 orang atau sebesar 12%.

Tanggapan responden mengenai Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bersih dan nyaman sebagian besar responden memberikan jawaban sangat setuju yaitu sebesar 14 orang atau sebesar 14%, setuju sebanyak 80 orang atau sebesar 80%, cukup setuju sebesar 6 orang atau sebesar 6%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Bangunan dan interior Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG bersih dan nyaman.

D. Analisis Data

Untuk menganalisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa, terlebih dahulu diolah data melalui program SPSS. Dari

analisis data penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

1. Uji Validasi

Untuk menentukan apakah layak atau tidak suatu item yang digunakan maka dapat diuji signifikan, artinya dianggap valid apabila berkorelasi signifikan terhadap total atau jika melakukan penilaian langsung jika batas minimal korelasi (r) 0,30 berdasarkan uraian tersebut maka perlu dilakukan uji validitas untuk setiap variabel, dimana data diolah dengan bantuan SPSS *for windows release 23*.

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

VARIABEL	CORRECTED ITEM-TOTAL CORRELATION
KUALITAS PELAYANAN (X)	.796
	.856
	.832
	.796
	.929
	.796
	.856
	.832
	.796
	.929
KEPUASAN PELANGGAN (Y)	.618
	.642
	.664
	.720
	.684
	.618
	.642
	.664
	.720
	.684

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2016

Berdasarkan data pada tabel di atas menggambarkan bahwa semua item pernyataan atas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian memiliki r hitung lebih besar dari 0.30 sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan adalah valid.

2. Uji Realibilitas

Suatu instrument dikatakan reliable (andal) jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menentukan keandalan suatu pernyataan digunakan program komputer SPSS 23, hingga diperoleh nilai *Cronbach Alpha* untuk tiap variabel penelitian. Hasil uji dapat dikatakan reliable apabila *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

VARIABEL	Cronbach's Alpha	Keterangan
KUALITAS PELAYAN (X)	.973	Valid
KEPUASAN PELANGGAN (Y)	.923	Valid

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2019

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa angka-angka dari nilai *CronbachAlpha* (α) pada seluruh variabel dalam penelitian ini, semuanya menunjukkan besaran di atas nilai 0,60. Hal ini berarti bahwa seluruh pernyataan untuk variabel independen dan dependen adalah

reliable dan dapat disimpulkan bahwa instrument pernyataan kuesioner menunjukkan kehandalan dalam mengukur variabel-variabel dalam model penelitian.

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dimaksud untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa. Analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan program *SPSS For Windows Release 23*. Hasil analisis dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 23 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.178	2.484		9.733	.000
Kualitas Pelayanan	.427	.067	.677	6.370	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2019

asil regresi, maka dapat disusun persamaan sebagai berikut:

$$Y = 24,178 + 0,427 X$$

Persamaan regresi di atas terdapat nilai nilai konstanta sebesar 24,178. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 24,178 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.

Dengan nilai koefisien $X = 0,427$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

4. Pengujian Hipotesis (Uji Parsial)

Pengujian hipotesis parsial bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10

Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.178	2.484		9.733	.000
Kualitas Pelayanan	.427	.067	.677	6.370	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Data Diolah SPSS 23,2019

Nilai T_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar 6.370 sedangkan T_{tabel} dengan taraf (α) = 0,05, $N-K = 100-2 = 98$ adalah sebesar 1,984. Berdasarkan criteria pengujiannya $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak dan tingkat signifikannya adalah $0,000 < 0,05$. Yang berarti secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

E. Pembahasan

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang di harapkan oleh konsumen agar perusahaan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang di terima atau yang di rasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang di harapkan, maka kualitas jasa di persepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal atau baik. Sebaliknya jika jasa yang di terima lebih rendah dari pada yang di harapkan, maka kualitas jasa di persepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelagannya secara konsisten.

Kepuasan adalah perasaan seseorang atau penilaian seseorang tentang produk/jasa suatu perusahaan yang jika produk/jasanya melebihi ekspektasi maka seseorang tersebut merasakan senang. Kepuasan yang di tinjau dari sisi masyarakat yaitu mengenai apa yang telah dirasakan atas

pelayanan yang telah di berikan di bandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Jika pelayanan jauh lebih rendah dari harapan masyarakat, berarti masyarakat tidak terpuaskan. Jika pelayanan sama dengan yang di harapkan oleh masyarakat, maka masyarakat akan merasa lebih senang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 24.178. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan nilai koefisien $X = 0,427$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap seluruh data yang diperoleh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai konstanta kepuasan pelanggan sebesar 24,178 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan.

B. Saran

1. Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) TIRTA JENEBERANG di Kabupaten Gowa agar tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan guna mencapai hasil kerja yang maksimal sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.
2. Bagi peneliti lain yang akan meneliti pada permasalahan yang sejenis diharapkan memasukan variabel lain diluar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi Herri 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara.
- Arminsyah, Merri Anitasari (2014) Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Kepahiang.
- Andi Riyanto 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi.
- Buchari Alma, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, (Bandung: Alfabeta, 2011).
- Kotler, P. 1994. Dasar-dasar Pemasaran. Midas Surya Grafindo, Jakarta.
— .2002. Manajemen Pemasaran. Prehalindo, Jakarta.
— .2008. Manajemen Pemasaran. Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2019. Marketing Manajemen 13. New Jersey: Pearson prentice hall, inc.
- Laurensius Boro Kereta (2014) "Analisis pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur".
- Lovelock, C and Wright. 2007. Manajemen Pemasaran Jasa. Macanan Jaya cemerlang, Jakarta.
- Lupiyoadi, R dan A. Hamdani. 2009. Manajemen Pemasaran Jasa. Salemba Empat, Jakarta.
- Suminnar, D. 2007. Analisis Formulasi Strategi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor. (SKRIPSI) Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Manajemen. IPB. Bogor.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: PT Rieka Cipta.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality, & Satisfaction*. Edisi 2. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Widyaningrum, R. 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)*. (SKIRPSI). Departemen Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Manajemen. IPB. Bogor.

Wulan Siti Aisah 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)*





39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
41	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
42	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
43	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	44
44	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36
45	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
46	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
47	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
51	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
56	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
61	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
63	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46
64	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
65	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
66	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
67	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	36
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
69	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	46
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
73	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	46
74	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
75	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	38
76	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	42
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
79	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	36

Frequencies Frequency Table

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	CS	28	28.0	28.0	36.0
	S	44	44.0	44.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	CS	36	36.0	36.0	44.0
	S	50	50.0	50.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	36	36.0	36.0	36.0
	S	56	56.0	56.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	52	52.0	52.0	52.0
	S	46	46.0	46.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	CS	38	38.0	38.0	42.0
	S	38	38.0	38.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	CS	28	28.0	28.0	36.0
	S	44	44.0	44.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	8	8.0	8.0	8.0
	CS	36	36.0	36.0	44.0
	S	50	50.0	50.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	36	36.0	36.0	36.0
	S	56	56.0	56.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	52	52.0	52.0	52.0
	S	46	46.0	46.0	98.0
	SS	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	4	4.0	4.0	4.0
	CS	38	38.0	38.0	42.0
	S	38	38.0	38.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	38	38.0	38.0	38.0
	S	52	52.0	52.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	16	16.0	16.0	16.0
	S	76	76.0	76.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	6	6.0	6.0	6.0
	S	80	80.0	80.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	12	12.0	12.0	12.0
	S	68	68.0	68.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	6	6.0	6.0	6.0
	S	80	80.0	80.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	38	38.0	38.0	38.0
	S	52	52.0	52.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	16	16.0	16.0	16.0
	S	76	76.0	76.0	92.0
	SS	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	6	6.0	6.0	6.0
	S	80	80.0	80.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	12	12.0	12.0	12.0
	S	68	68.0	68.0	80.0
	SS	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CS	6	6.0	6.0	6.0
	S	80	80.0	80.0	86.0
	SS	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.973	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	32.7600	32.790	.868	.971
X2	32.9800	33.798	.921	.968
X3	32.8000	35.434	.883	.970
X4	33.0200	36.505	.819	.972
X5	32.7800	32.699	.931	.968
X6	32.7600	32.790	.868	.971
X7	32.9800	33.798	.921	.968
X8	32.8000	35.434	.883	.970
X9	33.0200	36.505	.819	.972
X10	32.7800	32.699	.931	.968

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	36.0400	13.574	.590	.935
Y2	35.8400	13.873	.730	.925
Y3	35.6800	13.998	.773	.924
Y4	35.6800	13.068	.827	.920
Y5	35.6800	13.836	.826	.921
Y6	36.0400	13.574	.590	.935
Y7	35.8400	13.873	.730	.925
Y8	35.6800	13.998	.773	.924
Y9	35.6800	13.068	.827	.920
Y10	35.6800	13.836	.826	.921

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.458	.453	3.02803

a. Predictors: (Constant), KUALITASPELAYAN

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	759.679	1	759.679	82.853	.000 ^b
	Residual	898.561	98	9.169		
	Total	1658.240	99			

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITASPELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	24.178	1.738		13.908	.000
	KUALITASPELAYANAN	.427	.047	.677	9.102	.000

a. Dependent Variable: KEPUASANPELANGGAN



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

Jl. Alternatif Swadaya Telp. (0411) 880 546 Fax : (0411) 822 0242 Gowa



K e p a d a
Yth. Ketua LP3M UNISMUH
Makassar

Di -
Makassar

Nomor : UM.124/PDAM-GW/VII/2019
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat rekomendasi izin penelitian nomor :
070/1108/BKB.P/2019 Tanggal 23 Juli 2019 atas nama Sebagai berikut :

Nama : **ANDI MALLIHUNGAN**
Tempat/Tanggal Lahir : Dongkalang, 28 Juni 1997
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Alamat : Jl. Alauddin 2 LR.10 No.28
Judul : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
JENEBERANG KABUPATEN GOWA "**

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

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

Sungguminasa, 24 Juli 2019

A.n Direktur Utama,
Direktur Bagian Umum



H. Sadar Ahdar, S.Sos., M.Si

Tembusan Yth :
1. Arsip



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

Nomor : 20173/S.01/PTSP/2019
Lampiran :
Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
Bupati Gowa

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 2515/05/C.4-VIII/VII/1440/2019 tanggal 19 Juli 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ANDI MALIHUNGAN**
Nomor Pokok : 105720544915
Program Studi : Manajemen
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
Alamat : Jl. Sri Alauddin No. 259, Makassar

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

" **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA** "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 22 Juli s/d 22 September 2019

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
Pada tanggal : 22 Juli 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

Sebagai Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



A. M. YAMIN, SE., MS.

Pangkat : Pembina Utama Madya

Nip : 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Mesjid Raya No. 30. Telepon. 884637. Sungguminasa – Gowa

Sungguminasa, 23 Juli 2019

Nomor : 070/1108/BKB.P/2019
Lamp : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

K e p a d a
Yth. Ka. Kantor PDAM Tirta Je'neberang
Kab. Gowa
Di-
T e m p a t.

Berdasarkan Surat Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sul-Sel Nomor: 20173/S.01/PTSP/2019 tanggal 22 Juli 2019 tentang Rekomendasi Penelitian

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : **ANDI MALLIHUNGAN**
Tempat/Tanggal Lahir : Dongkalang, 28 Juni 1997
Jenis kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa(SI)
Alamat : Jl.Alauddin 2 LR.10 No.28

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data Dalam Rangka Penyusunan Skripsi di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul "**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA**"

Selama : 22 Juli s/d 22 September 2019
Pengikut : Tidak Ada

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

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik 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. Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Gowa Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

An. **BUPATI GOWA**
KEPALA BADAN,


DRS. BAHARUDDIN.T
Pangkat : Pembina Utama Muda
NIP : 19600124 197911 1 001

Tembusan :

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



Andi Mallihungan Panggilan **Andi** Lahir Di Dongkalang Pada Tanggal 28 Juni 1997 Dari Pasangan Suami Istri Bapak **Abdul Rahman** Dan Ibu **Andi Ti'no'**. Penulis Sekarang Bertempat Tinggal Di Desa Bontoborusu Kecamatan Bontoharu Kabupaten Kepulauan Selayar. Pendidikan Yang Telah Di Tempuh Oleh Peneliti Yaitu Mis. Nurul Yaqin Dongkalang Lulus Tahun 2009. SMP Negeri 2 Bontoharu Lulus Tahun 2012. SMA Negeri 1 Benteng Lulus Tahun 2015. Dan Mulai Tahun 2015 Mengikuti Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar Sampai Dengan Sekarang Sampai Dengan Penulisan Skripsi Ini Peneliti Masih Terdaftar Sebagai Mahasiswa Program S1 Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

