

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI  
DI KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN  
PERCUT SEI TUAN**

**SKRIPSI**

*Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Ssarjana Ekonomi (SE)  
Pada Program Studi Ekonomi Islam*

Oleh

**Muhammad Yusuf Hrp  
NIM : 26123163**



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2019**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Yusuf Hrp

Nim : 26.12.3.163

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Islam

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM TIRTANADI Di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.**

Menyatakan dengan sesungguhnya skripsi yang berjudul di atas adalah benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan kutipan yang di dalamnya telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar - benarnya .

Medan, 15 Februari 2019

Penulis

Muhammad Yusuf Hrp

Nim 26.12.3.163

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual) Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan**”. Muhammad Yusuf Hrp, NIM 26.12.3.163 Telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 15 Februari 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 15 Februari 2019  
Panitia Sidang Munaqosyah Skripsi  
Program Studi Ekonomi Islam  
UIN SU

Ketua

Sekretaris

Dr. Marliyah, MA  
NIP. 19760126 200312 2 003

Tuti Anggraini, MA  
NIP.19770531 200501 2 007

1.

Anggota

2.

Dr. Andri Soemitra, MA  
NIP. 19760507 200604 1 002

M. Syahbudi, MA  
NIB. 11000009

3.

4.

Dr. Hj. Chuzaimah Batubara, MA  
NIP. 19700706 199603 2 003

Aliyuddin Abdul Rasyid, MA  
NIP.19650628 200302 1 001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis  
Islam UIN Sumatera Utara

Dr. Andri Soemitra, MA  
NIP. 19760507 200604 1 002

## **PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI DI  
KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN  
PERCUT SEI TUAN**

Oleh:

**MUHAMMAD YUSUF HRP**

**NIM.26.12.3.163**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE)  
Pada Program Studi Ekonomi Islam

Medan, 6 Februari 2019

Pembimbing I

Dr. Andri Soemitra, MA

NIP. 19760507 200604 1 002

Pembimbing II

M.Syahbudi, MA

NIP. 110000094

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Dr. Marliyah, M.Ag

NIP. 19760126 200312 2 003

## ABSTRAK

Muhammad Yusuf (2019), NIM : 26123163 Judul Skripsi **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI DI KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEI TUAN”**. Dengan pembimbing I : Bapak Dr. Andri Soemitra, MA dan Pembimbing II : Bapak Muhammad Syahbudi, MA

PDAM Tirtanadi mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, mengelola pelayanan air limbah, meningkatkan kualitas lingkungan sehat dan mengembangkan perekonomian daerah melalui setoran pendapatan asli daerah. Adanya sumber pengolahan air minum, Water Plant (WTP) baru merupakan pilihan yang tidak dapat ditawar lagi dalam mendukung kelanjutan hidup perusahaan dalam melakukan pelayanan kebutuhan air bersih bagi seluruh warga masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan (*servqual*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan. Metodologi untuk menjawab rumusan masalah di atas adalah dengan pendekatan kuantitatif melalui teknik analisa data regresi regresi sederhana untuk menjawab hipotesis yang ada. Sampel yang digunakan adalah pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan sebanyak 100 responden. Jenis dan sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan dibuktikan dengan uji statistik  $T_{hitung} = 1,036$  maka diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $10,714 > 1,96$ . Dari hasil uji  $t$  tersebut, diperoleh bahwa  $H_0$  diterima dan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan 53,9 % dan sisanya 46,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah Swt atas segala rahmat serta karunia yang telah diberikannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan (Servqual) Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan”** ini ditujukan sebagai syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam Pprogram S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Manajemen Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Selama masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, nasihat, dorongan dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta ibunda saya Hj. Suryani Nst yang telah memberikan kasih sayang, doa, nasihat dan dukungan yang besar serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Saidurrahman, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA selaku Dekan Fakultas Eekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan juga sebagai dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, pemahaman, dan bimbingan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak M. Syahbudi, MA selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, pemahaman, dan bimbingan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Ibu Devi selaku bagian Humas di PDAM Tirtanadi Pusat yang telah memberikan izin riset untuk meneliti di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan
6. Ibu Nilam selaku karyawan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan yang selalu bersedia untuk di wawancarai.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah memberikan berbagai ilmu kepada penulis.
8. Terkhusus kepada Tulang Abdul Aziz Nst dan Nantulang Matla'al Helmi Srg. Berkat dukungan dan semangat dari mereka jugalah penulis semakin semangat dalam menuntaskan skripsi penulis.
9. Saudara-saudara dan family ku tercinta, Amin Hidayat, Bang Mail, Kak Ira, Kak Inal, dan yang lain nya yang tidak bisa semua disebut nama nya satu persatu.
10. Terima kasih untuk sahabat sahabat tercinta, Alfi Syahri Rifa'i Situmorang, Sulfia Sakti Nst, Maulana Idham Nst, Ijul dan juga Kahfi. Dan masih sangat banyak sekali yang tidak bisa disebut nama nya.
11. Terima kasih juga untuk wanita tercinta yang selalu mensupport dalam setiap keadaan baik suka maupun duka Rizky Amaliyah dan juga Bunda nya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah lulus, ikhlas, memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulis skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Medan, 15 Februari 2019

Penulis

Muhammad Yusuf Harahap

NIM. 26123163

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB I    PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah .....	4
D. Perumusan Masalah .....	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
BAB II    KAJIAN TEORITIS	
A. Landasan Teori.....	6
1. Pelayanan.....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	8
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
b. Pelayanan Dalam Islam.....	13
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	15
3. Kepuasan Pelanggan.....	16
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
d. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	23
B. Penelitian Sebelumnya.....	23
C. Kerangka Teoritis.....	25
D. Hipotesa .....	26

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel.....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	27
C. Data Penelitian.....	28
D. Teknik Pengumpulan Data .....	29
E. Defenisi Operasional Variabel .....	30
F. Teknik Analisis Data .....	31
1. Uji Persyaratan Analisis .....	31
a. Uji Validitas.....	31
b. Uji Reliabilitas.....	31
2. Analisis Regresi Sederhana .....	32
3. Uji Hipotesis .....	32
a. Uji Determinasi (Uji $R^2$ ).....	32
b. Uji Parsial (Uji T).....	33

### BAB IV TEMUAN PENELITIAN

A. Deskripsi Data Peneltian .....	34
1. Sejarah Ringkas PDAM Tirtanadi di Percut Sei Tuan.....	34
2. Visi Misi dan Tujuan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan .....	36
a. Visi Perusahaan .....	36
b. Misi Perusahaan .....	36
c. Tujuan Perusahaan.....	36
3. Struktur Organisasi di PDAM Percut Sei Tuan .....	36
4. Etika Bisnis Islam di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.....	37
B. Uji Persyaratan Analisis .....	38
1. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38
a. Uji Validitas .....	38
b. Uji Reliabilitas.....	41
c. Uji Normalitas .....	42
d. Uji Regresi Linier Sederhana .....	43

C. Uji Hipotesis .....	44
1. Pengujian Secara Individual (Uji T).....	44
2. Uji Koefesien Determinasi (Uji $R^2$ ).....	45
D. Pembahasan Dan Analisa Penulis .....	45

## BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran .....	63

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert .....	30
Tabel 3.2	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	32
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	39
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	40
Tabel 4.3	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	41
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	41
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	41
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas .....	42
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	43
Tabel 4.8	Hasil Uji T .....	44
Tabel 4.9	Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	45

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis.....24

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Struktur Organisasi Perusahaan .....
Lampiran II	Hasil Uji Validitas, Realibilitas, Normalitas, Regresi Linier Berganda, Hipotesis .....
Lampiran III	Kuesioner .....
Lampiran IV	Hasil Jawaban Responden.....

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sebagai salah satu instrumen dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga masyarakat luas. Dari segi pemerintah BUMN seringkali digunakan sebagai instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan di bidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Sementara dari sisi masyarakat BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien.

Sebagai salah satu bentuk dari organisasi publik, BUMN seharusnya lebih berpihak kepada masyarakat. Keberpihakan BUMN yang selama ini lebih berpihak kepada kepentingan-kepentingan pemerintah (birokrasi) yang kemudian berakibat tidak sehatnya kondisi BUMN di Indonesia telah menimbulkan berbagai perdebatan di masyarakat. Secara umum perdebatan yang terjadi di sekitar BUMN berkisar pada bagaimana seharusnya BUMN dikelola agar hakikatnya sebagai *service provider* yang efektif dan efisien dapat benar-benar dioptimalkan. dalam hal ini pelayanan diselenggarakan dengan biaya dan waktu yang sedikit mungkin, menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

PDAM Tirtanadi provinsi Sumatera Utara mempunyai tugas dan fungsi untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Medan dan sekitarnya serta beberapa Kabupaten di Provinsi Sumatera Utara secara merata dan berkesinambungan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip perusahaan dalam

pengelolaannya serta tidak mengabaikan aspek sosial, budaya dan kondisi masyarakat. Selain pengelolaan air bersih, PDAM Tirtanadi juga mengelola fasilitas pengelolaan air limbah.

PDAM Tirtanadi mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, mengelola pelayanan air limbah, meningkatkan kualitas lingkungan sehat dan mengembangkan perekonomian daerah melalui setoran pendapatan asli daerah. Adanya sumber pengolahan air minum, Water Plant (WTP) baru merupakan pilihan yang tidak dapat ditawar lagi dalam mendukung kelanjutan hidup perusahaan dalam melakukan pelayanan kebutuhan air bersih bagi seluruh warga masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan masyarakat Percut Sei Tuan bahwa faktanya diluar dari Visi dan Misi dari PDAM Tirtanadi cabang di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan sangat berbeda seperti yang diterapkan bahwa perusahaan harus siap menyediakan air siap minum kepada masyarakat ternyata tidak terpenuhi dengan baik, banyaknya pelanggan yang selalu datang mengeluh tentang ketidakpuasan pelayanan dari perusahaan, seperti masyarakat yang ingin pasang baru yang seharusnya harus siap kurang dari seminggu tapi faktanya dua minggu kemudian baru akan di kerjakan dan masih banyak lagi keluhan dari pelanggan yang menganggap karyawan sangat lambat untuk mengerjakannya.<sup>1</sup>

Pelayanan pada unit pelayanan perusahaan berkaitan dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting. Pelayanan yang berkualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan rasa kepuasan kepada setiap pelanggan dan juga meningkatkan pendapatan pada perusahaan sendiri.<sup>2</sup> Pelayanan juga bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan dengan sebaik-

---

<sup>1</sup>Ibu Irma, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 3 Agustus 2018.

<sup>2</sup>Nanda dan Hary, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Mitra Wacana, 2012), h. 99

baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan, baik yang berupa produk barang ataupun jasa.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribu-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas.<sup>4</sup> Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka pelayanan dipersepsikan buruk. Pertimbangan pelayanan berkaitan dengan kualitas yang pantas sehingga dapat memuaskan pelanggan dan tidak menimbulkan kerugian terhadap perusahaan. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk meneliti seberapa besar pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Survey pada pelanggan PDAM di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan).

Berdasarkan latar belakang di atas, menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI DI KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEI TUAN”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih terbatasnya penyediaan air bersih untuk pelanggan PDAM Tirtanadi
2. Pelayanan yang kurang maksimal yang di berikan karyawan kepada konsumen
3. Tingkat kepedulian yang sangat rendah yang diberikan karyawan kepada konsumen

---

<sup>3</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi , *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 1

<sup>4</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ed.pertama, (Jakarta: Andi Ofset, 2001), h. 28

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi di atas, peneliti hanya membatasi penelitian pada dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dikarenakan penulis melihat perlunya memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan baik.

### **D. Perumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang tersebut di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian adalah: Apakah kualitas pelayanan (*servqual*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan (*servqual*) pada PDAM Tirtanadi di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat memberikan manfaat baik untuk penulis, instansi, dan bagi masyarakat. Manfaat yang di harapkan yang dari penelitian ini adalah:

##### **a. Bagi Penulis**

Dengan adanya penelitian ini, penulis dapat menerapkan disiplin ilmu yang di dapat selama di bangku kuliah dan menambah pengetahuan serta wawasan tentang masalah yang terjadi secara nyata di dalam instansi khususnya masalah yang berhubungan dengan kualitas dalam memberikan pelayanan.

b. Bagi Instansi

Dari kegiatan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas organisasi, khususnya dalam hal pemberian pelayanan pada masyarakat.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian sejenis yang lebih mendalam.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORITIS**

#### **A. Tinjauan Teoritis**

##### **1. Pelayanan**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan. Pelayanan menurut kamus bahasa Indonesia dinyatakan: Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.<sup>5</sup>

Menurut Adrian Payne, Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memiliki beberapa unsur ketidakwujudan (intangibility) yang berhubungan dengan nya, yang melibatkan beberapa interaksi dengan pelanggan atau dengan properti dalam kepemilikannya dan tidak menghasilkan transfer kepemilikan.<sup>6</sup>

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan harus benar-benar memperhatikan hal yang menjadi faktor penting yang benar-benar diperhatikan oleh perusahaan yaitu konsep pelayanan yang mewujudkan suatu kepuasan pelanggan di dalam perusahaan karena berbagai indikator yang ada di dalam

---

<sup>5</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, (Jakarta: Selemba Empat, 2000), h. 37

<sup>6</sup>Adrian Payne, *Kebijakan Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h. 8

pelayanan tersebut bisa jadi merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi bentuk kepuasan pelanggan yang ingin diwujudkan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun, agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Menurut Thorik G. Dan Utus H pentingnya memberikan pelayanan (service) yang berkualitas. Service berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaian pun akan mengenai heart share konsumen, dan pada akhirnya memperkokoh posisi dalam mind share konsumen. Dengan adanya heart share dan mind share yang tertanam, loyalitas seorang pelanggan terhadap produk dan perusahaan tidak akan dirugikan.<sup>7</sup>

Untuk itu agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka si pemberi layanan dalam hal ini petugas (karyawan) harus dapat memenuhi 4 syarat pokok adalah :

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu menyampaikan yang tepat.
- d. Sikap ramah tamah.

## **2. Kualitas Pelayanan**

---

<sup>7</sup>Sofyan Bachmid, "Konsep Kualitas Layanan dan Implikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa", <http://www.acadenliaedu>. Diunduh pada 1 November 2018

### a. Pengertian Kualitas Pelayann

Kualitas pelayanan dapat dikatakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengembangi harapan pelanggan..

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu hal penting yang perlu diperhatikan dan diwujudkan oleh para manajer perusahaan. Kualitas pelayanan merupak tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>8</sup> Untuk itu perusahaan harus mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan semaksimal mungkin.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan /inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.<sup>9</sup>

Sedangkan menurut Parasuraman mengatakan bahwa apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.<sup>10</sup> Dengan demikian, baik tidak nya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa layanan dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Bagi perusahaan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang di tuntutan oleh pelanggan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, tentunya akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan nya. Setelah pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan.

---

<sup>8</sup>Yuzza Baihaqqi, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Minat Membeli Uang” (Tesis, Program Pasca Sarjana UNDIP Semarang, 2006), h. 13

<sup>9</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Pertama, 2007), h. 72

<sup>10</sup>Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 75

Berdasarkan defenisi-defenisi tentang kualitas pelayanan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Pada hakikatnya, kualitas pelayanan bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani setiap pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan pada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang ataupun jasa.<sup>11</sup>

Definisi diatas merupakan definisi pelayanan umum yang berarti memproses pelayanan atau customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan oleh organisasi. Dan memuat tentang sendi-sendi pelayanan prima yaitu: kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian, keamanan (tentang adanya hukum dalam pelayanan), keterbukaan, efesien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu.<sup>12</sup>

Kemudian kriteria pelayanan prima menurut Atep Adya Brata yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. Kemampuan (*ability*): pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motifasi, dan menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.

---

<sup>11</sup>Daryanto dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 1

<sup>12</sup>Mhd.Dzaki, "Pelayanan Publik", <http://www.sahabatandalasblogspot.com>. Diunduh pada tanggal 20 Desember 2018

<sup>13</sup>Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Rajawali, 2007), h. 56

- b. Sikap (*attitude*): perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*appearance*): penampilan seseorang baik yang bersifat fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*attention*): kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*action*): berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
- f. Tanggung jawab (*accountability*): suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Berdasarkan pada kriteria-kriteria pelayanan prima dalam rangka memberikan pelayanan dalam bidang ketenaga airan di PDAM Tirtanadi cabang Percut Sei Tuan Medan guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik, maka dalam penelitian ini penulis menentukan kriteria penentu pelayanan.

Dasar- dasar dalam pelayanan yang harus diperhatikan seorang karyawan dalam menarik perhatian pelanggan:<sup>14</sup>

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih.  
Berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus menggunakan baju dan celana yang sesuai dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian bersih, rapi dan tidak kumal, misalnya bajulengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakain seragam jika karyawan diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah di tetapkan.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyuman.  
Dalam melayani pelanggan, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi.

---

<sup>14</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali, 2008), h. 20

Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan pelanggan, seolah-olah sudah lama kenal. Dalam melayani pelanggan karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya, sapa saja dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ibu dan menanyakan apa yang dapat kami bantu. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan. Usahakan pada saat melayani pelanggan, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan pelanggannya. Usahakan jangan menyuruh pelanggan/nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginan, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- d. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Berbahasa dengan baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang pelanggan tidak mengerti bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan/nasabah.

- e. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya

Bergairahlah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani pelanggan jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.

Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi benar-benar meyakinkan.

f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat pelanggan sedang bicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan. Kalau terjadi sesuatu dengan pelanggan usahakan jangan berdebat.

g. Mampu meyakinkan nasabah serta memberi kepuasan

Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.

i. Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani

Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani. Artinya jika pada saat tertentu karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu pelanggan, beritahu pelanggan kapan akan dilayani dengan simpatik.

Semua dasar-dasar pelayanan ini harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama sekali bagi mereka yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan dasar-dasar pelayanan ini secara keseluruhan bukanlah pekerjaan yang mudah. Karyawan harus mempelajari secara mendalam melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebelum terjun ke lapangan. Dengan

memahami dasar-dasar pelayanan ini diharapkan pelayanan yang diberikan benar-benar prima dan optimal.<sup>15</sup>

### b. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Salah satu standar berkualitas atau tidaknya transaksi pelayanan dalam islam harus adanya asas saling ridha antara si pemberi layanan dan juga si pelanggan.

Menurut Al Futy al hambal, dalam buku Muhammad Sholihin menuliskan tiga syarat taransaksi pelayanan berkualitas. Pertama menganut asas saling ridha, kedua transaksi melahirkan hak menguasai bagi pelanggan, dan ketiga produk itu rill bukan fiktif. Ketiga kriteria ini adalah pra syarat untuk merebut kepercayaan pelanggan. Jika ketiga kriteria ini diperhatikan oleh karyawan pemberi layanan maka tidak akan ada keluhan dari pelanggan.<sup>16</sup>

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau yang tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al Baqarah (2):267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ  
وَلَا تَيْمَمُوا الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَعَلَّمُوا  
أَنَّ اللَّهَ عَلَىٰ حَمِيدٍ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup>Ibid., h. 22

<sup>16</sup>Muhammad Sholihin, *Marketing Muhammad SAW*, (Yogyakarta: Camerlang Publishing, 2010), h. 29

<sup>17</sup>Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Madina: Al Karim Fahd, 1990), h. 66

Dalam pandangan islam, kualitas pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu :

a. Profesional (Fathanah)

Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguh-sungguhan.<sup>18</sup> Sifat profesionalisme digambarkan dalam Al Qur'an surah Al-Isra ayat 84 :

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَى شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَى سَبِيلًا

Artinya : “Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing. Maka Allah SWT lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya. Termasuk dalam pengertian keadaan disini ialah tabiat dan pengaruh alam sekitarnya”.

b. Kesopanan dan Keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.<sup>19</sup>

Kesopanan dan keramahan merupakan inti dalam memberikan pelayanan kepada orang lain. Hal ini ditegaskan dalam surah Thaha ayat 44 :

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَيِّنًا لَعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَى

Artinya : “Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya dengan kata-kata yang lemah lembut. Mudah-mudahan ia ingat atau takut”.

c. Jujur (Siddik)

Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi. Jujur juga merupakan kesesuaian antara berita yang disampaikan dan fakta, antara fenomena dan yang diberitakan, serta bentuk dan substansi.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup>Didin Hafifuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Inpress, 2003), h. 63

<sup>19</sup> Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, (Bandung: Mizan, 2006), h. 132

<sup>20</sup> Ibid., h. 98

#### d. Amanah

Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban. Allah SWT berfirman dalam surah An-Nisa ayat 58 :

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

#### c. Indikator Kualitas Pelayanan

Upaya mempertahankan komitmen pelayanan jasa yang baik dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu perusahaan harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan agar mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan, menilai kualitas jasa pelayanan dapat dilihat dari seluruh dimensi yang ada pada kualitas jasa pelayanan itu sendiri.

Menurut Parasuraman ada lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut:

- a. Berwujud (*tangibel*) yaitu 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 layanan (karyawan). Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan penampilan petugas pelayanan.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan. Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam

- melancarkan prosedur pelayanan, dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
  - d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para karyawan.
  - e. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.<sup>21</sup>

### **3. Kepuasan Pelanggan**

#### **a. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam berbagai kegiatan bisnis. Kepuasan pelanggan adalah tanggapan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan yang sebelumnya dengan pelayanan yang dirasakan.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan setelah membandingkan pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan hasil sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan. Dengan terpuaskannya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi perusahaan. Akan tetapi jika pelayanan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pihak pemerintah, pelaku bisnis, konsumen, dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi bisnis dalam dunia usaha. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena pelanggan akan menyebarkan

---

<sup>21</sup> Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 2006), h. 95

rasa puasnya ke calon pelanggan, sehingga akan menaikkan reputasi si pemberi jasa.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi melalui dua komponen, antara lain:

- 1) *Desire service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima. Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- 2) *Adequate service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima. Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

Kepuasan pelanggan jangka panjang menjadi tujuan dari semua aktivitas pemasaran bagi semua organisasi atau perusahaan. Fokus dari pendekatan berbasis hubungan untuk berbisnis adalah pemahaman tentang apa yang diinginkan dan dibutuhkan konsumen dan memandang konsumen sebagai aset jangka panjang yang akan memberikan pemasukan yang terus menerus selama kebutuhan konsumen terpenuhi.<sup>22</sup>

Secara umum dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan profit general dalam dunia bisnis. Secara lebih jelas, manfaat dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- 1) Pelanggan yang puas akan menciptakan pengalaman kepada teman, saudara, atau orang lain. Artinya, dengan terjadi *word-of positif*, dengan demikian pelanggan tersebut merupakan pengiklan yang baik bagi perusahaan, dan perusahaan tidak perlu membayarnya.
- 2) Pelanggan yang puas tidak segan-segan untuk membayar produk/jasa yang dikonsumsi dengan harga yang lebih tinggi. Logikanya, pelanggan tidak ingin beresiko mendapat pengalaman yang tidak memuaskan apabila pindah mengkonsumsi produk/jasa.
- 3) Perusahaan yang mempunyai ranking kepuasan tinggi terlihat lebih mampu menahan tekanan kompetisi harga.
- 4) Pelanggan yang puas biasanya tidak segan-segan menawarkan ide-ide kreatif kepada perusahaan. Rasionalitasnya, ide tersebut kalau dilaksanakan oleh perusahaan, maka yang merasa paling beruntung adalah pelanggan itu sendiri.

---

<sup>22</sup>James G. Barnes, *Secret of Customer Relationship Management*, (Yogyakarta: Erlangga, 2001), h. 87

- 5) Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian ulang. Jadi, omset perusahaan dari pelanggan yang puas relatif bisa diperhitungkan.
- 6) Pelanggan yang puas menjadi lebih waspada terhadap alternatif sejenis dari perusahaan. Pelanggan yang puas tidak mudah tergoda untuk melakukan *switching* (perpindahan).

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang puas akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan, disamping dapat menambah profit tetapi juga dapat membentuk citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri. seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Kotler Philip dan Kevin Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan pelayanan (hasil) produk yang dipikirkan terhadap pelayanan yang diharapkan.<sup>23</sup>

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung senang dan puas dan pasti akan kembali menggunakan jasa pelayanan pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci utama bagi pelanggan yang harus dijaga oleh perusahaan.

### **b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat beberapa faktor utama yang harus di perhatikan oleh perusahaan yaitu:<sup>24</sup>

#### **a. Kualitas produk**

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjuk bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

---

<sup>23</sup>Philip Kkotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007), h.

<sup>24</sup>*Ibid.*, h. 88

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapat pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

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

d. Harga

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

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa itu.

**c. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan**

Menurut kotler yang dikutip dari buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya:<sup>25</sup>

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*customer centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

---

<sup>25</sup>Kotler, *Total Quality Manajemen*, (ed. revisi), (Yogyakarta: Andi Publisher, 2009), h. 38

b. *Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti menggunakan air atau yang telah pindah perusahaan PDAM yang lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting, peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survei, baik memalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi tanda sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.<sup>26</sup>

Memiliki pelanggan yang loyal adalah tujuan akhir dari semua perusahaan. Tetapi kebanyakan dari perusahaan tidak mengetahui bahwa loyalitas pelanggan dibentuk melalui beberapa tahapan, dimulai dari mencari calon pelanggan potensial sampai dengan pembentukan *advocate customer* yang akan membawa keuntungan bagi perusahaan. Sebelum membahas lebih jauh mengenai hal-hal apa saja yang perlu dilakukan untuk membentuk loyalitas, perlu diketahui definisi dari loyalitas.

Untuk dapat menjadi pelanggan yang loyal, seorang pelanggan harus melalui beberapa tahapan. Proses ini berlangsung lama dengan penekanan dan perhatian yang berbeda untuk masing-masing tahap karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing

---

<sup>26</sup>Philip Kotler dan Kevin Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga, 2007), h.

tahapan dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi pelanggan loyal dan klien perusahaan.

Menurut Tjiptono pelanggan adalah suatu hubungan antara perusahaan dan pelanggan dimana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.<sup>27</sup>

Sedangkan mengatakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek atau pemasok berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

Dapat dikatakan loyalitas merupakan kombinasi dari fungsi psikologis dan perilaku seorang pelanggan yang membuatnya setia pada produk atau jasa tertentu yang dijual oleh sebuah perusahaan atau merupakan cakrawala pemikiran bahwa kesetiaan pelanggan merupakan hasil dari perilaku dan proses psikologis seseorang dan pada hakekatnya loyalitas pelanggan dapat diibaratkan perkawinan antara perusahaan dan public (terutama pelanggan inti). Dapat pula dikatakan bahwa loyalitas (*customer loyalty*) sebagai suatu komitmen untuk bertahan secara mendalam dengan melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali dengan produk atau jasa yang terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Karena itu dapat dikatakan bahwa loyalitas mempunyai fanatisme yang relatif permanen dalam jangka panjang terhadap suatu barang/jasa pada perusahaan yang menjadi pilihannya, tidak ingin beralih pada barang/jasa yang lain, bahkan ikut mempengaruhi pihak lain untuk ikut menggunakan barang/jasa tersebut.

PDAM Tirtanadi mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, mengelola pelayanan air limbah, meningkatkan kualitas lingkungan sehat dan mengembangkan perekonomian daerah melalui setoran pendapatan asli daerah.

---

<sup>27</sup>Fandy Tjiptono, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Andi, 2001), h. 70

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, PDAM Tirtanadi menyelenggarakan kegiatan:

- a. Mengelola pendistribusian pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur.
- b. Melaksanakan segala usaha kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pembuangan air limbah dalam suatu sistem yang memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan.
- c. Pengelolaan kegiatan dimaksud dilakukan dengan berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi perusahaan dengan tidak melupakan fungsi sosial.

Berdasarkan pada kriteria-kriteria pelayanan prima dalam rangka memberikan pelayanan dalam bidang tenaga air di PDAM Tirtanadi Kecamatan Percut Sei Tuan Medan guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik, maka dalam penelitian ini penulis menentukan kriteria penentu pelayanan prima yang diterapkan pada PDAM Tirtanadi Kecamatan Percut Sei Tuan, Medan yang mengacu pada kebijakan-kebijakan perusahaan yaitu:

a. *Customer focus* (focus terhadap pelanggan)

Suatu perusahaan atau organisasi tergantung pada pelanggannya atau pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Oleh karena itu organisasi harus memahami kebutuhan atau keinginan pelanggan baik saat ini maupun di masa mendatang, agar dapat memenuhi persyaratan pelanggan dan mampu melebihi harapan pelanggan.

b. *Assurance* (kepastian)

Perasaan pelanggan atau kepastian atau keyakinan bahwa problemnya ditangani orang yang di bidangnya, meliputi sopan santun dan keramahan pegawai pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan. Dengan demikian *assurance* mencakup kredibilitas yang meliputi kepercayaan atau kepastian dan kejujuran.

c. *Responsive* (*responsif*/daya tanggap)

Kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat atau dapat dikatakan bahwa *responsive* ini mengukur daya tanggap *provider* terhadap harapan, keinginan, dan serta aspirasi serta tuntutan *customer*.

d. *Emphaty* (*emphatic*)

Perlakuan atau perhatian pegawai atau penyelenggara jasa pelayanan atau provider pada kepentingan pelanggan atau terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat. Oleh karena itu *emphaty* membutuhkan kemampuan pegawai untuk memahami pelanggan dan tahu akan kebutuhan-kebutuhannya.

#### **d. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. pelanggan yang puas akan memberikan manfaat besar bagi perusahaan,, disamping dapat menambah profit tetapi juga dapat membentuk citra yang baik bagi perusahaan itu sendiri. Dan menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Jadi, indikator dari kepuasan pelanggan yaitu :

1. *Re-purchase* : Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang/jasa.
2. Menciptakan *Word-of-Mouth* : Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Menciptakan Citra Merek : Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
4. Menciptakan Kepercayaan pada perusahaan yang sama : Membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

#### **A. Penelitian Sebelumnya**

Sebagai salah satu bahan acuan dari penelitian ini adalah penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya. Dengan harapan agar tidak terjadi pengulangan atau kesamaan peneliti yang telah ada serta untuk mengetahui dan membandingkan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya. Adapun penelitian yang menjadi referensi peneliti adalah sebagai berikut:

Penelitian yang menjadi landasan lainnya adalah “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study pada pelanggan listrik pintar PT PLN (Persero) Area Yogyakarta)” yang ditulis oleh Ismeria mahasiswi dari Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Ilmu Sosial dan Humas. Dalam penelitiannya ia menjelaskan bagaimana strategi Humas PLN dalam menjalin customer relation dan menangani keluhan masyarakat yang sering mati lampu dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kesamaan peneliti ini adalah sama-sama meneliti tingkat kepuasan pelanggan.<sup>28</sup>

Contoh dari skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum isi ulang Madina Water” yang ditulis oleh Muhammad Agus Salim Harahap mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan jurusan Ekonomi Islam. Dalam penelitiannya yang berkaitan dengan kualitas layanan (kebersihan, keluhan, administrasi) terhadap kepuasan konsumen pada depot air minum isi ulang di Madina Water, dapat disimpulkan bahwa variabel keluhan pelanggan lebih berpengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen.<sup>29</sup>

Randy Mars Tornado dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tree Hotel di Makasar” mahasiswa dari Universitas Hasanuddin Makasar jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Penulis dalam penelitiannya ia menjelaskan ukuran indikator secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian suatu sarana atau tujuan yang telah ditetapkan adalah merupakan indikator dari suatu kinerja. Kegunaan indikator dari kinerja tersebut adalah untuk melihat bahwa kinerja dari setiap hari dalam perusahaan dan perorangan terus mengalami peningkatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>30</sup>

Perbedaan penelitian penulis terhadap penelitian terdahulu. Dalam penulisan penelitian terdahulu yang di tulis oleh Ismeria, Ismeria menuliskan

---

<sup>28</sup>Ismeria, “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga, 2013), h. 30

<sup>29</sup>Muhammad Agus Salim Harahap, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum isi ulang Madina Water” (Skripsi, UIN SU, 2015), h. 33

<sup>30</sup>Randy Mars Tornado, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tree Hotel di Makasar” (Skripsi, Universitas Hasanudin Makasar, 2014), h. 27

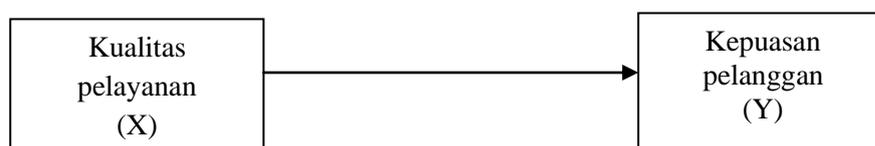
tentang kepuasan pelanggan pada studi kasus di PT PLN (persero) area Yogyakarta sedangkan penulisan tentang kepuasan pelanggan pada studi kasus di PDAM Tirtanadi Kecamatan Percut Sei Tuan Medan, pada penulis Muhammad Agus Salim Harahap menuliskan tentang variabel keluhan pelanggan lebih berpengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan peneliti menuliskan tentang variabel kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Pada penelitian terdahulu oleh Randy Mars Tornado dalam skripsinya ia menjelaskan ukuran indikator secara kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan tingkat pencapaian suatu sarana atau tujuan yang telah di tetapkan, sedangkan penulis hanya menjelaskan indikator secara kuantitatif saja untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Kerangka Teoritis**

Berdasarkan kerangka teori tersebut maka penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel bebas dan terikat. Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan sedangkan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebaliknya jika kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan juga akan ikut turun.

Secara sederhana kerangka teoritis yang menjadi landasan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam digambar sebagai berikut :



**Gambar 2.1 Kerangka Teoritis**

### **C. Hipotesa**

Hipotesa (hipotesis) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan.<sup>31</sup> Berdasarkan kerangka konseptual yang telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sementara sebagai berikut:

Ha : Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi PDAM Tirtanadi Kecamatan Percut Sei Tuan.

Ho : Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Kecamatan Percut Sei Tuan.

---

<sup>31</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2012), h. 93

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif artinya bahwa peneliti ingin mengungkapkan tema yang diangkat secara mendalam. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berupaya untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya sehingga hanya akan mengungkapkan fakta-fakta.

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian yaitu di kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi di Provinsi Sumatera Utara di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Agustus 2018 sampai dengan selesai.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>32</sup> Dalam penentuan ini yang menjadi populasi adalah pelanggan yang menggunakan air minum, maka populasi dalam penelitian ini dapat digolongkan kedalam populasi tak terbatas. Dalam keadaan seperti ini jumlahnya tidak dapat dihitung sehingga hanya menggambarkan suatu kelompok obyek secara kualitas dengan karakteristik yang bersifat umum.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat diwakili dari seluruh populasi tersebut.<sup>33</sup> Untuk mendapat informasi dari setiap anggota populasi

---

<sup>32</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 72

<sup>33</sup>Ibid, h. 73

peneliti harus menentukan sampel yang sejenis atau yang bisa mewakili populasi dalam jumlah tertentu.

Sampel adalah bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti. Untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Solvin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (standart eror)

Populasi berjumlah orang, sehingga jumlah sampel adalah

$$n = \frac{14570}{1+14570(0,1)^2} = 100$$

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara Accidental sampling yang merupakan bagian dari teknik Nonprobability Sampling. Bentuk pengambilan sampel ini 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. Adapun kriteria yang ditentukan adalah pelanggan PDAM Percut Sei Tuan Medan 100 orang.

### C. Data Penelitian

Adapun data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data. Pada penelitian ini data primer dikumpulkan dengan

metode survey menggunakan kuesioner yang terstruktur yang diberikan langsung kepada para pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan dan juga dengan wawancara langsung kepada kepala bagian hubungan pelanggan

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari berbagai sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya untuk berbagai tujuan. Selain itu peneliti mengumpulkan data sekunder melalui studi dokumentasi untuk membangun landasan teori yang sesuai dengan permasalahan atau kerangka konseptual penelitian sehingga dapat membaca buku-buku referensi (baik buku-buku wajib perkuliahan umum), jurnal-jurnal penelitian, artikel-artikel serta penelusuran internet melalui situs website yang berkaitan dengan pembahasan penelitian untuk mencari teori-teori dan prinsip-prinsip yang dapat diterapkan dalam penelitian ini.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam peneliti ini, digunakan beberapa metode antara lain:

#### 1. Kuesioner

Kuesioner yaitu membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk di selidiki atau sebagai sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling aksidental (*Accidental sampling*) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penyusunan kuisisioner ini penulis menggunakan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>34</sup>

Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor antara 1 sampai 5. Total

---

<sup>34</sup>Ginting dan Situmorang, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 121

skor inilah yang di tafsir sebagai posisi responden dalam skala *likert*. Kriteria pengukuran untuk variabel adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Instrument Skala Likert**

No	Item Instrument	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Angket yang telah dikumpulkan kemudian akan diuji reabilitasnya dan diolah datanya dengan menggunakan program SPSS versi 21.0

2. Wawancara (interview)

Peneliti mengajukan pertanyaan secara langsung dengan karyawan guna untuk mendapatkan informasi tentang bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan kualitas produk yang ditawarkan kepada pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan Medan.

3. Studi Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui buku, jurnal, majalah, situs internet, yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan dan menjadi bahan referensi pendukung bagi peneliti.

### **E. Defenisi Operasional**

Defenisi Operasional dilakukan untuk menghindari penyimpangan dalam membahas dan menganalisis permasalahan penelitian yang dilakukan. Penelitian ini membahas tentang variabel independent (variabel bebas), yaitu kualitas pelayanan (X) dan variabel dependent (variabel terikat), yaitu kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.

Defenisi operasional variabel pada penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (independent variabel) yaitu variabel yang nilainya tidak tergantung pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebas nya adalah Kualitas Pelayanan (X).
2. Variabel Terikat (dependent variabel) yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel yang lain. Variabel terikat penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

## **F. Teknik Analisa Data**

### **1. Uji Persyaratan Analisis**

#### **a. Uji Validitas**

Untuk mendukung analisis regresi dilakukan uji validitas reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan kecermatan fungsi alat ukurnya. Pengujian menggunakan 2 sisi dengan taraf signifikan 0.05 jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen atau item-item pernyataan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dinyatakan tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien Alpha Cronbach. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS.

**Tabel 3.2**  
**Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s.d 0,80	Reliabel
0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Berdasarkan tabel diatas kriteria penelitian uji reliabilitas adalah: Apabila hasil koefisien Alpha lebih besar dari taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliabel.

## 2. Analisis Regresi Sederhana

Regresi sederhana yaitu untuk mengetahui besarnya pengaruh perubahan dari suatu variabel terhadap variabel lainnya, yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan rumusan :

$$Y = a + b x$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Pelayanan

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Determinasi ( $R^2$ )

Determinan digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1) terhadap variabel terkait (Y). Dengan kata lain, koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kemampuan variabel independen secara bersama mampu memberi penjelasan terhadap variabel dependen.

Adapaun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien Korelasi

X = Kualitas Pelayanan

#### **b. Uji Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikan 0,05. Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas yang digunakan dalam model persamaan regresi, kriterianya adalah sebagai berikut. Berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ :

1. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{statistics} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{statistics} < 0,05$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima, berarti tidak terdapat pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Data Penelitian**

##### **1. Sejarah Ringkas PDAM Tirtanadi di Percut Sei Tuan**

Percut Sei Tuan sebagai satu di antara kecamatan yang ada di Provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia dan saat ini sedang mengalami pertumbuhan fisik dan ekonomi yang cukup pesat. Hal ini direalisasikan melalui dilakukannya pembangunan dan perbaikan di segala bidang, termasuk dalam hal pelayanan umum. Pemerintah Kota Medan juga menyadari bahwa pembangunan fasilitas publik merupakan hal yang perlu dibenahi untuk mencapai Medan Kota Metropolitan. Salah satu fasilitas umum yang mendapat perhatian adalah pelayanan air minum. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa setiap orang membutuhkan air sebagai sumber kehidupan. Pelayanan air minum Kota Medan secara khusus, dan beberapa daerah di Provinsi Sumatera Utara dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi. PDAM Tirtanadi merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Utara dalam bidang pelayanan air minum.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi adalah suatu perusahaan milik Pemerintah Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Dahulunya perusahaan ini bernama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih yang merupakan milik pemerintah Hindia Belanda yang didirikan di Amsterdam pada tanggal 8 September 1905 yang berkantor pusat di Amsterdam negeri Belanda. Izin pendirian perusahaan tersebut berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda yang berlaku sampai tahun 1965. Pada tanggal 14 Desember 1957 terjadi pengambil alihan perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia termasuk NV.

Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih. Pada saat itu juga dilakukan timbang terima dari direktur perusahaan Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih kepada pemerintah Republik Indonesia yang dilakukan di Medan.

Selanjutnya dibentuk suatu pengawasan perusahaan-perusahaan yang pada waktu itu kebanyakan berbentuk kontraktor. Perusahaan-perusahaan tersebut adalah:

1. Aservention Selle De Bruin yang menjadi PN. Adi Karya.
2. Holandsce Beton Maatsc yang menjadi PN. Utama Karya.
3. Volkers Aannemina My yang menjadi PN. Waskita Karya.
4. Nederlansche Aannemina My yang menjadi PN. Nindya Karya.
5. Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih yang menjadi PDAM Tirtanadi.

Dengan dikeluarkannya UU No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, maka Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Menjadi “Perusahaan Daerah Sumatera Pengaliran Air Minum Tirtanadi”. Kemudian pada tahun 1979, maka perusahaan ini resmi menggunakan nama sekarang yaitu Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi di singkat dengan PDAM Tirtanadi yang terletak di Jl. Sisingamangaraja No. 1 Medan. Pada tahun 1985 Peraturan Daerah ini disempurnakan dengan Peraturan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara No.25 tahun 1985 tentang PDAM TIRTANADI Propinsi Daerah tingkat 1 Sumatera Utara. Selanjutnya pada tahun 1991, diadakan perubahan pertama Peraturan Daerah No.25 tahun 1985 dengan Peraturan Daerah No.6 tahun 1991.

Dalam peraturan ini, PDAM Tirtanadi disamping menangani air bersih juga mengelola air limbah. Kemudian pada tahun 1999, dikeluarkan Peraturan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Tingkat 1 Sumatera Utara No.3 tahun 1999 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Sampai dengan akhir tahun 1995, PDAM Tirtanadi telah memiliki pipa jaringan air bersih sepanjang 4.379.9 km dengan pelanggan sebanyak 188.360. Sejalan dengan perkembangan kota di dalam berbenah diri untuk dapat mengikuti laju pembangunan nasional, penambahan pelanggan serta perluasan wilayah akan sangat erat dengan tingkat kemampuan perusahaan dalam mengantisipasi dan memenuhi tingkat kebutuhan air bersih. Adanya sumber pengolahan air minum, Water Plant (WTP) baru merupakan pilihan yang tidak dapat ditawar lagi dalam mendukung kelanjutan hidup perusahaan dalam melakukan pelayanan kebutuhan air bersih bagi seluruh warga masyarakat.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan**

### **a. Visi Perusahaan**

Visi PDAM Tirtanadi adalah menjadi salah satu perusahaan air minum unggulan di Provinsi Sumatera Utara

### **b. Misi Perusahaan**

Misi PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan adalah sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat, dengan menerapkan Good Corporate Governance, yang di dukung oleh SDM yang berintegritasi, berkemampuan dan profesional.
2. Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan cara mengembangkan pelayanan air limbah.
3. Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.
4. Menjadikan perusahaan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Utara
5. Menjalankan pengelolaan air limbah kepada masyarakat Deli Serdang dan mengembangkannya di masa yang akan datang.

### **c. Tujuan Perusahaan**

1. Mengembangkan perekonomian Daerah
2. Pendapatan Asli Daerah
3. Menyelenggarakan pelayanan air minum
4. Memberikan pelayanan penyaluran air limbah

## **3. Struktur Organisasi di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan**

Struktur organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut.

Pengaturan ini dihubungkan dengan pencapaian instansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Wadah tersebut disusun dalam suatu organisasi dalam instansi. Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai.

Suatu instansi terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan perseorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal melalui saluran tunggal.

Struktur Organisasi mempunyai tiga fungsi yaitu :

1. Menciptakan kesuksesan bagi suatu bisnis, dengan memiliki struktur organisasi kita telah berimajinasi seperti apa bisnis kita dimasa mendatang
2. Memudahkan pengembangan sumber daya manusia, dengan struktur organisasi kita mampu melihat bagian-bagian mana saja yang nantinya membutuhkan SDM dan dapat menempatkannya sesuai dengan keahliannya.
3. Fungsi delegasi yaitu struktur organisasi kita bisa dengan mudah melakukan pelimpahan pekerjaan atau wewenang kepada orang yang tepat.

Adapun struktur organisasi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dapat dilihat pada gambar di lampiran.

#### **4. Etika Bisnis Islam di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan**

Berhubung dengan adanya kualitas pelayanan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, ada beberapa unsur-unsur teori penerapan etika bisnis islam seperti Shiddiq (Benar,Jujur), Kreatif, Berani, dan Percaya diri, Amanah dan Fathonah, Tablig (Komunikasi), dan Istiqomah (Konsisten). Yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan seperti shiddiq/benar dan jujur, yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran timbangan dan mempermainkan kualitas akan

menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shiddiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional. Amanah dan fathonah yaitu merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa secara berkelanjutan. Dan juga tablig yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.

Dari beberapa unsur dan penjelasan di atas terlihat nilai positif untuk utnuk PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, dikarenakan mengamalkan etika-etika bisnis islam yang diajarkan, baik untuk perusahaan ataupun masyarakat.

## **B. Uji Persyaratan Analisis**

### **1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument adalah program komputer *Statistical Program For Social Science* (SPSS) versi 21.0 dan dibandingkan perhitungan secara manual yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Uji signifikansi dilakukan membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan nilai positif maka item tersebut dinyatakan valid.

Kuesioner ini terdiri dari 11 pertanyaan yang terdiri dari: 6 pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan, 5 pertanyaan pada variabel kepuasan pelanggan. Dari pernyataan (Kuesioner) yang dijawab dan dikembalikan responden.

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan dan kelayakan setiap butir angket yang diajukan sehingga suatu variabel dapat diidentifikasi. Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu angket atau kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor angket dengan skor keseluruhan responden terhadap informasi dalam kuesioner. Jadi, penelitian ini ditujukan untuk melihat apakah instrumen penelitian (kuesioner) dalam penelitian ini sudah valid dan

reliabel. Ukuran valid tidaknya suatu pertanyaan dapat dilihat dari output SPSS versi 21.0 berupa nilai item total statistik masing-masing butir angket.

Suatu butir angket dinyatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Nilai  $r_{tabel}$  untuk uji dua sisi pada taraf kepercayaan 95% atau signifikansi 5% ( $p=0,05$ ) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena  $N=100$ , maka derajat bebasnya adalah  $N-2$  ( $100-2=98$ ). Nilai  $r_{tabel}$  dua arah pada  $df=98$  dan  $p=0,05$  adalah 0,196. Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel kualitas pelayanan (X) pada PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan dapat dilihat dibawah ini:

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	18,8500	3,563	,615	,773
pertanyaan2	19,1000	2,697	,700	,750
pertanyaan3	18,8500	3,846	,382	,815
pertanyaan4	18,8700	3,609	,600	,777
pertanyaan5	18,9100	3,335	,695	,754
pertanyaan6	18,7700	3,229	,517	,795

Sumber : Data diolah, 2018

Dari hasil out put di atas bahwa enam pertanyaan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > 0,196$  dengan rincian sebagai berikut :

1. Pertanyaan 1 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,615 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
2. Pertanyaan 2 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,700 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
3. Pertanyaan 3 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,382 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
4. Pertanyaan 4 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,600 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
5. Pertanyaan 5 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,695 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.

6. Pertanyaan 6 dari variabel kualitas pelayanan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,517 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.

Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada kualitas pelayanan adalah valid.

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan7	15,1300	2,922	,711	,777
Pertanyaan8	15,2600	2,578	,627	,805
Pertanyaan9	15,2300	3,088	,638	,797
Pertanyaan10	15,3800	3,026	,605	,803
Pertanyaan11	15,2800	2,891	,608	,803

Sumber : Data diolah, 2018

Hasil output SPSS yang diperoleh untuk uji validitas dari variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan dapat dilihat dibawah ini:

Dari hasil output diatas bahwa lima pertanyaan dengan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  atau  $r_{hitung} > 0,196$  dengan rincian sebagai berikut :

1. Pertanyaan 7 dari variabel sikap pelayanan karyawan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,711 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
2. Pertanyaan 8 dari variabel sikap pelayanan karyawan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,627 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
3. Pertanyaan 9 dari variabel sikap pelayanan karyawan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,638 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
4. Pertanyaan 10 dari variabel sikap pelayanan karyawan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,605 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.
5. Pertanyaan 11 dari variabel sikap pelayanan karyawan dengan nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,608 > 0,196$ ) maka dinyatakan valid.

Kesimpulannya bahwa semua butir pertanyaan pada kepuasan pelanggan adalah valid.

### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan internal *consistency*. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya dipercaya suatu instrumen penelitian, berdasarkan pada tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur. Adapun tingkat *reliabilitas* dengan *Alpha Cronbach* diukur dari skala 0 sampai 1, sebagaimana tercantum pada tabel 18 berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Nilai r	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s.d 0,80	Reliabel
0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Adapun tingkat reliabilitas pernyataan variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan berdasarkan output SPSS versi 20.0 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

#### 1. Kualitas Pelayanan

**Tabel. 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel X**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	6

Sumber : Data diolah, 2018

Dari hasil output reliability statistic diatas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,809 dengan jumlah pertanyaan 6 item. Nilai r tabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N=100$  dan  $df=N-2=(100-2=98)$  adalah 0,196. Dengan demikian, nilai alpha cronbach  $0,809 > 0,196$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angka reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai alpa cronbach sebesar 0,80-1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur sangat reliabel.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Berikut ini output SPSS untuk melihat tingkat *reliabilitas* pada variabel sikap kepuasan pelanggan digambarkan pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

Dari hasil output reliability statistic diatas diperoleh nilai alpha cronbach sebesar 0,831 dengan jumlah pertanyaan 5 item. Nilai rtabel pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden N=100 dan  $df=N-2=(100-2=98)$  adalah 0,196. Dengan demikian, nilai alpha cronbach  $0,831 > 0,196$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angka reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai alpa cronbach sebesar 0,80-1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur sangat reliabel.

### c. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis data. Artinya, sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas Tujuannya untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data normal atau tidak.

**Tabel 4.6**  
**Hail Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	22,6700	19,0700
	Std. Deviation	2,16517	2,08533
Most Extreme Differences	Absolute	,230	,212
	Positive	,180	,168
	Negative	-,230	-,212
Kolmogorov-Smirnov Z		2,305	2,122
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056	,074

- a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.

Dasar pengambilan keputusan adalah berdasarkan probabilitas

jika nilai probabilitas  $\leq 0,05$  (Sig.  $\leq \alpha 0,05$ )  $H_0$  ditolak

jika nilai probabilitas  $> 0,05$  (Sig.  $> \alpha 0,05$ )  $H_0$  diterima

Sehingga dari hasil Kolmogrov – Smirnov diatas maka

Kualitas Pelayanan =  $0,056 > 0,05$ , maka dinyatakan distribusi normal

Kepuasan Pelanggan =  $0,074 > 0,05$ , maka dinyatakan distribusi normal

#### d. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana terdiri dari satu variabel dependen dan satu variabel independen. Yaitu variabel x terhadap variabel y

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

##### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,033	1,503		2,018	,046
Kualitas pelayanan	,707	,066	,734	10,714	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

$$Y = a + bX + \epsilon$$

$$Y = 3,033 + 0,707 X + \epsilon$$

Adapun interpretasi dari model persamaan regresi diatas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 3,033 menyatakan bahwa jika kualitas pelayanan diabaikan atau sama dengan nol, maka tingkat kepuasan pelanggan artinya, jika jumlah produk meningkat 1, maka kepuasan pelanggan : 3,033.
2. Koefisien regresi dari kualitas pelayanan adalah 0,707. artinya, jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,707.

## C. Uji Hipotesis

### 1. Pengujian Secara Individual (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas kualitas pelayanan (X) secara parsial ataupun individual berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Dalam menentukan derajat bebas dapat digunakan rumus  $df = n - k - 1 = 100 - 3 - 1 = 96$

Untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara individual terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y), maka peneliti menggunakan Uji-t. Untuk penyederhanaan Uji-t diatas peneliti menggunakan pengolahan data SPSS for windows versi 21.0, maka dapat diperoleh hasil Uji-t sebagai berikut :

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji t**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,033	1,503		2,018	,046
Kualitaspelayanan	,707	,066	,734	10,714	,000

a. Dependent Variable: kepuasan\_pelanggan

Hasil uji t pada variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh probabilitas Sig sebesar 0,000. Nilai  $Sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ), maka kualitas pelayanan nya adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuaan pelanggan.

Adapun untuk melihat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah dengan melihat nilai pada tabel Beta dalam kolom Standardized Coefficients. Dari tabel di atas diperoleh nilai Beta untuk variabel teknologi informasi adalah sebesar 0,734 atau sebesar 73,4%. Artinya besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 73,4%, nilai tersebut menunjukkan nilai yang positif dan signifikan yang artinya apabila kualitas pelayanan mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan, begitu juga sebaliknya apabila kualitas pelayanan

mengalami penurunan maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami penurunan.

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

Uji koefisien determinasi atau  $R^2$  bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independent/bebas (variabel kualitas pelayanan) menjelaskan variabel dependent/terikat (kepuasan pelanggan) atau untuk mengetahui besar persentase variabel terikat yang dijelaskan pada variabel bebas.

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Determinanasi ( $R^2$ )**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	,734 <sup>a</sup>	,539	,535	1,42236

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variabel: kepuasan\_pelanggan

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,539 atau 53,9 %. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa variabel independent yang terdiri dari kualitas pelayanan (X) mampu menjelaskan variabel dependent yaitu kepuasan pelanggan (Y) sebesar 53,9%, sedangkan sisanya sebesar 46,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## D. Pembahasan dan Analisa Penulis

Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukan hal yang baik secara kuantitatif variabel kualitas pelayanan 0,707 artinya, jika kualitas pelayanan meningkat 1 satuan, maka kepuasan pelanggan baik sebesar 0,707 dan hasil parsialnya pada variabel kualitas pelayanan nilai  $T_{hitung} = 1,036$  maka diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $10,714 > 1,96$  Dari hasil uji t tersebut, diperoleh bahwa  $H_a$  diterima dan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan 53,9 % dan sisanya 46,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Dimana dari semua dimensi ini di jalankan dengan profesional dan kompeten oleh pihak PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan. Jika dilihat lebih dalam lagi mengenai kantor PDAM Tirtanadi, PDAM Tirtanadi sendiri sampai saat ini penguasaanya masih dipegang penuh oleh pemerintah.

Undang-Undang RI No 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara Pasal 66 ayat 1. Menurut UU No. 19 Tahun 2003 tersebut, pemerintah dapat memberikan penugasan khusus kepada BUMN untuk menyelenggarakan fungsi kemanfaatan umum dengan tetap memperhatikan maksud dan tujuan kegiatan BUMN. Apabila penugasan tersebut menurut kajian secara finansial tidak visibel, pemerintah harus memberikan kompensasi atas semua biaya yang telah dikeluarkan oleh BUMN tersebut termasuk margin yang diharapkan yang sering disebut sebagai PSO (*Public Services Obligation*).

PSO adalah biaya yang harus dikeluarkan oleh negara akibat disparitas/perbedaan harga pokok penjualan BUMD/Swasta dengan harga atas produk/jasa tertentu yang ditetapkan oleh Pemerintah agar pelayanan produk/jasa tetap terjamin dan terjangkau oleh sebagian besar masyarakat (publik). Kantor PDAM Tirtanadi yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik membuat pemerintah harus tetap memberikan dana yang sering di sebut PSO guna menjaga keberlangsungan.

Melihat hasil penelitian yang ada dan kemana larinya dana PSO dari pemerintah. Dana PSO dari pemerintah itu digunakan untuk melakukan revitalisasi bangunan kantor PDAM Tirtanadi yang ada diberbagai cabang disetiap kecamatan. Di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan sendiri masih belum melakukan perbaikan karena dinilai masih layak untuk digunakan. Tapi ditingkat kecemasan PDAM Tirtanadi memberikan dana untuk melakukan revitalisasi ulang pada gedung-gedung kantor PDAM Tirtanadi yang sebagian besar masih kurang memadai. Dari secara keseluruhan dana digunakan untuk produk dari pada *asset tangible* yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.

Selain itu dari hasil penelitian ini dana PSO juga digunakan pada peningkatan sistem pelayanan. Hal itu terlihat dari perkembangan jaringan pelayanan yang ada dalam PDAM. Di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan sendiri memilika variasi layanan yang banyak. Hal itu menjadikan peran PDAM semakin

penting dalam pemberian layanan pada masyarakat. Untuk mengetahui kualitas layanan publik di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiyansyah, yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati).

#### 1. Dimensi *Tangibel* (Berwujud)

Dimensi *Tangibel* (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor PDAM Tirtanadi dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### a. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan dikantor PDAM Tirtanadi berpenampilan rapi. Wawancara dengan Ibu Nilam Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM pada tanggal (1 Oktober 2018) mengungkapkan

“untuk kerapian kami menggunakan seragam dengan jadwal pada hari senin sampai kamis dan sabtu menggunakan seragam orange, sedangkan jumat kami menggunakan batik”.

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang berdiri di depan loket pelayanan berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh Ibu Nilam.

Selain itu dalam standar pelayanan yang digunakan dalam kantor PDAM Tirtanadi juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas loket antara lain: Rambut, Make Up wajah, Seragam Dinas, Aksesoris dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai kantor PDAM Tirtanadi yang ada di loket baik pria maupun wanita.

---

<sup>35</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 1 Oktober 2018.

Selain itu peneliti kembali bertanya kepada Ibu Nilam selaku Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi pada tanggal (1 Oktober 2018) membenarkan<sup>36</sup>

“ya mengenai tata cara kita berpenampilan itu sudah diatur dalam peraturan *service excellent* mas”.

Ketika hal ini di tanyakan kepada pelanggan yakni Ibu Anggi beliau mengungkapkan (2 Oktober 2018).

“ ya kalo menurut saya tampilan dari para petugas yang ada di depan itu sudah sangat baik dek, itu terlihat dari ke kompakannya seragam para pegawai yang di depan dan juga dalam kantor mas”.<sup>37</sup>

Hal yang hampir sama juga terungkap dari seorang pelanggan yang diwawancarai yakni Pak Habib (2 Oktober 2018).<sup>38</sup>

“ kalau yang bapak lihat penampilan para petugas itu sudah cukup baik dan rapi nak”.

#### b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak luasnya lahan parkir khusus bagi para pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada di kantor PDAM Tirtanadi tersebut. Walaupun demikian tetap ada para petugas yang disiapkan untuk menjaga lahan parkir tanpa dipungut biaya sedikitpun, sehingga kita sebagai konsumen merasa nyaman dan tidak perlu khawatir dengan kendaraan yang kita parkir. Masuk ke dalam Kantor PDAM Tirtanadi tampilan yang ada di dalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk yang disediakan untuk para pelanggan yang menunggu antrian untuk dilayani. Sehingga para pelanggan tidak perlu berdesakan saat menunggu antrian.

---

<sup>36</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 1 Oktober 2018.

<sup>37</sup>Ibu Anggi, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 2 Oktober 2018.

<sup>38</sup>Pak Habib, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 2 Oktober 2018.

Ada satu hal yang kurang nyaman bagi pelanggan ketika masuk kedalam PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan yakni ruang tunggu pelayanan PDAM Tirtanadi pada saat ini sedikit agak panas jika banyak para pelanggan yang mengantri. Dikarenakan AC yang ada di dalam ruangan tidak lah banyak dan kurang dingin. Sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang sedikit agak panas.

Ketika melihat pelanggan yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyai kembali kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama Ibu Daulay pada tanggal (2 Oktober 2018) mengungkapkan.<sup>39</sup>

”yang saya rasakan di dalam ruangan sini cukup agak panas dan membuat saya sedikit gerah. Udara AC nya tidak terasa”.

Sedangkan menurut Ibu Anum ketika ditanya mengenai ruangan di dalam PDAM beliau mengungkapkan (2 Oktober 2018).<sup>40</sup>

“kalau menurut saya ruangan nya cukup luas dan nyaman, ini terdapat tempat duduk yang banyak bagi para pelanggan yang mengantri pelayanan”.

Dan ketika ditanyakan kembali kepada seorang pelanggan yakni Wak Said (2 Oktober 2018) beliau mengungkapkan.<sup>41</sup>

“kalau ruangan ini memang luas dan nyaman nak, tapi ini uwak sedikit merasa gerah ketika menunggu pelayanan disini. Biasalah awal bulan nak banyak pelanggan membayar tagihan jadinya duduk sempit sempitan makanya uak sedikit gerah”.

### c. Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para pelanggan yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga pelanggan harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu kesulitan juga dialami oleh

---

<sup>39</sup>Ibu Daulay, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 2 Oktober 2018.

<sup>40</sup>Ibu Anum, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 2 Oktober 2018.

<sup>41</sup>Wak Said, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 2 Oktober 2018.

sebagian besar pelanggan baru seperti kurangnya persyaratan dan salah loket dalam meminta pelayanan.

Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan itu terlihat dari adanya satpam yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada para pelanggan. Selain itu loket pelayanan di kantor PDAM Tirtanadi yang berjumlah 3 dengan pelayanan yang berbeda-beda itu sudah jelas di berikan petunjuk bahwa loket-loket tersebut melayani antara lain layanan pengaduan, pembayaran, dan surat - menyurat. Wawancara dengan pelanggan yakni Pak Surono pada (9 Oktober 2018) beliau mengungkapkan.<sup>42</sup>

“persyaratan untuk meminta pelayanan disini mudah dan tidak ribet. Iya ini saya cuma menanyakan beberapa persyaratan untuk pemasangan air keran yang baru”

Sama dengan pendapat di atas Ibu Yanti sebagai pelanggan PDAM mengungkapkan (9 Oktober 2018).<sup>43</sup>

“menurut saya pelayanan di kantor ini mudah dek, ini saya mau membayar tagihan air saja, dan hanya perlu sebut nomor tagihan air saja setelah itu langsung di keluarkan slip tagihan nya.”

#### d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan kedisiplinan petugas jaga loket sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para petugas dalam memberikan pelayanan dimulai dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12.00-01.00 pelayanan tetap berjalan. Disini menunjukkan bagaimana pelayanan PDAM yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi pelanggan.

Hal itu disambut baik oleh para pelanggan yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi ke PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.

---

<sup>42</sup>Pak Surono, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 9 Oktober 2018.

<sup>43</sup>Ibu Yanti, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 9 Oktober 2018.

Seperti wawancara kepada seorang pelanggan yakni Pak Adi pada (11 Oktober 2018) yang menjawab.<sup>44</sup>

“ya bagus ini mas, buat saya yang hanya bisa keluar pada saat jam-jam makan siang seperti saat ini. Jadi di jam istirahatlah saya meluangkan waktu sebentar untuk membayar tagihan air”.

Peneliti kembali bertanya kepada pelanggan PDAM Tirtanadi yang bernama Pak Maulana beliau mengungkapkan (11 Oktober 2018).<sup>45</sup>

“kalo menurut saya kedisiplinannya baik mas, kantor PDAM Tirtanadi buka jam 7.30 sesuai dengan apa yang tercantum”.

e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelayanan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan saat ini terlihat dari 3 loket pelayanan yang ada. Dari loket itu memiliki pekerjaan sendiri-sendiri. Dimana loket itu terdiri dari satu loket layanan pengaduan, loket pembayaran dan surat menyurat. Ketika ditanyakan dengan Ibu Nilam selaku Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi pada (16 Oktober 2018) beliau menjelaskan.<sup>46</sup>

“dikantor ini kita terdiri dari beberapa pelayanan yang berbeda-beda mas yaitu layanan pengaduan, pembayaran, dan surat menyurat”.

f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan saat ini adalah penggunaan komputer guna mendukung sistem online yang diterapkan oleh pihak PDAM dalam sistem pelayanannya. Sistem ini dikembangkan sendiri oleh PDAM guna meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem ini pelayanan yang dilakukan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan jadi lebih mudah dan mampu memenuhi segala kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

---

<sup>44</sup>Pak Adi, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 11 Oktober 2018.

<sup>45</sup>Pak Maulana, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 11 Oktober 2018.

<sup>46</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 16 Oktober 2018.

Hal itu sejalan dengan pernyataan dari Pak Andi Lana selaku karyawan PDAM Tirtanadi pada tanggal (18 Oktober 2018).<sup>47</sup>

”penggunaan peralatan bantu di lingkungan kerja kantor PDAM Tirtanadi ini sangat membantu dalam mengembangkan pelayanan yang ada mas, dan ini terlihat juga dari kecepatan para pegawai yang melayani pelanggan dalam memberi pelayanan pada masyarakat”.

## 2. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan langsung dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (*reliability*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

### a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

Diungkapkan oleh Ibu Nilam selaku Kepala Bagian Hubungan Pelanggan pada tanggal (18 Oktober 2018).<sup>48</sup>

“sistem pelayanan disini sudah menggunakan sistem online mas, dimana data yang masuk dari depan akan di verifikasi lagi dibelakang sebelum dikirim”. Selain itu kecermatan petugas juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan.

Ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat. Antara lain ketika wawancara dengan Pak Hairry pada (18 Oktober 2018) beliau mengungkapkan.<sup>49</sup>

“petugasnya cukup cepat mas dalam melayani, saya memanggil petugas PDAM untuk memeriksa keran air dirumah mereka dengan sigap langsung datang untuk memeriksa”.

---

<sup>47</sup>Pak Andi Lana, karyawan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 18 Oktober 2018.

<sup>48</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 18 Oktober 2018.

<sup>49</sup>Pak Hairry, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 18 Oktober 2018.

Penulis menanyakan kembali kepada pelanggan yang lain. Menurut Pak Pinem (18 Oktober 2018).<sup>50</sup>

“untuk kecermatan sendiri saya rasa baik mas, setiap saya meminta pelayanan mesti di minta persyaratannya dulu. Seperti ketika saya mau membayar tagihan air, kalau tidak bawak kartu rekening air bisa juga langsung menyebut nomor tagihan ID pelanggan.

b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

Terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) Ibu Nilam pada (18 Oktober 2018) mengungkapkan.<sup>51</sup>

”untuk standar operasional PDAM menggunakan *sevices excellent* yang digunakan oleh setiap pegawai dalam bekerja”.

Standar pelayanan yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan yakni menggunakan *Service Excellent* dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait SPM yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan hal-hal yang menjadi point di dalam *service excellent* yang digunakan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.

Namun ketika hal ini di tanyakan kembali pada pelanggan kantor PDAM Tirtanadi apakah mengetahui tentang *service excellent* dalam standar operasional yang di terapkan oleh PDAM Tirtanadi. Ada juga yang tidak mengetahui hal tersebut. Sebagaimana yang di ungkapkan Ibu Netti (18 Oktober 2018).<sup>52</sup>

“kalo mengenai itu *service excellent* saya kurang tau mas, yang saya tau ya pelayanan yang ada seperti ini, datang bayar habis itu pulang”.

---

<sup>50</sup>Pak Pinem, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 18 Oktober 2018.

<sup>51</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 18 Oktober 2018.

<sup>52</sup>Ibu Netti, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 18 Oktober 2018.

- c. Kemampuan petugas/aparatur dan keahlian dalam menggunakan alat bantu teknologi dalam proses pelayanan.

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan yakni petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan petugas PDAM Tirtanadi yang berjaga di depan loket dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai yang ada di PDAM mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pelayanan.

Wawancara dengan Ibu Nilam pada (19 Oktober 2018) mengatakan.<sup>53</sup>

“untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah mas, karyawan PDAM yang ada di kantor ini semua mampu mengoperasikan teknologi dengan baik”.

Hal senada juga di ungkapkan oleh Ibu Nilam selaku Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM pada (19 Oktober 2018).<sup>54</sup>

”selama ini belum ada masalah yang terlihat dari ketidak mampuan pegawai dalam mengoperasikan teknologi mas”.

Namun ketika hal ini ditanyakan pada pelanggan yang menggunakan pelayanan Pak Sakti (19 Oktober 2018).<sup>55</sup>

“kalau pendapat saya penggunaan teknologi yang digunakan dalam melayani pelanggan baik, contohnya saya mau membayar air gak harus ke PDAM bisa juga lewat online”.

### 3. Dimensi *Responsiveness* (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen.

---

<sup>53</sup> Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 2 Oktober 2018.

<sup>54</sup> Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 19 Oktober 2018.

<sup>55</sup> Pak Sakti, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 19 Oktober 2018.

Untuk mengukur dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan khususnya dalam hal pelayanan publik dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapat pelayanan

Dari hasil data observasi di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan. Respon petugas terhadap pelanggan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan petugas menyapa setiap pelanggan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan. Respon yang diberikan oleh petugas loket PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan berdiri pada saat pelanggan pertama datang di loket dan melakukan salam sambil tersenyum.

Salam untuk pelanggan baru:

“Selamat pagi /siang /sore pak /bu, ada yang bisa dibantu?”

Salam untuk pelanggan lama:

“Selamat pagi /siang /sore pak /bu.. (sebutkan namanya), ada yang bisa dibantu?”

Dalam setiap penjaga loket pelayanan yang berjaga di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan itu melakukan salam kepada setiap pelanggan seperti yang telah dicanangkan oleh Kantor PDAM Tirtanadi dalam *service exellect*. Sebagaimana yang dikatakan oleh Pak Iwan (19 Oktober 2018).<sup>56</sup>

“respon dari para petugas pelayan baik mas, setiap saya mau melakukan permintaan pelayanan saya langsung di arahkan dan diberitahu segala macam langkah dan persyaratannya”.

b. Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat.

Hasil dari wawancara dengan Bu Mulyono (19 Oktober 2018) pelanggan terkait indikator ini beliau mengungkapkan.<sup>57</sup>

“ibu sudah sangat sering ke kantor PDAM Tirtanadi nak, ya memang cepat pelayanannya. Tapi kalo hari-hari tertentu seperti tanggal muda itu rame dan antri panjang”. Sehingga kita juga harus sabar mengantri.

Hal itu dibenarkan oleh Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM melalui Ibu Nilam pada (19 Oktober 2018).<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup>Pak Iwan, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 19 Oktober 2018.

<sup>57</sup>Ibu Mulyono, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 19 Oktober 2018.

“iya itu emang benar mas, itu dikarenakan loket kami yang masih terbagi-bagi mas, sehingga dalam hari-hari tertentu ada penumpukan di satu loket”.

c. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk keluhan pelanggan PDAM Tirtanadi menyediakan sebuah kotak layanan pengaduan yang digunakan untuk memberikan kritik, keluhan maupun saran bagi PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan. Kotak itu terletak di dalam ruangan kantor PDAM di sisi kiri dari pintu masuk kedalam PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.

Ibu Nilam pada (22 Oktober 2018) menambahkan.<sup>59</sup>

“kami sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Tapi jarang terisi mas”. Sedikit atau bahkan tidak ada isi terhadap kotak tersebut yang menyuatkan kritik dan saran kepada PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan.

Ketika hal mengenai kosongnya isi kotak layanan pengaduan kepada para pelanggan PDAM penulis kembali bertanya kepada pelanggan yang ada di kantor. Pak Candra (22 Oktober 2018) mengungkapkan.<sup>60</sup>

“untuk kotak keluhan bapak belum pernah ada keluhan, karena alhamdulillah belum pernah mengalami kekeliruan dalam meminta pelayanan”.

#### 4. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dimensi keyakinan (*assurance*) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (*assurance*), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

---

<sup>58</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 19 Oktober 2018.

<sup>59</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>60</sup>Pak Candra, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.

Petugas harus bisa memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan baik itu pelayanan seperti keluhan pembayaran, keluhan masalah meteran dan air di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan para petugas yang ada siap membantu dan melayani para konsumen tersebut.

Dalam wawancara pada (22 Oktober 2018) dengan Ibu Nilam beliau menjelaskan.<sup>61</sup>

“untuk jaminan tepat waktu dalam melayani para pelanggan, para karyawan di PDAM Tirtanadi siap melayani berbagai keluhan dari para pelanggan seperti masalah pembayaran rekening air, keluhan masalah meteran dan masalah air yang lain nya”.

Ibu Nilam pada (22 Oktober 2018) juga menambahkan.<sup>62</sup>

“jika ada karyawan kami yang kurang bersikap baik atau tidak mau melayani keluhan para pelanggan, silahkan beritahu kepada saya dan nanti akan langsung saya tegur.

b. Petugas memberikan jaminan legalitas (jaminan sah) dalam pelayanan

PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM sudah lama berkecimpung dalam dunia pelayanan publik khususnya pada pelayanan distribusi air bersih bagi masyarakat.

Jaminan legalitas pelayanan di PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan itu setiap pelayanan yang meminta pelayanan dalam jenis pembayaran pasti akan mendapatkan struk pembayaran. Struk atau tanda terima ini di dapatkan setiap selesai melakukan transaksi dalam jenis pembayaran.. Di tambahkan oleh Ibu Nilam pada (22 Oktober 2018).<sup>63</sup>

“bahwa struk itu bisa dijadikan klaim oleh pelanggan jika ada suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan”

---

<sup>61</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>62</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>63</sup>Ibu Nilam, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

Ketika hal di tas di tanyakan pada pelanggan PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan Pak Yatim (22 Oktober 2018) beliau mengungkapkan.<sup>64</sup>

“untuk jaminan sendiri itukan saya di beri ini (struk) dari kantor PDAM Tirtanadi. Inilah sebagai bukti kalo saya sudah membayar tagihan rekening air setiap bulan nya lewat kantor PDAM Tirtanadi”.

#### 5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Perhatian (*Emphaty*) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

##### a. Mendahulukan kepentingan pemohon

Pelanggan dalam pelayanan di kantor PDAM Tirtanadi bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh pelanggan haruslah mendapat pelayanan dengan baik dan harus sesuai dengan keinginan dari para pelanggan tersebut. Pak Budi pada tanggal (22 Oktober 2018) yang di wawancarai pun mengungkapkan hal.<sup>65</sup>

“pelayanannya ramah, dan selalu menyapa dengan sopan.”

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Ibu Tarigan (22 Oktober 2018).<sup>66</sup>

“yang saya rasakan dan saya lihat disini, para karyawan selalu mendahulukan pelanggan. Dimana setiap pemohon/pelanggan yang datang ke kantor selalu menjadi prioritas utama”.

Dari data observasi yang menunjukkan sikap para karyawan PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggan nya. Hal itu sejalan dengan aturan yang diterapkan dalam pelayanan di PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan.

---

<sup>64</sup> Pak Yatim, Pelanggan PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>65</sup> Pak Budi, Pelanggan PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>66</sup> Ibu Tarigan, Pelanggan PDAM Tirtanandi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

b. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas pelayanan yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam *service excellent* yang dicanangkan oleh PDAM sendiri. Hasil wawancara dengan Ibu Helmi pada (22 Oktober 2018) pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni<sup>67</sup>

“penjaganya rapi dan sopan mas, makanya saya betah dan senang meminta layanan di PDAM ini.”

Hal yang hampir sama diungkapkan oleh Pak Aziz (22 Oktober 2018) beliau mengungkapkan.<sup>68</sup>

“menurut saya sikap dari pada petugas dan karyawan yang ada di depan itu sikapnya ramah dan sopan. Disaat saya baru datang dan mau masuk kantor saya langsung ditanya oleh para petugas dan karyawan (ada yang bisa di bantu bu?) trus juga suaranya lembut.”

Selain itu observasi menunjukkan para petugas loket jaga di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan menerima surat/dokumen dari pelanggan dengan kedua telapak tangan. Hal ini menjadi poin penting dalam memberi pelayanan secara sopan dan ramah.

c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan)

Sistem pelayanan di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan yang belum menggunakan sistem number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan, memberikan celah bagi para pegawai dan pelanggan yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada penjaga yang dekat dengan si pelanggan tersebut.

Berdasarkan hasil observasi ada beberapa pelanggan yang sering menyelonong meminta pelayanan. Selain itu ada pelanggan malah berbincang-bincang dikarenakan kenal atau dekat dengan karyawan yang mereka kenal. Meskipun demikian para petugas dan karyawan yang ada di kantor PDAM tetap melayani dengan baik, bekerja secara profesional dan tidak membeda-bedakan pelanggan yang lain nya meskipun mereka kenal. Ketika hal ini di tanyakan

---

<sup>67</sup>Ibu Helmi, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>68</sup>Pak Aziz, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

langsung ke Ibu Suryani pelanggan yang ikut antri pada (22 Oktober 2018) beliau menjawab.<sup>69</sup>

“ya saya senang mas dengan sikap profesional para petugas dan karyawan disini, karena mereka tidak membedakan satu dengan yang lain nya”

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu Sinaga pada (22 Oktober 2018).<sup>70</sup>

“saya pernah melihat seseorang yg meminta pelayanan langsung ketemu sama petugas loketnya, pada hal itu baru datang dan masih ada yang antri.” Saya senang melihat sikap tegas dari petugas nya yang dimana seseorang tersebut disuruh duduk untuk ikut sama-sama mengantri.

#### d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Pelayanan publik yang ada di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan ke loket-loket pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap pelanggan yang datang pasti akan dapat pelayanan.

Berdasarkan observasi menunjukan setiap pelanggan yang datang pasti akan mendapatkan pelayanan dari para petugas dan karyawan. Ketika hal ini ditanyakan kepada Ibu Panjaitan pada (22 Oktober 2018) beliau menjawab.<sup>71</sup>

” yang kulihat pelayanan di sini memang ramah dan mantap dek. Dimana petugas yang melayani suka becanda, ramah dan juga sopan.”

Pak Ikram mengungkapkan (22 Oktober 2018).<sup>72</sup>

“kalo untuk menghargai saya rasa semua pelanggan di hargai dengan baik mas. Dimana setiap pelanggan pasti akan mendapatkan pelayanan yang terbaik sampai selesai”

---

<sup>69</sup>Ibu Suryani, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>70</sup>Ibu Sinaga, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>71</sup>Ibu Panjaitan, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

<sup>72</sup> Pak Ikram, Pelanggan PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan, wawancara di Medan, tanggal 22 Oktober 2018.

Dari keseluruhan hasil penelitian dan penggunaan PSO yang terlihat di PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan secara keseluruhan hasilnya baik. Hal ini terlihat dari pada pengembangan *asset* yang dilakukan oleh PDAM dengan minimnya dana dari PSO yang diberikan pemerintah. Dari berbagai dimensi yang ada dalam penelitian ini pun menunjukkan keberhasilan BUMD PDAM dalam mengembangkan diri dengan berbagai macam inovasi dan terobosan dalam dunia bisnis dan sosial.

Dalam Islam, berbisnis dilandasi oleh dua hal pokok kepribadian yang amanah dan terpercaya, serta mengetahui dan mempunyai keterampilan yang bagus. Dua hal ini adalah amanah dan ilmu.<sup>73</sup>

- a. PDAM harus *Shiddiq* yaitu benar dan jujur, tidak pernah berdusta dalam melakukan berbagai macam transaksi bisnis. Seperti kecurangan dalam nomor meteran rekening Larangan berdusta, menipu, mengurangi takaran meteran dan mempermainkan kualitas akan menyebabkan kerugian yang sesungguhnya. Nilai shiddiq disamping bermakna tahan uji, ikhlas serta memiliki kesinambungan emosional.
- b. *Amanah* dan *fathonah* merupakan kata yang sering diterjemahkan dalam nilai bisnis manajemen dan bertanggung jawab, transparan, tepat waktu, memiliki manajemen bervisi, manajer dan pemimpin yang cerdas, sadar produk dan jasa secara berkelanjutan.
- c. Perusahaan PDAM dan karyawan khususnya harus dapat berbbuat *Tablig* yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, istilah ini juga diterjemahkan dalam bahasa manajemen sebagai supel, cerdas, deskripsi tugas, delegasi wewenang, kerja tim, cepat tanggap, koordinasi, kendali, dan supervise.
- d. *Istiqomah* yaitu Perusahaan PDAM secara konsisten menampilkan/menunjukkan dan mengimplemantasikan nilai-nilai di atas walau mendapatkan godaan dan tantangan. Hanya dengan *istiqomah* peluang-peluang bisnis yang prospektif dan menguntungkan akan selalu terbuka lebar.

---

<sup>73</sup>Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 56.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan di atas, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa PDAM Tirtanadi mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, mengelola pelayanan air limbah, meningkatkan kualitas lingkungan sehat dan mengembangkan perekonomian daerah melalui setoran pendapatan asli daerah. Adanya sumber pengolahan air minum, Water Plant (WTP) baru merupakan pilihan yang tidak dapat ditawar lagi dalam mendukung kelanjutan hidup perusahaan dalam melakukan pelayanan kebutuhan air bersih bagi seluruh warga masyarakat.

Hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi di Kelurahan Kenangan Kecamatan Percut Sei Tuan dibuktikan dengan uji statistik  $T_{hitung} = 1,036$  maka diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $10,714 > 1,96$ . Dari hasil uji  $t$  tersebut, diperoleh bahwa  $H_0$  diterima dan pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan 53,9 % dan sisanya 46,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian Manajemen PDAM Tirtanadi Percut Sei Tuan saran dari penulis adalah :

1. PDAM Tritanadi Percut Sei Tuan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan dinamika kepuasan pelanggan. Memanfaatkan perkembangan teknologi misalnya membuat website PDAM, membuat sentra komunikasi (call centre) dengan tujuan untuk mempermudah pelanggan untuk menyampaikan keluhan sehingga pelanggan merasa lebih dekat dengan PDAM.
2. Lebih mengintensifkan petugas yang khusus bertugas untuk melakukan pengecekan meter air dan kartu meteran air secara berkala, seperti contoh petugas pencatat meteran air. Sehingga pelanggan tidak khawatir terjadi

kekeliruan pada pembayaran rekening air. Perlu dilakukan pemeliharaan fasilitas/instalasi peralatan PDAM, sebagai upaya untuk menjaga stabilitas aliran distribusi air selain bertujuan mengantisipasi kerusakan pada instalasi PDAM.

3. Perlu diadakan penelitian yang relevan pada kabupaten lainnya, guna mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi.
4. Bagi pelanggan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan pelanggan, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.
5. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini hendaknya lebih dikembangkan lagi agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar.

Sehingga dianjurkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik.

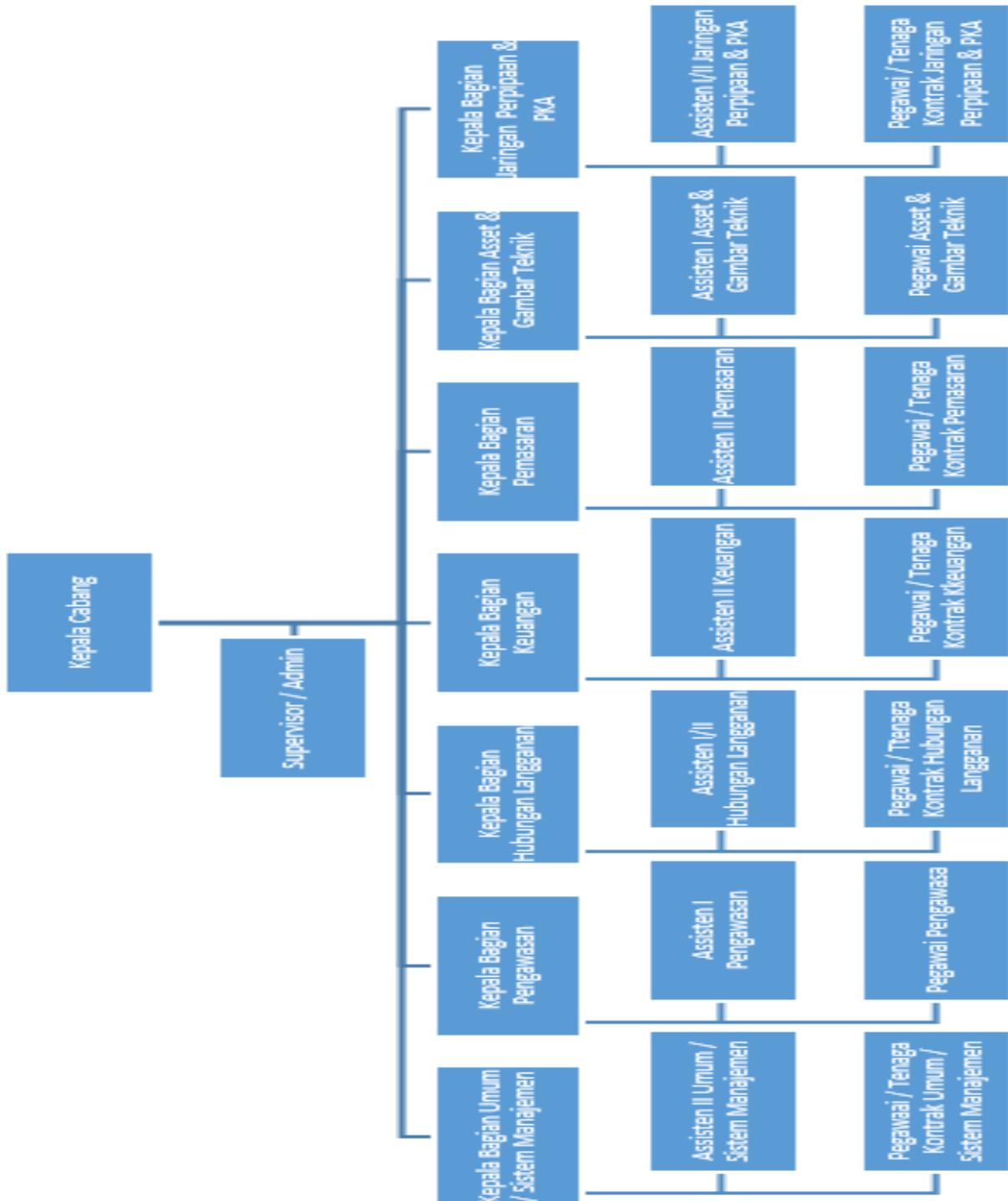
## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. *Kebijakan Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Barnes, James G. *Secret of Costomer Relationship Managemen*, Yogyakarta: Erlangga, 2001.
- Brata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Rajawali, 2007.
- Baihaqqi, Yuzza. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Uang*, Tesis, Program Pasca Sarjana UNDIP Semarang, 2006.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Madina: Al Karim Fahd, 1990.
- Dermawan Wibisono, *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: Erlangga, 2006.
- Daryanto, dan Setyobudi Ismanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gaya Media, 2014.
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Ofset, Edisi Pertama, 2007.
- Hafidudin Didin dan Tanjung Hendri. *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2003.
- Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung: Mizan, 2006.
- Ismeria, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (study pada pelanggan listrik pintar PT PLN (persero)area yogya* . Yogyakarta: UIN Sunankalijaga, 2013.
- Kotler, Philip dan Kevin. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2007.
- . *Total Quality Manajemen (TQM)*, Ed. Revisi, Yogyakarta: Andi Publisher, 2009.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali, 2008.
- Muhammad Agus Salim Harahap. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum isi ulang Madina Water*, Medan: UIN SU, 2015.

- Mhd.Dzaki. *Pelayanan Publik*, <http://www.sahabatandalasblogspot.com>. Diunduh pada tanggal 20 Desember 2018
- Nanda, dan Hary. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana, 2012.
- Randy Mars Tornado. *Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Tree Hotel di Makasar*, Makasar: Universitas Hasanudin Makasar, 2014.
- Setyabudi Ismanto, dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gaya Media, 2014.
- Singgih, Santoso dkk. *Riset Pemasaran Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Jakarta: Alex Media Komputindo, 2001.
- Sholihin, Muhammad. *Marketing Muhammad SAW*, (Yogyakarta: Camerlang Publishing, 2010).
- Sofyan Bachmid. *Konsep Kualitas Layanan dan Implikasi terhadap Kepuasan Mahasiswa*, <http://www.acadenliaedu>. Diunduh pada 1 November 2018.
- Sugiono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2004.
- . *Manajemen Pemasaran*, edisi kedua, Jakarta, Andi Offset, 2001.
- . *Strategi Pemasaran*, Jakarta: Andi Ofset, 2001.

## LAMPIRAN I

## STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTANADI PERCUT SEI TUAN



## LAMPIRAN II

## HASIL UJI VALIDITAS

## Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pertanyaan1	18,8500	3,563	,615	,773
pertanyaan2	19,1000	2,697	,700	,750
pertanyaan3	18,8500	3,846	,382	,815
pertanyaan4	18,8700	3,609	,600	,777
pertanyaan5	18,9100	3,335	,695	,754
pertanyaan6	18,7700	3,229	,517	,795

## Kepuasan Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pertanyaan7	15,1300	2,922	,711	,777
Pertanyaan8	15,2600	2,578	,627	,805
Pertanyaan9	15,2300	3,088	,638	,797
Pertanyaan10	15,3800	3,026	,605	,803
Pertanyaan11	15,2800	2,891	,608	,803

## HASIL UJI RELIABILITAS

### Kualitas Pelayanan (X)

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,809	6

### Kepuasan Pelanggan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,831	5

## HASIL UJI NORMALITAS

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
N		100	100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	22,6700	19,0700
	Std. Deviation	2,16517	2,08533
	Absolute	,230	,212
Most Extreme Differences	Positive	,180	,168
	Negative	-,230	-,212
Kolmogorov-Smirnov Z		2,305	2,122
Asymp. Sig. (2-tailed)		,056	,074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## HASIL UJI REGRESI LINIER SEDERHANA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,033	1,503		2,018	,046
	Kualitaspelayanan	,707	,066	,734	10,714	,000

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

## HASIL UJI HIPOTESIS

### UJI INDIVIDUAL (UJI T)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	3,033	1,503		2,018	,046
	Kualitaspelayanan	,707	,066	,734	10,714	,000

a. Dependent Variable: kepuasan\_pelanggan

### UJI DETERMINASI (UJI R)

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,734 <sup>a</sup>	,539	,535	1,42236

a. Predictors: (Constant), kualitas\_pelayanan

b. Dependent Variabel: kepuasan\_pelanggan

## LAMPIRAN III

## KUISIONER

**PENGERUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI DI  
KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEITUAN**

Data responden

Jenis Kelamin	:	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Laki laki	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Perempuan
Pendidikan	:	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	SD	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	SMP
		<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	SMA	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	S1/S2/S3
Usia	:	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	17 - 25 Tahun	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	26 – 35 Tahun
		<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	36 – 40 Tahun	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	40 – 45 Tahun
		<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>		<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	
Pekerjaan	:	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	PNS	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Pegawai Swasta
		<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Wirausaha	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Mahasiswa/Pelajar
Pendapatan	:	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	< Rp 1 juta	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Rp 1 Juta – Rp 3 Juta
		<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	Rp 3 Juta – 5 Juta	<input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	> Rp % Juta

**Perhatian**

Berilah tanda (  $\surd$  ) pada angka 1 hingga 5 untuk menentukan faktor yang anda anggap sesuai kriteria dibawah ini :

Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

Variabel	Indikator	Q	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	N (3)	S (4)	SS (5)
Kualitas Pelayanan (X)	Cepat	Q1	Pelayanan yang diberikan cepat					
		Q2	Tanggap ketika pelanggan membutuhkan					
	Ramah	Q3	Karyawan menyapa pelanggan dengan perkataan					
		Q4	Karyawan memberikan senyuman					
	Respon	Q5	Karyawan tanggap ketika pelanggan bertanya					
		Q6	Karyawan mengutamakan pelanggan					
Kepuasan Pelanggan (Y)	Sesuai Harapan	Q7	Semua yang saya inginkan sesuai dengan harapan					
		Q8	Produk dan layanan sangat bagus					
		Q9	Saya tidak akan beralih ke tempat lain					
	Mereko - Menda - sikan	Q10	Menceritakan kebaikan atau kepuasan yang dialami kepada pelanggan lain.					
		Q11	Menceritakan kebaikan atau kepuasan yang dialami kepada pelanggan lain.					

## LAMPIRAN IV

## HASIL JAWABAN RESPONDEN

**PENGERUH KUALITAS PELAYANAN (SERVQUAL) KARYAWAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI DI  
KELURAHAN KENANGAN KECAMATAN PERCUT SEITUAN**

Responden	Pelayanan (X)						Jlh	Kepuasan (Y)					Jlh
	1	2	3	4	5	6		1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	5	25,00	4	4	4	5	5	22,00
2	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	3	4	4	19,00
3	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	3	4	19,00
4	4	4	4	4	4	4	24,00	5	4	4	4	4	21,00
5	3	4	4	3	4	5	23,00	4	3	4	4	5	20,00
6	4	4	4	4	4	4	24,00	4	5	4	4	4	21,00
7	4	3	3	4	4	4	22,00	4	4	3	4	4	19,00
8	3	2	4	3	3	3	18,00	3	2	3	3	3	14,00
9	4	3	4	4	4	4	23,00	4	3	4	4	4	19,00
10	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
11	3	2	3	3	3	3	17,00	3	4	3	3	3	16,00
12	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
13	3	3	3	3	3	3	18,00	3	3	3	3	3	15,00
14	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
15	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	3	3	18,00
16	4	3	4	4	4	4	23,00	4	3	4	4	4	19,00
17	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
18	4	3	3	4	3	3	20,00	4	3	4	3	3	17,00
19	4	3	3	4	4	4	22,00	4	3	4	3	4	18,00
20	4	3	4	4	3	3	21,00	4	3	4	3	3	17,00
21	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
22	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
23	4	3	4	4	3	3	21,00	4	3	4	3	3	17,00
24	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	3	3	18,00
25	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	3	3	18,00
26	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	3	3	18,00
27	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
28	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
29	4	3	3	4	4	4	22,00	4	3	4	4	4	19,00
30	4	4	5	4	4	5	26,00	4	4	4	4	5	21,00
31	3	3	4	3	3	4	20,00	3	3	3	3	3	15,00
32	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
33	4	4	4	4	4	5	25,00	4	4	4	4	4	20,00
34	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
35	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
36	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00

37	3	4	4	3	4	5	23,00	3	4	3	4	4	18,00
38	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
39	4	3	3	4	4	4	22,00	4	3	4	3	3	17,00
40	3	2	4	3	3	3	18,00	3	2	3	3	3	14,00
41	4	3	4	4	4	4	23,00	4	3	4	4	4	19,00
42	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
43	3	2	3	3	3	3	17,00	3	2	3	3	3	14,00
44	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
45	4	4	4	4	4	5	25,00	4	4	4	4	4	20,00
46	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
47	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
48	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
49	3	4	4	3	4	5	23,00	4	4	4	3	4	19,00
50	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
51	4	3	3	4	4	4	22,00	3	3	3	4	4	17,00
52	3	2	4	3	3	3	18,00	4	4	4	3	3	18,00
53	4	3	4	4	4	4	23,00	4	4	4	4	4	20,00
54	4	4	4	4	4	4	24,00	5	5	5	4	4	23,00
55	3	2	3	3	3	3	17,00	3	3	3	3	3	15,00
56	4	4	4	4	4	4	24,00	5	5	4	4	4	22,00
57	3	3	3	3	3	3	18,00	4	3	3	3	3	16,00
58	4	4	4	4	4	4	24,00	4	5	5	4	4	22,00
59	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	3	3	18,00
60	4	3	4	4	4	4	23,00	4	4	4	4	4	20,00
61	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
62	4	3	3	4	3	3	20,00	3	3	3	3	3	15,00
63	4	3	3	4	4	4	22,00	3	3	3	4	4	17,00
64	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	3	3	18,00
65	4	4	4	4	3	3	22,00	4	4	4	4	4	20,00
66	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
67	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	3	3	18,00
68	4	3	3	4	4	4	22,00	4	4	4	3	3	18,00
69	4	4	5	4	4	5	26,00	4	4	4	3	3	18,00
70	3	3	4	3	3	4	20,00	4	4	4	3	3	18,00
71	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
72	4	4	4	4	4	5	25,00	4	4	4	4	4	20,00
73	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
74	4	4	4	4	4	4	24,00	5	5	5	4	5	24,00
75	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	3	4	19,00
76	3	4	4	3	4	5	23,00	4	4	4	4	4	20,00
77	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00
78	4	3	3	4	4	4	22,00	5	5	4	4	4	22,00
79	3	2	4	3	3	3	18,00	5	5	4	4	4	22,00
80	4	3	4	4	4	4	23,00	4	4	4	4	4	20,00
81	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	5	21,00
82	4	4	4	4	4	4	24,00	4	4	4	4	4	20,00

<b>83</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24,00</b>	3	3	3	4	4	<b>17,00</b>
<b>84</b>	3	4	4	3	4	5	<b>23,00</b>	4	4	4	3	3	<b>18,00</b>
<b>85</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24,00</b>	4	4	4	4	4	<b>20,00</b>
<b>86</b>	4	3	3	4	4	4	<b>22,00</b>	5	5	5	4	4	<b>23,00</b>
<b>87</b>	3	2	4	3	3	3	<b>18,00</b>	3	3	3	3	3	<b>15,00</b>
<b>88</b>	4	3	4	4	4	4	<b>23,00</b>	5	5	4	4	4	<b>22,00</b>
<b>89</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24,00</b>	4	4	4	5	5	<b>22,00</b>
<b>90</b>	4	4	3	4	4	5	<b>24,00</b>	4	4	3	4	4	<b>19,00</b>
<b>91</b>	4	4	4	3	4	4	<b>23,00</b>	4	4	4	3	4	<b>19,00</b>
<b>92</b>	5	4	4	4	4	4	<b>25,00</b>	5	4	4	4	4	<b>21,00</b>
<b>93</b>	4	3	4	4	5	3	<b>23,00</b>	4	3	4	4	5	<b>20,00</b>
<b>94</b>	4	5	4	4	4	4	<b>25,00</b>	4	5	4	4	4	<b>21,00</b>
<b>95</b>	4	4	3	4	4	4	<b>23,00</b>	4	4	3	4	4	<b>19,00</b>
<b>96</b>	3	2	3	3	3	3	<b>17,00</b>	3	2	3	3	3	<b>14,00</b>
<b>97</b>	4	3	4	4	4	4	<b>23,00</b>	4	3	4	4	4	<b>19,00</b>
<b>98</b>	4	4	4	4	4	5	<b>25,00</b>	4	4	4	4	4	<b>20,00</b>
<b>99</b>	3	4	3	3	3	4	<b>20,00</b>	3	4	3	3	3	<b>16,00</b>
<b>100</b>	4	4	4	4	4	4	<b>24,00</b>	4	4	4	4	4	<b>20,00</b>

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : Muhammad Yusuf Hrp  
 Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 15 Februari 1994  
 Umur : 24 Tahun  
 NIM : 26.12.3.163  
 IPK : 3,38  
 Jenis Kelamin : Laki - laki  
 Fak/Jur/Semester : FEBI/Ekonomi Islam/XIII  
 Alamat : Jln. Penguin Raya 1 No.184  
           Perumnas Mandala  
 No. Hp : 085270383887  
 Alamat Email : yusufdrs12@gmail.com  
 Latar Belakang Pendidikan  
 SD : SD Swasta Al – Ulum Medan  
 SMP : SMP Swasta Al – Ulum Medan  
 SMA : SMA Cerdas Murni Tembung  
  
 Nama Orang Tua  
 Ayah : (Alm.) Drs Lian Harven Harahap  
 Ibu : Hj. Suryani Nasution  
 Nama Pembimbing Skripsi  
 Pembimbing Skripsi I : Dr. Andri Soemitra, MA  
 Pembimbing Skripsi II : M. Syahbudi,S.E,I, MA

Medan, 25 Januari 2019  
 Penulis

Muhammad Yusuf Hrp  
 26.12.3.163