

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(PADA: PDAM TIRTA SATRIA KABUPATEN BANYUMAS)**



IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**



IAIN PURWOKERTO

Oleh :
SITI MARIAH ULFAH
NIM: 1423203163

**JURUSAN EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(PADA: PDAM TIRTA SATRIA KABUPATEN BANYUMAS)**

SITI MARIAH ULFAH
NIM. 1423203163

E-mail: sitimariahulfeh96@yahoo.com
Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen atau pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan jumlah pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Dalam penelitian ini masalah umum yang dikemukakan adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas?

Menurut Kotler dan Amstrong, mengartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performace*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan skunder. Analisis data yang digunakan adalah korelasi *rank spearman* dan regresi ordinal.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Hal ini berdasarkan korelasi *rank spearman* sebesar 0,975. Artinya menunjukkan korelasi yang kuat dengan arah positif. Selanjutnya hasil penelitian dari uji analisis regresi ordinal menunjukkan bahwa penghitungan tabel *parameter estimates* dengan membandingkan kategori rendah dan sedang ke *baseline* yang tinggi menunjukkan batas *sign* $\leq 0,05$. Dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *estimates* -31.031. Kemudian kualitas pelayanan yang sedang dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai *estimates* -31.031 dan -25.425, dengan demikian semakin rendah kualitas pelayanan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

**ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY OF SERVICE
ON CUSTOMER SATISFACTION
(AT PDAM TIRTA SATRIA DISTRICT OF BANYUMAS)**

SITI MARIAH ULFAH
NIM. 1423203163

E-mail: sitimariahulfah96@yahoo.com
Department of Islamic Economics Faculty of Economics and Islamic Business
Institute for Islamic Religion (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

Quality of service is an effort to complete needs and desires of consumers and accuracy of delivery in order to compensate for expectations of consumers or customers. The company can increase customer satisfaction and number of customers that the company maximizes a pleasant experience for customer and minimize or negate unpleasant experience. In this reasearch, general problem of the focus was how the effect of service quality on customer satisfaction at Tirta Satria PDAM Banyumas regency.

According to Kotler and Armstrong, assumed that customer satisfaction is the level where perceived performance perceived the product in accordance with customer's perceived expectations. This research uses quantitative method. The data used are primary and secondary data. Data analysis used is rank spearman correlation and ordinal regression.

From the results of research shows that the quality of service has a significant influence on customer satisfaction Tirta Satria PDAM Banyumas regency. This is based on the rank spearman correlation of 0, 975. This means showing a strong correlation with the positive direction. Furthermore, the results of the research of ordinal regression analysis showed that the calculation of parameter estimates table by comparing the low and medium category to the high baseline shows the sign limit ≤ 0.05 . It can be seen that low service quality compared with high service quality influence to customer satisfaction with value of estimates -31.031. Then the quality of service being compared with the high service quality has an affect on customer satisfaction, with the value of estimated -31.031 and -25.425, therefore lower the quality of service will decrease customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRAC.....	vi
MOTTO	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi operasional	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Pustaka	10
1. Teori yang Mendukung	10
2. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Teori	15
1. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Strategi Kepuasan Pelanggan	17
c. Metode Pengukuran Kepuasan.....	18

d. Cara mencapai Kepuasan Pelanggan	19
e. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
f. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	21
g. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	22
2. Kualitas Pelayanan	23
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
b. Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan	25
c. Klasifikasi Layanan.....	26
d. Strategi kualitas layanan	27
e. Dimensi kualitas pelayanan.....	28
f. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam.....	29
3. Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	34
C. Landasan Teologis	31
a. Kepuasan Pelanggan	31
b. Kualitas Pelayanan	34
D. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Tempat dan Waktu Penelitian	38
C. Populasi dan Sampel Penelitian	39
D. Variabel dan Indikator.....	40
E. Pengumpulan Data Penelitian	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	45
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen	47
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas	55
1. Sejarah singkat PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas	55
2. Visi dan Misi PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas	56
3. Tujuan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.....	57
4. Tugas Pokok PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas	57
5. Kebijakan Mutu PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas	58

B. Struktur Organisasi PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.....	59
C. Gambaran Umum Responden	67
D. Pengujian Hipotesis.....	69
E. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2011-2018.....	3
Tabel 2	Daftar Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas Tahun 2013-2017	5
Tabel 3	Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4	Indikator Dasar Penyusunan Instrumen Penelitian	42
Tabel 5	Hasil Uji Instrumen Kualitas Pelayanan Tahap I.....	48
Tabel 6	Hasil Uji Instrumen Kepuasan Pelanggan Tahap I	50
.....		
Tabel 7	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan Tahap II.....	51
Tabel 8	Hasil Pengujian Reliabilitas	52
Tabel 9	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 10	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 11	Karkteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
Tabel 12	Karkteristik Responden Berdasarkan Wilayah	68



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Hubungan Variabel X dan Y	36
Gambar 2	Struktur Organisasi PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas ...	59
Gambar 3	Hasil Perhitungan Korelasi Rank Spearman	70
Gambar 4	Warnings	72
Gambar 5	Case Processing Summary	72
Gambar 6	Model Fitting Information.....	7
Gambar 7	Goodness-of-Fit.....	3
Gambar 8	Pseudo R-Square	73
Gambar 9	Parameter Estimates	74



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR SINGKATAN

BUMN: Badan Umum Milik Negara

IKM : Indeks Kepuasan Pelanggan

NRW : *Non Revenue Water*

PDAM : Perusahaan Daerah Air Minum

RKAP : Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan

SAM : Saluran Air Minum

SPAM : Sistem Penyediaan Air Minum

SR : Sambungan Rumah



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Indeks Kepuasan Pelanggan (IKM)
- Lampiran 2 Hasil Output Validitas
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Surat Permohonan Perstujuan Judul Skripsi
- Lampiran 5 Surat Usulan Menjadi Pembimbing
- Lampiran 6 Surat Pernyataan Kesiediaan Pembimbing
- Lampiran 7 Surat Permohonan Observasi
- Lampiran 8 Berita Acara Seminar Proopsal
- Lampiran 9 Surat Keterangan Lulus Seminar Proopsal
- Lampiran 10 Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Blangko/Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif
- Lampiran 13 Surat Keterangan Wakaf Buku
- Lampiran 14 Surat Pemohonan Ujian Skripsi (Munaqosyah)
- Lampiran 15 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi (Munaqosyah)
- Lampiran 16 Sertifikat-sertifikat yang meliputi: Sertifikat BTA/PPI, Sertifikat OPAK, Sertifikat Aplikasi Komputer, Sertifikat PPL, Sertifikat KKN, Sertifikat Pengembangan Bahasa Arab, Sertifikat Pengembangan Bahasa Inggris, dl
- Lampiran 16 Foto-foto
- Lampiran 17 Hasil Wawancara
- Lampiran 18 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu membutuhkan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, terutama dalam mengkonsumsi air, karena tanpa air manusia tidak akan dapat bertahan hidup. Air merupakan sumber daya mineral yang sangat dibutuhkan semua makhluk hidup dan sangat bermanfaat disetiap kegiatan makhluk hidup di muka bumi ini termasuk manusia. Maka dari itu pengolahannya dilakukan sedemikian rupa sehingga harus dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang pengelolaannya harus diatur oleh pemerintah. Untuk menjaga dan mengelola sumber daya air yang dimiliki negara kesatuan Republik Indonesia dibentuklah dasar hukum tentang sumber daya air yaitu dalam Undang-Undang Nomer 7 Tahun 2004.

Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD dibentuk berdasarkan Undang-Undang No 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, yang memiliki tujuan melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan meningkatkan penghasilan pemerintah daerah. Salah satu perusahaan daerah yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan mengelola sumber daya air di setiap daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).¹

Kabupaten Banyumas terdapat BUMD PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas, PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air bersih yang mempunyai tugas pokok dalam menyukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih dan dengan upaya meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas dalam penyediaan air bersih secara merata. PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas mempunyai visi menjadi PDAM Profesional yang berkinerja sangat baik, memuaskan dan

¹ www.pdamtirtasatriapurwokerto.com pada Senin, 21 Juli 2017 pukul 08:56.

terus berkembang. Dan dengan misi menyediakan air minum yang memenuhi standar pelayanan, pengelolaan perusahaan dengan profesional, dan melestarikan sumber daya air.

Maka dari itu PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dan optimal dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas sendiri memiliki 5 kantor cabang diantaranya adalah Cabang Purwokerto 1, Cabang Purwokerto 2, Cabang Ajibarang, Cabang Wangon, dan Cabang Banyumas. Dimana setiap kantor cabang terdapat bagian-bagian yang bertugas yaitu Subag Keuangan, Subag Umum, Subag Pelayanan dan Subag Teknik. Tugas dari masing-masing subag tersebut adalah sesuai dengan keahliannya sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasanya untuk memberi pelayanan yang maksimal. PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas beralamat di Jln. Prof. DR. Suharso. No. 52 Purwokerto. Lokasi ini juga yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini.

Upaya menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan pula komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pemilik perusahaan. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait antara kepuasan pemilik, kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Keseimbangan di antara ketiga aspek tersebut merupakan tantangan sekaligus kunci keberhasilan pemasaran sebuah perusahaan.²

Kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Pada dasarnya kepuasan

² Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009, hlm. 12.

pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang di dapatkan.³

Berdasarkan studi literatur, terdapat lima faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya dan kemudahan.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yulirmi dan Riyasa (2007) adalah:

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan sejenis.
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.⁴

Berikut Adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Pelanggan PDAM Tirta Satria Banyumas Tahun 2011-2018.⁵

Tabel. 1
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2011-2018

No.	Tahun Penerimaan	Nilai Mutu Pelayanan	Skala Penilaian
1.	2011	71,50	(B) Baik
2.	2013	69,05	(B) Baik
3.	2015	73,30	(B) Baik

Sumber: PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas

Dari data di atas persepsi masyarakat terhadap keseluruhan layanan PDAM Kabupaten Banyumas yaitu yang berkaitan dengan persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi dan perilaku pelaksanaan, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada tahun 2011-2015 berada dalam skala Baik (B) dengan skor 73,3 di tahun 2015. Namun disisi lain, masih terdapat keluhan dan pengaduan

³Heria Windasuri dkk, *Excellent Service The Secrets of Building a Service Organization*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017, hlm. 64

⁴ Januar Efendi Panjaitan *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung*, *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, September 2016: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, 2016

⁵ Sumber: PDAM Tirta Satria Purwokerto.

yang diajukan atau disampaikan oleh pelanggan kepada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

Dan berikut adalah beberapa keluhan yang sering diajukan pelanggan kepada PDAM Tirta Satria Banyumas, antara lain:

1. Penyaluran air yang belum maksimal dan merata sehingga masyarakat kekurangan air bersih.
2. Kinerja dan pelayanan yang masih buruk dan tidak profesional.
3. Kinerja teknis pihak PDAM yang tidak merespon keluhan yang masyarakat ajukan.⁶
4. Angka meter yang tidak sesuai.
5. Lonjakan pemakaian.
6. Kebocoran
7. Air mati
8. Air kecil/tidak lancar.
9. Air keruh.
10. Meteran rusak.
11. Kerusakan Acc (Stopkran, dll).
12. Pindah meter.
13. Galian pipa.
14. Dan lain-lain.⁷

Dari uraian di atas jumlah pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan di tahun 2016 mencapai 1.753 pengaduan dan mengalami kenaikan ditahun 2017 hingga berjumlah 2.066 pengaduan.

Dengan adanya keluhan dan pengaduan tersebut tidak heran kualitas pelayanan sering menjadi perhatian masyarakat. Jika hal ini dibiarkan dan tidak ada penindaklanjutan, maka akan mengakibatkan kerugian dan hilangnya pelanggan bagi perusahaan kedepannya.

Pelanggan merupakan setiap orang yang menuntut pemberian jasa (perusahaan) untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu,

⁶ Sumber: Harian Radar Banyumas, Nasirun (Salah satu pengelola rumah makan), (Senin, 13 Maret 2017 - 07:28), diakses pada Rabu, 07/12/17 (08.16).

⁷ Sumber: PDAM Tirta Satria Purwokerto.

sehingga dapat memberi pengaruh terhadap performansi (*performance*) pemberi jasa (perusahaan) tersebut.⁸ Berikut adalah jumlah pelanggan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas Tahun 2013-2017:

Tabel. 2
Daftar Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Satria
Kabupaten Banyumas Tahun 2013-2017

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan	Prosentase
1.	2013	52.641	17,32%
2.	2014	55.658	18,31%
3.	2015	57.997	19,08%
4.	2016	62.880	20,70%
5.	2017	74.719	24,59%

Sumber: PDAM Tirta Satria Kabupatn Banyumas

Dari data di atas diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas mengalami peningkatan disetiap tahunnya, dan peningkatan yang sangat signifikan terlihat pada tahun 2017 dengan prosentase sebesar 24,59%.

Selain itu peningkatan kualitas pelayanan diupayakan terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.⁹ Dalam sebagian besar sistem layanan, pelanggan hadir pada saat layanan bersangkutan disampaikan. Bahkan tidak jarang pelanggan juga dapat memainkan peranan penting dalam meningkatkan produktivitas layanan.¹⁰

Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak biasa diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh

⁸ Rismi somad & Donni Juni Prians, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta, 2014, Hlm. 28.

⁹ Daryanto & Ismanto, *Konsumen dan Penayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014. Hlm 49-50.

¹⁰ Fandi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Priama*, Yogyakarta: ANDI, Hlm. 112.

perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.¹¹ Layanan pelanggan sebagai kemampuan sebuah organisasi untuk menyediakan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas apabila dikelola dengan tepat, akan berkontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan jumlah pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman yang kurang menyenangkan. Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Dan manusia sendiri memegang kontribusi sebesar 70%.¹²

Manfaat pelayanan terhadap pelanggan yaitu akan memberi kepuasan kepada pelanggan jika kita melayaninya dengan baik dan mereka akan kembali lagi. Lalu mereka akan memberi tahu kepada teman-temannya dan temannya juga akan memberi tahu kepada teman yang lain (rekomendasi gethok tular positif), begitu seterusnya. Dan ini merupakan promosi gratis bagi suatu bisnis.¹³ Begitu pula dengan pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan akan terkesan di hati pelanggan jika berkualitas baik dan mereka akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada tetangga ataupun kepada kerabatnya.

Menurut Goetsh dan Davis, kualitas itu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁴

¹¹ Daryanto & Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,hlm. 135-136.

¹² Daryanto & Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,hlm .53.

¹³ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan*,hlm. 10-11.

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006, hlm. 51.

Kotler dalam Alma mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan. Sedangkan menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen atau pelanggan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap.¹⁵

Kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa yaitu pelayanan. Oleh karenanya apakah pelayanan dalam pembayaran loket, pengaduan gangguan, pemasangan baru atau pembacaan meteran yang dilakukan PDAM dapat terlaksana dengan baik atau sebaliknya.¹⁶

Kotler dan Amstrong, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performace*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan.¹⁷

Menurut Kurz & Clow pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut. “*If the service Performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just “OK”*” artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.¹⁸

¹⁵ Januar Efendi Panjaitan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung, *DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, September 2016: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, 2016.

¹⁶ Agustina Putri Anandar, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pdam Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang, *Ejournal Administrasi Negara*, 3 (4) 2015: 1103-1114 Issn 0000-0000, Ejournal.An.Fisip-Unmul.Ac.Id

¹⁷ Rismi somad & Donni Juni Prians, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan bisnis Berorientasi Pelanggan*,Hlm. 32.

¹⁸ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, hlm. 96.

Maka dari itu penulis akan melakukan penelitian pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

Berdasarkan latar belakang di atas, menarik untuk dilakukan penelitian yang membahas tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas”**

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam pengertian istilah, maka peneliti kembali menegaskan tentang judul penelitian tersebut yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kualitas Pelanggan Pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Untuk itu perlu kiranya dijelaskan dari judul penelitian di atas, yakni:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹⁹ Yang dimaksud kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan PDAM kepada semua pelanggannya.

Kualitas jasa pada umumnya tidak dilihat dalam konstruk yang terpisah, melainkan secara agregat dimana dimensi-dimensi individual dimasukkan dengan mendapatkan kualitas jasa secara keseluruhan.

2. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Armstrong, mengartikan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan.²⁰

Berdasarkan studi literatur, terdapat lima faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan,

¹⁹ Kotler, Philip, Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bab Sabruran, Mm, (Jakarta: Erlangga, 2009). Hlm. 143

²⁰ Rismi Somad & Donni Juni Prians, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*,Hlm. 32.

faktor emosional, biaya dan kemudahan. Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah pelanggan yang telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM.

C. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini diharapkan untuk:

1. Manfaat Akademis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan ilmu bagi civitas akademik pendidikan khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu sebagai tambahan informasi dan bahan perbandingan bagi penelitian lain yang juga meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas dan untuk memperluas pengetahuan di dunia kerja dan bisnis suatu perusahaan.

b. Bagi PDAM Tirta Satria Banyumas

Memberikan saran dan masukan bagi PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas dalam hal kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan sebagai alat bagi manajer dan karyawan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan selama ini menurut kacamatapelanggannya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas berdasarkan teori yang di ambil Menurut Kurz & Clow pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan sebagai berikut. *“If the service Performs at the level that is expected or predicted, the satisfaction level is considered to be just “OK”* artinya jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan puas.²¹ Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini telah dibuktikan dengan pengujian hipotesis, melalui uji korelasi dimana hasil uji korelasi gambar. 3 menunjukan nilai probabilitas dibawah 0.05 ($0,001 < 0,05$) maka H_0 ditolak. Output koefisien korelasi product moment hanya satu bagian yakni correlations. Koefisien pada pertemuan kolom kualitas pelayanan yakni 0,975. Maka nilai koefisien product correlations antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) atau r_{xy} sebesar 0,975. Yang menunjukan terdapat korelasi yang sangat kuat antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y), dengan arah positif. Arti positif adalah semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan. Dengan demikian terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y). Artinya semakin tinggi nilai variabel bebas tersebut maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas. Berdasarkan teori yang diambil dan hasil pengujian hipotesis. Maka diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan

²¹ Laksana Fajar, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008, hlm. 96.

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas.

B. Saran

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

1. Upaya selanjutnya dilaksanakan oleh PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam rangka mewujudkan visi dan misi perusahaan tersebut diharapkan agar tidak hanya menggunakan dan menjalankan strategi penerapan kualitas pelayanan saja tetapi harus mencakup seluruh komponen yang berkaitan dengan pemasaran yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga laju pertumbuhan PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas akan semakin cepat dan menjadi perusahaan air minum terbaik di Provinsi maupun di Indonesia.
2. Perlu ditingkatkan kualitas service terhadap pelanggan karena menurut analisis statistik dan hasil angket yang dikumpulkan masih banyak keluhan yang diajukan dan belum dapat memuaskan pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti dalam bidang pemasaran khususnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. Disarankan menggunakan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan memperpanjang periode penelitiannya sehingga akan mendapatkan hasil yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anandar, Putri Agustina, Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pdam Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang, *Ejournal Administrasi Negara, Ejournal.An.Fisip-Unmul.Ac.Id*, 2015.
- Arikunto, Suharmini, *Manajemen Penelitian*, Yogyakarta: Rhineka Cipta, 2000.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Majenang: Pustaka El-Bayan, 2005.
- Aziz, Fathul Aminudin, *Manajemen Dalam Perspektif Islam*, Majenang: Pustaka El-Bayan, 2017.
- Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Penelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Fajar, Laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Fitria solahika Salma & Ririn Tri Ratnasari., Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya, (*Jurnal JESTT Vol. 2 No. 4 April 2015*), Surabaya: FEB Universitas Airlangga, 2015.
- Harian Radar Banyumas.
- Heria Windasuri dkk, *Excellent Service The Screts of Building a Service Organization*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Managemen*, Yogyakarta: BPFE, 2002.
- Indrianto, Nur, M.Sc.,Akuntan, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta : BPFE, 1999.
- Isna, Alizar dan Warto, *Analisis data kuantitatif (panduan praktis untuk penelitian sosial: dilengkapi dengan analisis regresi nominal dan ordinal*, Purwokerto : STAIN Press, 2013.
- Kotler, Philip, Dan Kevin Lame Keller, *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, Edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bab Sabrruan,Mm, Jakarta:Erlangga, 2009.
- Lupiyoadi , Rambat & Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*, Jakarta: Selemba Empat, 2009.

Mamang , Etta & Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Diseratai Himpunan Jurnal Penelitian*, Jogjakarta: Andi Offset, 2013.

Nani , Supardi & Tineke Wolok, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinar Mas Cabang Gorontalo (*Skripsi*), Gorontalo: FEB UNG, 2014.

Nadzir, Moh, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu Total Quality Management*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001.

Nugrahani, Arindha Ayu, 2010, Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Grobogan Dalam Kegiatan Penyediaan Air Bersih , Surakarta: UNS Surakarta, *jurnal, pustaka.uns.ac.id digilib.uns.ac.id*.

Nugroho, Novemy Triyandari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, *Jurnal%20pdam/Jurnal%20novemy.*, Surakarta: STMIK Duta Bangsa, 2014.

Panjaitan, Januar Efendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung, DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2*, September 2016: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom, 2016.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas Jilid 2*, Jakarta: Penerbit Erlangga, 2008.

repository.unisba.ac.id, Selasa, 31/01/18 pukul 08.30

Rochmah , Siti, Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Prusahaan Derah Air Minum Pada PDAM Kota Malang, *jurnal%20pdam/jurnal%20siti%20rohmah*, Malang: Universitas Brawijaya Malang.

Somad, Rismi dan Donni Juni Prians, *Manajemen Komunikasi Mengembangkan bisnis Berorientasi Pelanggan*, Bandung: Alfabeta, 2014.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Tahun 2015 PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: CV Alfabeta, 2006.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D Cet. IV*, Bandung: Alfabeta, 2008.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: ALFABETA, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cet. IV*, Bandung: ALFABETA, 2012.

Tika, Moh. Pabundu, *Metodelogi Riset Bisnis*, Jakarta: PT B umi Aksara, 2006..

Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: ANDI, 2005.

Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: ANDI, 2006.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI, 2007.

Tjiptono Fandi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: ANDI, 2012.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Umar, Husein, *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Wood, Ivonne, 2009, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yuti, Oka, *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2005.

www.pdambanyumas.com diakses pada Senin, 22 Januari 2018 pada pukul 10.23 WIB