

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTANADI
CABANG TUASAN MEDAN**

SKRIPSI

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Program Studi Manajemen*



**NAMA : MUHAMMAD EKO SYAHPUTRA
NPM : 1305160985
PROG. STUDI : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian Strata-1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Rabu, tanggal 28 Maret 2019, pukul 14.00 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, membaca, memperhatikan, dan seterusnya,

MEMUTUSKAN

Nama : **MUHAMMAD EKO SYAHPUTRA**
 NPM : **1305160985**
 Program Studi : **MANAJEMEN**
 Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN**
 Dinyatakan : **(B/A) Lulus Yudisium dan telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II

TRIA TIRTAYASA, Ir., M.M., Ph.D)

(MUBAMMAD ANDI PRAYOGI, S.E., M.Si)

Pembimbing

(DR. DANI ISKANDAR, SE, MM)

Panitia Ujian

Ketua

Sekretaris

(H. JANURI, S.E., M.M., M.Si)

(ADE GUNAWAN, S.E., M.Si)





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3 (061) 6624567 Medan 20238

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

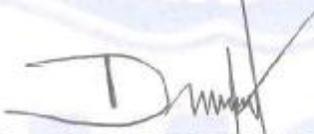
Skripsi ini disusun oleh :

Nama : MUHAMMAD EKO SYAHPUTRA
N.P.M : 1305160985
Program Studi : MANAJEMEN
Konsentrasi : MANAJEMEN PEMASARAN
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM
TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian
mempertahankan skripsi.

Medan, Maret 2019

Pembimbing Skripsi


Drs. DANI ISKANBAR, SE, MM

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


JASMAN SARIPUDDIN HSB, SE., M.Si


H. JANURI, SE., MM., M.Si

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN/SKRIPSI

Nama : Muhammad Eko Syahputra
NPM : 1305160985
Konsentrasi : Pemasaran
Fakultas : Ekonomi (Akuntansi/Perpajakan/Manajemen/IESP/
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Menyatakan Bahwa,

1. Saya bersedia melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi atas usaha saya sendiri, baik dalam hal penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data penelitian, dan penyusunan laporan akhir penelitian/skripsi
2. Saya bersedia dikenakan sanksi untuk melakukan penelitian ulang apabila terbukti penelitian saya mengandung hal-hal sebagai berikut
 - Menjiplak/plagiat hasil karya penelitian orang lain
 - Merekayasa data angket, wawancara, observasi, atau dokumentasi.
3. Saya bersedia dituntut di depan pengadilan apabila saya terbukti memalsukan stempel, kop surat, atau identitas perusahaan lainnya.
4. Saya bersedia mengikuti sidang meja hijau secepat-cepatnya 3 bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat "Penetapan Proyek Proposal / Makalah/Skripsi dan Penghunjukan Dosen Pembimbing" dari Fakultas Ekonomi UMSU.

Demikianlah Pernyataan ini saat perbuat dengan kesadaran sendiri

Medan, 14/9/2018
Pembuat Pernyataan



Muhammad Eko Syahputra
Muhammad Eko Syahputra

NB :

- Surat Pernyataan asli diserahkan kepada Program Studi Pada saat Pengajuan Judul.
- Foto Copy Surat pernyataan dilampirkan di proposal dan skripsi.

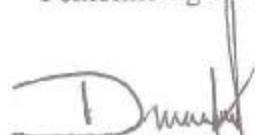


BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Muhammad Eko Syahputra
 NPM : 1305160985
 Program Studi : Manajemen
 Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
 Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

| Tanggal | Deskripsi Bimbingan Skripsi | Paraf | Keterangan |
|-----------|--|-------|------------|
| 4-3-2019 | -Pembaca: - Abstrak & spasi - Daftar isi | } | |
| | - Angket & spasi | | |
| | - Teknik analisis data | | |
| | - Uji F & koefisien korelasi | | |
| | - Kerangka konseptual | | |
| 11-3-2019 | -Pembaca: - Hasil penelitian - Daftar pustaka | } | |
| | - | | |
| 14-3-2019 | -Pembaca: - Lampiran brosur - Daftar distribusi t | } | |
| | - " - " - " - " | | |
| 16-3-2019 | acc 4/ meja 32 jam | } | |

Pembimbing Skripsi


Drs. Dani Iskandar, SE., MM

Medan, Maret 2019
 Diketahui / Disetujui
 Ketua Program Studi Manajemen


Jasman Syarifuddin HSB, SE., M.Si

ABSTRAK

MUHAMMAD EKO SYAHPUTRA, NPM 1305160985, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Skripsi 2019

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Sampling Quota* yaitu menentukan sampel secara acak sebanyak 30 responden yang merupakan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Hasil penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel terdapat pengaruh variabel bukti fisik terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,717) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, pengaruh variabel keandalan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,559) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$, pengaruh variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,610) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$, pengaruh variabel jaminan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,780) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, pengaruh variabel empati terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,598) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Selanjutnya nilai *R-Square* yang diperoleh adalah sebesar 0,396 menunjukkan 39,6% pengaruh kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT. Sang Penggenggam Segala Urusan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN”**. Shalawat dan salam tak luput penulis hantarkan kepada Rasulullah SAW, manusia mulia dengan segala keteladanan yang ada padanya. Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa bantuan pihak-pihak terkait dan mungkin dalam penyajiannya masih jauh dari kesempurnaan karena mungkin kiranya masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, karena itu dengan hati penulis menerima masukan baik saran maupun kritik demi kesempurnaannya Skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan, yang teristimewa orang tua saya yang paling saya cintai dan saya sayangi ayahanda **ALM. AKP (Purn) Jumainur** dan Ibunda tercinta **Rismawati** yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan hati kasih sayang yang tidak mengenal lelah dalam memberikan kekuatan

doa, moral, materiil kepada sayadalam menjalani pendidikan dan kehidupan dari masa kecil sampai sekarang.

Ucapan terima kasih ini juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak **Dr. Agussani, M.AP.**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **H. Januri, S.E., M.M., M.Si.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak **Ade Gunawan SE, M,Si**, selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung SE, M,Si**, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Jasman Syarifuddin, SE, M.Si**, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Dr. Jufrizen SE. MM**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Drs. Dani Iskandar, SE, MM**, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara selaku staff pengajar yang banyak membekali penulis dengan berbagai pengetahuan.
9. Seluruh **Staff dan Karyawan Biro Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.**

10. Penulis juga berterima kasih kepada kakak **Jumfira Febrianti** dan **Juwita Desrianti** yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat saya **Andika Nur Cahya, Rezki, Muhammad Abrar, Muhammad Nazri, Agus Hendika** serta sahabat yang lain terima kasih atas semua dukungannya.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan **kelas G Manajemen Siang** Stambuk 2013 yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka selama belajar di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Semoga Allah SWT memberi imbalan dan pahala atas kemurahan hati dan bantuan pihak-pihak yang terkait tersebut. Akhir kata penulis berharap semoga penyusun skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada diri penulis dan semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, 11 Maret 2019
Penulis

MUHAMMAD EKO SYAHPUTRA
NPM : 1305160985

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | v |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 3 |
| C. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1. Batasan Masalah | 3 |
| 2. Rumusan Masalah..... | 3 |
| D. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. Tujuan Penelitian | 4 |
| 2. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | 5 |
| A. Uraian Teoritis | 5 |
| 1. Kepuasan Pelanggan | 5 |
| a. Pengertian Kepuasan Pelanggan | 5 |
| b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 6 |
| c. Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 7 |
| 2. Kualitas Pelayanan..... | 8 |

| | |
|--|-----------|
| B. Kerangka Konseptual..... | 10 |
| C. Hipotesis | 11 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 12 |
| A. Pendekatan Penelitian | 12 |
| B. Definisi Operasional..... | 12 |
| 1. Kepuasan Pelanggan (Y) | 12 |
| 2. Kualitas Pelayanan (X)..... | 13 |
| C. Tempat Dan Waktu Penelitian | 15 |
| D. Populasi Dan Sampel | 16 |
| 1. Populasi | 16 |
| 2. Sampel..... | 16 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 16 |
| 1. Angket/ Questioner..... | 16 |
| a. Uji Validitas..... | 17 |
| b. Reliabilitas..... | 18 |
| 2. Studi Dokumentasi | 20 |
| F. Teknik Analisis Data | 20 |
| 1. Regresi Linear Sederhana..... | 20 |
| 2. Uji Hipotesis..... | 23 |
| 3. Koefisien Determinasi | 24 |

| | |
|--|-----------|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 26 |
| A. Hasil Penelitian..... | 26 |
| 1. Deskripsi Hasil Penelitian | 26 |
| a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin | 26 |
| b. Karakteristik Responden Menurut Usia..... | 26 |
| c. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir | 27 |
| d. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan | 28 |
| B. Data Analisis Variabel Penelitian..... | 29 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument | 29 |
| a. Kualitas Pelayanan | 30 |
| 1) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) | 30 |
| 2) <i>Reliability</i> (Keandalan) | 31 |
| 3) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)..... | 31 |
| 4) <i>Assurance</i> (Jaminan) | 32 |
| 5) <i>Emphaty</i> (Empati) | 33 |
| b. Kepuasan Pelanggan..... | 33 |
| 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen | 34 |
| 3. Analisis Variabel Penelitian | 34 |
| a. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 35 |
| b. Variabel Kualitas Pelayanan..... | 36 |
| 1) <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) (X1) | 36 |
| 2) <i>Reliability</i> (Keandalan (X2) | 38 |
| 3) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) (X3) | 40 |
| 4) <i>Assurance</i> (Jaminan) (X4) | 42 |

| | |
|---|-----------|
| 5) <i>Emphaty</i> (Empati) (X5) | 43 |
| C. Teknik Analisis Data | 44 |
| 1. Analisis Regresi Linear Sederhana..... | 44 |
| D. Uji Hipotesis..... | 44 |
| 1. Uji Parsial (Uji t) | 44 |
| 2. Koefisien Determinasi..... | 47 |
| E. Pembahasan..... | 48 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 51 |
| A. Kesimpulan | 51 |
| B. Saran | 52 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|-------------|--|-----|
| Tabel III.1 | Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 13 |
| Tabel III.2 | Indikator <i>Tangibles</i> | 13 |
| Tabel III.3 | Indikator <i>Reliability</i> | 14 |
| Tabel III.4 | Indikator <i>Responsiveness</i> | 14 |
| Tabel III.5 | Indikator <i>Assurance</i> | 14 |
| Tabel III.6 | Indikator <i>Emphaty</i> | 15 |
| Tabel III.7 | Tabel Jadwal Penelitian | 15 |
| Tabel III.8 | Skala Pengukuran Likert's..... | 17 |
| Tabel IV.1 | Persentase Jenis Kelamin Responden..... | .26 |
| Tabel IV.2 | Persentase Usia Responden | 27 |
| Tabel IV.3 | Persentase Pendidikan Terakhir..... | 28 |
| Tabel IV.4 | Persentase Pekerjaan Responden..... | 29 |
| Tabel IV.5 | Hasil Uji Validitas <i>Tangibles</i> (X1) | 30 |
| Tabel IV.6 | Hasil Uji Validitas <i>Reliability</i> (X2) | 31 |
| Tabel IV.7 | Hasil Uji Validitas <i>Responsiveness</i> (X3)..... | 32 |
| Tabel IV.8 | Hasil Uji Validitas <i>Assurance</i> (X4) | 32 |
| Tabel IV.9 | Hasil Uji Validitas <i>Emphaty</i> (X5) | 33 |
| Tabel IV.10 | Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) | 33 |
| Tabel IV.11 | Uji Reliabilitas | 34 |
| Tabel IV.12 | Skor Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) | 35 |
| Tabel IV.13 | Skor Angket Variabel X1 (<i>Tangibles</i>) | 37 |
| Tabel IV.14 | Skor Angket Variabel X2 (<i>Reliability</i>) | 39 |

| | | |
|-------------|--|----|
| Tabel IV.15 | Skor Angket Variabel X3 (<i>Responsiveness</i>)..... | 41 |
| Tabel IV.16 | Skor Angket Variabel X4 (<i>Assurance</i>)..... | 42 |
| Tabel IV.17 | Skor Angket Variabel X5 (<i>Emphaty</i>) | 43 |
| Tabel IV.18 | Uji Parsial | 45 |
| Tabel IV.19 | Koefisien Determinasi | 48 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

| | | |
|--------------|---|----|
| Gambar II.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.. | 11 |
| Gambar III.1 | Kriteria Pengujian Uji t | 24 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dunia usaha yang begitu pesat belakangan ini pemasaran merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam kemajuan suatu perusahaan. Jika barang tersebut telah dihasilkan maka perusahaan memasarkan barang kepada pelanggan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan. Untuk itu suatu kebijakan yang dilakukan dapat memberikan manfaat secara langsung bagi perusahaan dalam melaksanakan sistem pemasaran yang efektif dan efisien untuk pencapaian kepuasan pelanggan yang tinggi. Setiap perusahaan harus memperhatikan dan mempertimbangkan kepuasan pelanggan. Masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan adalah bahwa perusahaan belum tentu mampu memberikan kepuasan maksimal yang benar-benar diharapkan oleh konsumen atau pelanggan. “Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.” (Kotler dan Keller, 2008, hal.138).

“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.” (Moenir, 2008 hal.27). Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai keunggulan bersaing terhadap pesaing-pesaingnya dalam menguasai pasar, karena tidak semua perusahaan mampu

mencapai superioritas. Perusahaan yang menerapkan strategi pemasaran yang maksimal akan mampu menguasai pasar. Artinya konsumen akan bersedia membeli suatu produk dengan harga yang relatif terjangkau serta dengan pelayanan yang terbaik.

PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan air minum, kualitas pelayanan terhadap pelanggan menjadi motivasi utama perusahaan tersebut. Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan memiliki beberapa bagian/unit kerja yang berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan pelanggan diantaranya bagian hubungan langganan loket, bagian hubungan langganan pasang baru dan bagian hubungan langganan laporan informasi. Ketiga bagian ini menjadi tempat pelanggan untuk berhubungan langsung dengan perusahaan terkait pembayaran tagihan air, pemasangan baru air bersih dan pengaduan.

Fenomena yang terjadi pada PDAM Tirtanadi yaitu air yang sering mengalir kecil, pelayanan perbaikan yang kurang cepat dan tanggap, biaya perbaikan sambungan air yang mahal, distribusi air belum sampai keseluruhan daerah. Beberapa hal ini menyebabkan pelanggan tidak puas dengan pelayanan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

PDAM Tirtanadi mempunyai banyak cabang di lokasi Sumatera Utara. Di setiap cabang memiliki pasokan air yang berbeda-beda dari setiap sungai yang ada di Sumatera Utara. Dengan mengedepankan konsep “air minum bersih” PDAM Tirtanadi selalu berupaya untuk memberikan kepuasan yang terbaik kepada para pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka jelas bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian pendahuluan yang penulis lakukan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dapat diperoleh informasi tentang permasalahan yang timbul didalam perusahaan yaitu :

1. Air yang sering mengalir kecil bahkan tidak keluar.
2. Biaya perbaikan sambungan air yang mahal.
3. Pelayanan perbaikan yang kurang cepat dan tanggap.
4. Distribusi air yang belum sampai ke seluruh daerah.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, tetapi pada penelitian ini penulis hanya membatasi masalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

a. Manfaat Teoritis

- 1) Memperkaya pengetahuan penulis dalam bidang pemasaran, khususnya dibidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
- 2) Menjadi referensi bagi peneliti lain dimasa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian ini.

b. Manfaat Praktis

- 1) Menjadi masukan yang berguna untuk PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam hal pengambilan keputusan tentang penetapan pelayanan yang mencakup kepuasanpelanggan.

c. Manfaat Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan perbandingan bagi para peneliti lain pada waktu yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Uraian Teoritis

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Dalam menghasilkan sebuah produk, sebuah perusahaan harus mendapatkan kepuasan dari pelanggan terhadap produk tersebut. Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator dari keberhasilan perusahaan dalam memasarkan produknya. Dalam kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

“Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.” (Kotler dan Keller, 2008 hal.138). “Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.” (Lupiyoadi, 2013 hal.228).

Sedangkan, “Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang tersebut akan berfungsi dengan baik.” (Hasan, 2013 hal. 194). Jika perasaan melebihi dari dugaan pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan begitu juga

sebaliknya. Dari beberapa pendapat ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa, “kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan dari pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh perusahaan sesuai keinginan dan harapan pelanggan tersebut atau tidak, serta menjadi indikator pengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya”.

Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan menyarankan orang lain untuk membeli.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2010 hal.35) yaitu:

- 1) Sistem pengiriman
- 2) Performa jasa, citra, hubungan harga diri dan nilai
- 3) Persaingan
- 4) Kepuasan konsumen

Ada 5 faktor kepuasan pelanggan (Setyobudi, 2014 hal.53), yaitu:

- 1) Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas apabila membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas yang baik.

2) Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.

3) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia.

4) Faktor Emosional

Untuk beberapa produk yang berhubungan dengan gaya hidup, seperti mobil, kosmetik dan pakaian, faktor emosional menempati tempat yang penting untuk menentukan kepuasan pelanggan.

5) Biaya dan Kemudahan

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal. 57) terdapat 4 indikator dari variabel kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Kualitas Produk

Kualitas produk adalah karakteristik produk yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan.

3) Harga

Harga adalah suatu nilai yang harus dibayarkan konsumen kepada produsen untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkannya.

4) Emosional

Emosional adalah perasaan yang mendorong seorang konsumen pada saat akan membeli sebuah produk atau jasa.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Pratiwi (2010, hal.26), sebagai berikut :

- 1) Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi
- 2) Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk
- 3) Kesesuaian dengan ekspektasi/ harapan pelanggan
- 4) Harapan pelanggan yang terlampaui

2. Kualitas Pelayanan

Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, berbagai cara dilakukan perusahaan untuk menerapkan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggannya. Oleh karena itu, berbagai macam tingkat pelayanan yang diterapkan perusahaan bergantung pada minat pelanggan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, para pelanggan berpikir ulang untuk membeli produk dari perusahaan tersebut.

“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.”(Moenir, 2008 hal.27). Sedangkan menurut Sampara dalam

Sinambela (2011, hal.5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dari beberapa pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan antara satu dengan yang lainnya agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Menurut Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176), ada lima dimensi pelayanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan, yaitu:

1. *Tangibles (Bukti Fisik)* ialah bukti fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. Indikatornya ialah:

- a. Kerapian tempat
- b. Fasilitas pelayanan
- c. Kenyamanan tempat ruang tunggu
- d. Kenyamanan ruang rawat inap.

2. *Reliability (Keandalan)* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikatornya ialah:

- a. Ketepatan dalam memberikan pelayanan
- b. Kemudahan administrasi
- c. Informasi yang jelas dan tepat
- d. Kecepatan pengurusan administrasi

3. *Responsiveness (Daya Tanggap)* adalah kerelaan untuk menolong konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Indikatornya adalah:

- a. Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen
- b. Kecepatan dalam memberikan hasil kerja

- c. Kecepatan dalam menangani keluhan konsumen

4. Assurance (Jaminan) adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen.

Indikatornya yaitu:

- a. Jaminan untuk mendapatkan kepastian
- b. Kepastian untuk menyelesaikan pekerjaan

5. Emphaty (Empati) adalah perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh providers kepada konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Sikap petugas dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan
- b. Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan

B. Kerangka Konseptual

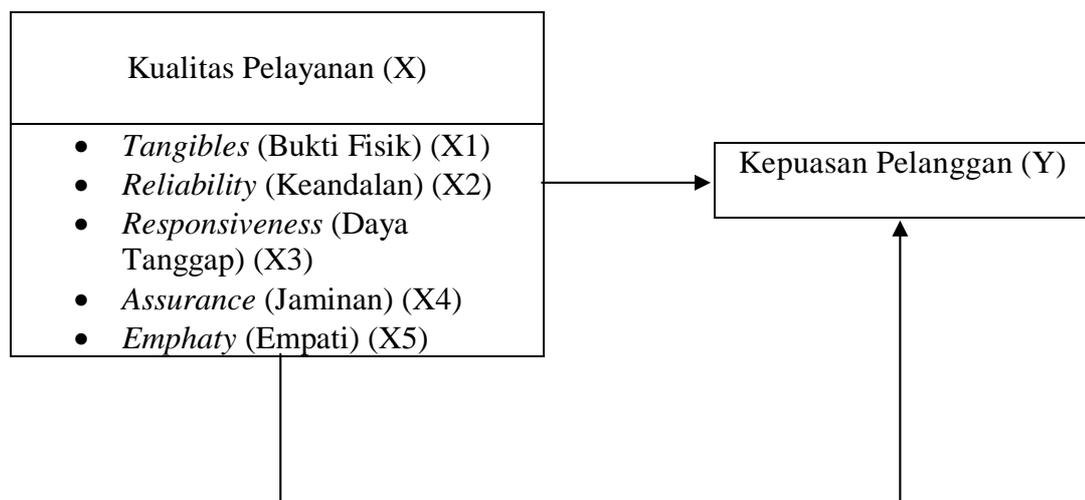
Kualitas pelayanan yang baik dari suatu perusahaan akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Sebaliknya pelayanan yang kurang baik dari suatu perusahaan cenderung menimbulkan tingkat kepuasan konsumen yang rendah juga. “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.” (Moenir, 2008 hal.27).

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Gultom dkk (2014) yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara” menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Azhar dkk (2018) yang berjudul “ *The Role Of Marketing Mix And Service Quality On Tourist Satisfaction And Loyalty At Samosir*” menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Radiman dkk (2018) yang berjudul “*The Effect Of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values And Institutional Image On Student’s Satisfaction And Loyalty*” menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelajar.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari paradigma berikut:



Gambar II.1: Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, berdasarkan masalah yang dikemukakan sebelumnya maka dirumuskan hipotesis ini yaitu ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini dapat dilihat dari jenis datanya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan assosiatif.

Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan dimana penelitian tidak dilakukan secara mendalam, dengan demikian memerlukan waktu yang relatif singkat. Sementara itu pendekatan asosiatif adalah suatu pendekatan dimana untuk mengetahui bahwa ada hubungan atau pengaruh antara variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

B. Definisi Operasional

Operasional adalah suatu usaha yang dilakukan untuk meneliti variabel-variabel dengan konsep yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan mempermudah pemahaman dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, yang menjadi definisi operasional, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal. 57) terdapat 4 indikator dari variabel kepuasan pelanggan, yaitu :

Tabel III. 1
Indikator Kepuasan Pelanggan

| No. | Indikator |
|-----|--------------------|
| 1 | Kualitas produk |
| 2 | Kualitas pelayanan |
| 3 | Harga |
| 4 | Emosional |

Sumber : Tjiptono dan Chandra (2012,hal.57)

2. Kualitas Pelayanan (X)

a. *Tangibles* (Bukti Fisik) (X1)

Menurut Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176), indikator *tangibles* yaitu:

Tabel III. 2
Indikator *Tangibles*

| No. | Indikator |
|-----|---------------------------------|
| 1 | Kerapian tempat |
| 2 | Fasilitas pelayanan |
| 3 | Kenyamanan tempat ruang tunggu |
| 4 | Kenyamanan halaman depan kantor |

Sumber: Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176)

b. *Reliability* (Keandalan) (X2)

Menurut Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176), indikator *reliability* yaitu:

Tabel III.3
Indikator *Reliability*

| No. | Indikator |
|-----|--------------------------------------|
| 1 | Ketepatan dalam memberikan pelayanan |
| 2 | Kemudahan administrasi |
| 3 | Informasi yang jelas dan tepat |
| 4 | Kecepatan pengurusan administrasi |

Sumber: Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176)

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X3)

Menurut Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176), indikator *responsiveness* yaitu:

Tabel III.4
Indikator *Responsiveness*

| No. | Indikator |
|-----|---|
| 1 | Kesigapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen |
| 2 | Kecepatan dalam memberikan hasil kerja |
| 3 | Kecepatan dalam menangani keluhan konsumen |

Sumber: Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176)

d. *Assurance* (Jaminan) (X4)

Menurut Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176), indikator *assurance* yaitu:

Tabel III.5
Indikator *Assurance*

| No. | Indikator |
|-----|---|
| 1 | Jaminan untuk mendapatkan kepastian |
| 2 | Kepastian untuk menyelesaikan pekerjaan |

Sumber: Ratminto dan Atik (2012, hal.175-176)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Juliandi dkk (2014, hal.51) menyatakan “populasi merupakan totalitas dari seluruh unsur yang ada dalam sebuah wilayah penelitian.”

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014, hal.91) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Jadi, target populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat atau pelanggan yang membeli air minum. Mengingat jumlah populasi yang besar dan terbatasnya waktu penelitian maka penulis menetapkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 30 pelanggan.

Menurut Sugiyono (2014, hal. 95) dalam penelitian ini penulis mengambil sampel dengan teknik *Sampling Quota* yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah *Quota* yang diinginkan sebanyak 30 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Angket / Questioner

Questioner adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membuat daftar pertanyaan secara tertulis yang ditujukan kepada para pelanggan

atau responden di objek penelitian yaitu PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, yang hasilnya merupakan data tertulis yang didapat dari pelanggan tanpa tekanan dari pihak lain dengan menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) opsi sebagaimana terlihat pada table berikut ini :

Tabel III. 8
Skala Pengukuran Likert's

| Pernyataan | Bobot |
|---------------------|-------|
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Kurang setuju | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

Agar hasil kuisioner dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, maka harus melewati uji validitas dan reliabilitas instrumen sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan menganalisis apakah instrument yang disusun memang benar-benar tepat dan rasional untuk mengukur variabel penelitian. Untuk menguji validitas setiap butir pernyataan, maka digunakan teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Sumber: Juliandi (2014, hal.79)

Keterangan:

n : Banyaknya pasangan pengamatan

$\sum x$: Jumlah pengamatan variabel x

$\sum y$: Jumlah pengamatan variabel y

$(\sum x^2)$: Jumlah kuadrat pengamatan variabel x

$(\sum y^2)$: Jumlah kuadrat pengamatan variabel y

$(\sum x)^2$: Kuadrat jumlah pengamatan variabel x

$(\sum y)^2$: Kuadrat jumlah pengamatan variabel y

$\sum xy$: Jumlah hasil kali variabel x dan y

Program yang digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrument adalah program computer Statistical Program for Social Science (SPSS) versi 16,0 yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

- a) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (pada taraf signifikansi 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

b. Reliabilitas

Reliability (reliabilitas) berarti adanya kepercayaan atau ketepatan data yang didapat pada waktu ke waktu. Reliabilitas berkenaan dengan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Menurut Arikunto dalam Juliandi (2013, hal.86), pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Crombach alpha*, dikatakan reliable bila hasil $\alpha > 0,6$ dengan rumus α sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma i^2} \right]$$

Sumber: Arikunto dalam Juliandi (2013, hal.86)

Keterangan:

r : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varians butir

σt^2 : Varians total

Kriteria pengujiannya:

- 1) Jika nilai koefisien reliabilitas $\text{Alpha} \geq 0,60$ maka reliabilitas cukup baik.
- 2) Jika nilai koefisien reliabilitas $\text{Alpha} \leq 0,60$ maka reliabilitas kurang baik.

Jika nilai korelasi (r) yang diperoleh adalah positif, kemungkinan butir yang diuji tersebut valid. Namun walaupun positif, perlu pula nilai korelasi (r) tersebut dibandingkan dengan nilai korelasi yakni r hitung dengan r tabel, apabila nilai r hitung $>$ r tabel, maka instrument tersebut adalah signifikan, dengan demikian butir instrument adalah valid. Butir instrument yang valid (tidak benar/salah) tidak layak untuk dijadikan sebagai item di dalam instrument penelitian. Butir yang tidak valid dibuang dari instrument angket.

Selanjutnya item instrument yang valid diuji reliabilitasnya untuk mengetahui apakah seluruh item pertanyaan dari setiap variable sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti, pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka penelitian tersebut dianggap reliabel.

2. Studi Dokumentasi

Yaitu mempelajari atau menelaah dokumen-dokumen yang ada di perusahaan seperti struktur organisasi, data jumlah pelanggan yang telah menggunakan produk yang dijual oleh perusahaan. Dokumen ini diperlukan untuk mendukung pembahasan yang berhubungan dengan judul penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini merupakan jawaban dari rumusan masalah yang akan meneliti apakah masing-masing variabel bebas (kualitas pelayanan) tersebut berpengaruh terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Regresi Linear Sederhana

Regresi adalah suatu metode untuk menentukan sebab akibat antara satu variabel dengan variabel-variabel yang lain. Dalam penelitian ini digunakan regresi linear sederhana untuk menentukan sebab akibat variabel bebas kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Secara umum rumus regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + bX_4 + bX_5$$

Sumber: Sugiyono (2010, hal.277)

Keterangan:

Y :Kepuasan Pelanggan

X₁ :*Tangibles* (Bukti Fisik)

X₂ : *Reliability* (Keandalan)

X₃ : *Responsiveness* (Daya Tanggap)

X_4 : *Assurance*(Jaminan)

X_5 : *Emphaty* (Empati)

a :Konstanta

b :Koefisien Regresi

Metode regresi merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linear yang tidak bias yang terbaik (*best linear unbiased estimate*). Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan uji asumsi klasik, sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen (terikat) dan variabel independent (bebas) keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Dasar pengambilan keputusan dalam deteksi normalitas yaitu jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Tetapi jika data jauh menyebar dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan:

1) Garis Normal P-Plot

Uji ini dapat digunakan untuk melihat model regresi normal atau tidaknya dengan syarat yaitu apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik

histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2) Uji *Kolmogorov-Smirnov*

Uji ini bertujuan agar dalam penelitian ini dapat mengetahui berdistribusi normal atau tidaknya antar variabel independen dengan variabel dependen ataupun keduanya.

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

Ketentuan untuk Uji Kolmogorov-Smirnov ini adalah jika signifikansi dibawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi diatas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan.

b. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas independen. Model regresi yang baik seharusnya bebas uji multikolinearitas atau tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya, dan *Variance Inflation Faktor (VIF)*. Jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih kecil dari 0,1, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas pada data yang akan diolah (Ghozali, 2011 hal. 105-106).

c. Uji Heterokedastistas

Uji Heterokedastistas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastistas dan jika berbeda disebut heterokedastistas. Model

regresi yang baik adalah yang homokedastistas atau tidak terjadi heterokedastistas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastistas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastistasnya dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah yang telah diprediksi dan sumbu X residual (Y prediksi Y sesungguhnya) yang telah di *Standardized*. Dasar analisis heterokedastistas (Ghozali, 2011 hal.139-143) sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, sebagai titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedastistas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastistas.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji-t)

Uji statistik t dilakukan untuk menguji apakah variable bebas (X) secara individual mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Menurut Sugiono (2010,hal.184), untuk menguji signifikan hubungan digunakan rumus uji statistik t, sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2010, hal.184)

Dimana:

- t : nilai t hitung
 r : koefisien korelasi
 n : jumlah sampel

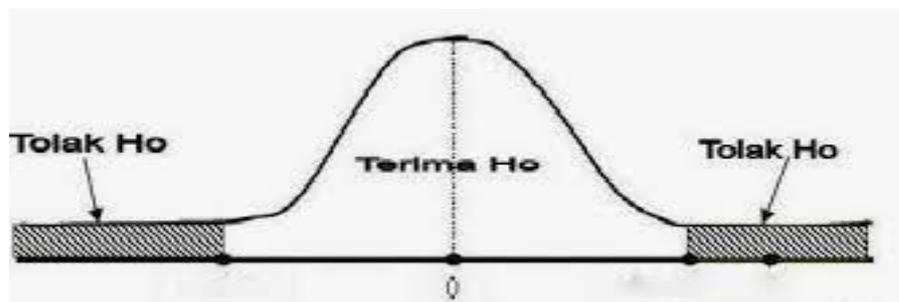
Tahap-tahap:

a. Bentuk Pengujian

$H_0 : r_s = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_0 : r_s \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Uji statistik F dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas (X) secara simultan mempunyai hubungan signifikan atau tidak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.



Gambar III-1: Kriteria Pengujian Uji t

3. Koefisien Determinasi (R-Square)

Koefisien determinasi ini berfungsi untuk mengetahui persentase besarnya pengaruh variabel independen dan variabel dependen yaitu dengan mengkuadratkan koefisien yang ditemukan. Dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam persentase (%) dengan rumus sebagai berikut:

$$D = R^2 \times 100\%$$

Sumber: Sugiyono (2011, hal.231)

Dimana:D : Determinasi

R : Nilai Korelasi Berganda

100% : Persentase Kontribusi

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Dalam suatu perusahaan atau organisasi, seringkali jenis kelamin menjadi salah satu hambatan karena adanya perbedaan perspektif antara pria dan wanita. Pengelompokan responden dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi pengelompokan jenis kelamin pria dan wanita yang dapat dilihat dari table berikut ini:

Tabel IV.1
Persentase Jenis Kelamin Responden
Jenis Kelamin

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid Laki-laki | 21 | 70.0 | 70.0 | 70.0 |
| Perempuan | 9 | 30.0 | 30.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019)

Dari data diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki sebanyak 21 orang (70%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 9 orang (30%). Dengan demikian dapat disimpulkan dari total responden perempuan memiliki pengaruh cukup besar daripada responden laki-laki.

b. Karakteristik Responden Menurut Usia

Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dikelompokkan atas responden yang berusia dari dibawah 17tahun, 18-30 tahun, 31-40 tahun, 41-50

tahun, dan diatas 50 tahun. Untuk hasil selengkapnya dapat disajikan melalui table berikut ini:

Tabel IV.2
Persentase Usia Responden
Usia

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid <17 Tahun | 1 | 3.3 | 3.3 | 3.3 |
| 18-30 Tahun | 10 | 33.3 | 33.3 | 36.7 |
| 31-40 Tahun | 7 | 23.3 | 23.3 | 60.0 |
| 41-50 Tahun | 9 | 30.0 | 30.0 | 90.0 |
| >50 Tahun | 3 | 10.0 | 10.0 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019)

Berdasarkan data table karakteristik Usia di atas menunjukkan bahwa usia responden, frekuensi responden berusia di bawah 17 tahun sebanyak 1 orang (3%), usia 18-30 tahun sebanyak 10 orang (33%), usia 31-40 tahun sebanyak 7 orang (23%), usia 41-50 tahun sebanyak 9 orang (30%), dan usia lebih dari 50 tahun sebanyak 3 orang (10%).

c. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Deskripsi dalam penelitian ini, menggambarkan jenis pendidikan terakhir yang dimiliki oleh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Dimana jenis pendidikan terakhir pelanggan PDAM dapat dikelompokkan dalam enam kelompok yakni : SD, SMP, SMA, Diploma, S1, dan S2/S3. Adapun deskripsi responden menurut jenis pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.3
Persentase Pendidikan Terakhir
Pendidikan Terakhir

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid SMA | 23 | 76.7 | 76.7 | 76.7 |
| Diploma | 3 | 10.0 | 10.0 | 86.7 |
| S1 | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019)

Berdasarkan data tabel karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan di atas dapat dipahami bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini berpendidikan SMA sebanyak 23 orang (76,7%) dan minoritas berpendidikan Diploma 3 orang (10%) dan selebihnya berpendidikan Strata 1 (S1) sebanyak 4 orang (13%).

d. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Karakteristik responden dalam penelitian ini, menggambarkan jenis pekerjaan saat ini yang dimiliki oleh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Dimana jenis pekerjaan saat ini pelanggan PDAM dapat dikelompokkan dalam enam kelompok yakni : PNS, TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Mahasiswa, serta pekerjaan lainnya. Adapun deskripsi responden menurut jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.4
Persentase Pekerjaan Responden
Pekerjaan Saat Ini

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|----------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid PNS | 4 | 13.3 | 13.3 | 13.3 |
| Pegawai Swasta | 7 | 23.3 | 23.3 | 36.7 |
| Mahasiswa | 2 | 6.7 | 6.7 | 43.3 |
| TNI/Polri | 1 | 3.3 | 3.3 | 46.7 |
| Wiraswasta | 12 | 40.0 | 40.0 | 86.7 |
| Lainnya | 4 | 13.3 | 13.3 | 100.0 |
| Total | 30 | 100.0 | 100.0 | |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019)

Data diatas menunjukkan pekerjaan responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 4 orang (13%), responden yang bekerja sebagai TNI/POLRI sebanyak 1 orang (3%), responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 7 orang (23%), responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 12 orang (40%), responden yang berstatus Mahasiswa sebanyak 2 orang (6%), dan responden yang memiliki pekerjaan lain sebanyak 4 orang (13%).

B. Data Analisis Variabel Penelitian

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Program yang digunakan untuk menguji validitas instrument adalah SPSS versi 16.0 dari 30 kuesioner yang dijawab dan dikembalikan responden, penulis menginput nilai-nilainya untuk bahan pengujian.

Uji validitas berguna untuk menguji apakah instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur yang tepat atau benar untuk mengukur variabel. Jika hasilnya valid berarti instrument yang digunakan adalah instrument yang tepat atau benar, sehingga data yang dikumpulkan dari

instrument tersebut juga merupakan data yang tepat sebagai bahan analisis data selanjutnya.

Pengujian validitas tiap instrument bebas dengan cara mengkorelasikan tiap butir pernyataan tersebut. Syarat minimum untuk memenuhi syarat apakah setiap pernyataan valid atau tidak dengan membandingkan r_{hitung} terhadap $r_{tabel} = 0,197$, dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$.

a. Kualitas Pelayanan

1) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap variabel *Tangibles* (Bukti Fisik) , maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.5
Hasil Uji Validitas *Tangibles*
(Untuk Pernyataan Variabel X1)

| No. Butir | Nilai Perolehan r_{hitung} | Nilai Ketentuan r_{tabel} | Probabilitas | Keterangan |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| Item 1 | 0,662 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 2 | 0,551 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |
| Item 3 | 0,602 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 4 | 0,515 | 0,361 | 0,004<0,05 | Valid |
| Item 5 | 0,520 | 0,361 | 0,003<0,05 | Valid |
| Item 6 | 0,464 | 0,361 | 0,010<0,05 | Valid |
| Item 7 | 0,786 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 8 | 0,774 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019)

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel *tangibles* valid (nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$) dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2) *Reliability* (Keandalan)

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap variabel *Reliability* (Keandalan), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.6
Hasil Uji Validitas *Reliability*
(Untuk Pernyataan Variabel X2)

| No. Butir | Nilai Perolehan r_{hitung} | Nilai Ketentuan r_{tabel} | Probabilitas | Keterangan |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| Item 1 | 0,448 | 0,361 | 0,001<0,05 | Valid |
| Item 2 | 0,753 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 3 | 0,644 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 4 | 0,705 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 5 | 0,595 | 0,361 | 0,001<0,05 | Valid |
| Item 6 | 0,541 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |
| Item 7 | 0,525 | 0,361 | 0,003<0,05 | Valid |
| Item 8 | 0,436 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel *reliability* valid (nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$) dan dinyatakan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.7
Hasil Uji Validitas *Responsiveness*
(Untuk Pernyataan Variabel X3)

| No. Butir | Nilai Perolehan r_{hitung} | Nilai Ketentuan r_{tabel} | Probabilitas | Keterangan |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| Item 1 | 0,519 | 0,361 | 0,003<0,05 | Valid |
| Item 2 | 0,654 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 3 | 0,520 | 0,361 | 0,003<0,05 | Valid |
| Item 4 | 0,650 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 5 | 0,602 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 6 | 0,433 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel *responsiveness* valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

4) *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap variabel *Assurance* (Jaminan), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.8
Hasil Uji Validitas *Assurance*
(Untuk Pernyataan Variabel X4)

| No. Butir | Nilai Perolehan r_{hitung} | Nilai Ketentuan r_{tabel} | Probabilitas | Keterangan |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| Item 1 | 0,731 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 2 | 0,722 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 3 | 0,704 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 4 | 0,840 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel *assurance* valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

5) *Emphaty* (Empati)

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap variabel *Emphaty* (Empati), maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.9
Hasil Uji Validitas *Emphaty*
(Untuk Pernyataan Variabel X5)

| No. Butir | Nilai Perolehan r_{hitung} | Nilai Ketentuan r_{tabel} | Probabilitas | Keterangan |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| Item 1 | 0,620 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 2 | 0,760 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 3 | 0,783 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 4 | 0,682 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel *emphaty* valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

b. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian validitas terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel IV.10
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
(Untuk Pernyataan Variabel Y)

| No. Butir | Nilai Perolehan r_{hitung} | Nilai Ketentuan r_{tabel} | Probabilitas | Keterangan |
|-----------|---------------------------------|--------------------------------|--------------|------------|
| Item 1 | 0,629 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 2 | 0,633 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |
| Item 3 | 0,542 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |
| Item 4 | 0,501 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |
| Item 5 | 0,512 | 0,361 | 0,004<0,05 | Valid |
| Item 6 | 0,473 | 0,361 | 0,004<0,05 | Valid |
| Item 7 | 0,541 | 0,361 | 0,002<0,05 | Valid |
| Item 8 | 0,657 | 0,361 | 0,000<0,05 | Valid |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kepuasan pelanggan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian serta dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk mengetahui apakah seluruh item pernyataan dan tiap variabel sudah menerangkan tentang variabel yang diteliti. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Kriteria penilaian dalam menguji reliabilitas instrument adalah apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$, maka penelitian tersebut dianggap reliabel. Hasilnya seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel IV.11
Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Nilai Reliabilitas | Nilai Ketentuan | Keterangan |
|----|---|--------------------|-----------------|------------|
| 1. | <i>Tangibles</i> (X ₁) | 0,737 | 0,60 | Reliabel |
| 2. | <i>Reliability</i> (X ₂) | 0,714 | 0,60 | Reliabel |
| 3. | <i>Responsiveness</i> (X ₃) | 0,626 | 0,60 | Reliabel |
| 4. | <i>Assurance</i> (X ₄) | 0,717 | 0,60 | Reliabel |
| 5. | <i>Emphaty</i> (X ₅) | 0,655 | 0,60 | Reliabel |
| 6. | Kepuasan Pelanggan (Y) | 0,649 | 0,60 | Reliabel |

Nilai reliabilitas instrument di atas menunjukkan tingkat reliabilitas instrument sudah memadai karena mendekati 1 ($> 0,6$), dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan masing-masing variabel sudah menjelaskan atau memberikan gambaran tentang variabel yang diteliti.

3. Analisis Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini akan dibahas mengenai deskripsi data masing-masing variabel penelitian dan pengaruh 5 variabel bebas yaitu *Tangibles* (X₁),

Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Emphaty (X5), dengan satu variabel dependen tingkat kepuasan pelanggan (Y).

a. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan table hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan sebagai berikut:

Tabel IV.12
Skor Angket Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|--------|-----|
| No | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 9 | 30 | 19 | 63 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 2 | 15 | 50 | 14 | 46 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 3 | 6 | 20 | 10 | 33 | 12 | 40 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 4 | 13 | 43 | 12 | 40 | 5 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 5 | 1 | 3 | 5 | 16 | 13 | 43 | 10 | 33 | 1 | 3 | 30 | 100 |
| 6 | 1 | 3 | 10 | 33 | 14 | 46 | 5 | 16 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 7 | 3 | 10 | 11 | 36 | 2 | 6 | 9 | 30 | 5 | 16 | 30 | 100 |
| 8 | 10 | 33 | 11 | 36 | 4 | 13 | 5 | 16 | 0 | 0 | 30 | 100 |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan data tabel IV.12 di atas, data dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pertama mengenai perusahaan memberikan kualitas air yang baik, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 63%.
- 2) Dari jawaban kedua mengenai sistem pengolahan air di perusahaan sangat baik, mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan persentase 50%.
- 3) Dari jawaban ketiga mengenai saya menggunakan air dari perusahaan karena airnya bersih dan jernih, mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan persentase 40%.

- 4) Dari jawaban keempat mengenai perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya, mayoritas responden menjawab sangat setuju dengan persentase 43%.
- 5) Dari jawaban kelima mengenai iuran air per bulan sangat murah, mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan persentase 43%.
- 6) Dari jawaban keenam mengenai biaya denda keterlambatan membayar rekening air cukup mahal, mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan persentase 46%.
- 7) Dari jawaban ketujuh mengenai saya menggunakan air dari perusahaan meskipun airnya kotor dan berbau, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 36%.
- 8) Dari jawaban kedelapan mengenai saya menggunakan air dari perusahaan meskipun aliran air kecil, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 36%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa kepuasan pelanggan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan. Terbukti dengan jawaban responden yang lebih mendominasi mayoritas dengan menyatakan setuju.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

1) *Tangibles* (Bukti Fisik) (X_1)

Untuk pengukuran variabel bukti fisik digunakan pendapat responden mengenai bukti fisik mempengaruhi pelanggan dalam mendapatkan rasa

kepuasan terhadap perusahaan. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan sebagai berikut:

Tabel IV.13
Skor Angket Variabel X₁ (*Tangibles*)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--------|-----|
| No | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 7 | 23 | 19 | 63 | 3 | 10 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 2 | 6 | 20 | 18 | 60 | 5 | 16 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 3 | 10 | 33 | 16 | 53 | 3 | 10 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 4 | 13 | 43 | 14 | 46 | 3 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 5 | 7 | 23 | 6 | 20 | 9 | 30 | 8 | 26 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 6 | 9 | 30 | 9 | 30 | 10 | 33 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 7 | 12 | 40 | 15 | 50 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 30 | 100 |
| 8 | 13 | 43 | 15 | 50 | 1 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan data tabel IV.13 di atas, data dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pertama mengenai penataan tempat duduk di ruang guru sangat rapi, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 63%.
- 2) Dari jawaban kedua mengenai dekorasi di ruang tunggu sangat rapi dan teratur, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 60%.
- 3) Dari jawaban ketiga mengenai fasilitas di ruang tunggu cukup memadai, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 53%.
- 4) Dari jawaban keempat mengenai fasilitas parkir kendaraan sangat baik, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 46%.

- 5) Dari jawaban kelima mengenai ruang tunggu di perusahaan cukup dingin, mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan persentase 30%.
- 6) Dari jawaban keenam mengenai ruang tunggu di perusahaan cukup berbau, mayoritas responden menjawab kurang setuju dengan persentase 33%.
- 7) Dari jawaban ketujuh mengenai dekorasi halaman depan sangat bersih dan teratur, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 50%.
- 8) Dari jawaban kedelapan mengenai akses masuk ke perusahaan sangat bagus, mayoritas responden menjawab setuju dengan persentase 50%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa bukti fisik melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan. Terbukti dengan jawaban responden yang lebih mendominasi setuju.

2) *Reliability* (Keandalan) (X₂)

Untuk pengukuran variabel keandalan digunakan pendapat responden mengenai keandalan mempengaruhi pelanggan dalam mendapatkan rasa kepuasan terhadap perusahaan. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan sebagai berikut:

Tabel IV.14
Skor Angket Variabel X₂ (Reliability)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|------------|----------|---------------|----------|
| No | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 5 | 16 | 21 | 70 | 4 | 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 2 | 7 | 23 | 9 | 30 | 13 | 43 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 3 | 10 | 33 | 11 | 36 | 4 | 13 | 5 | 16 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 4 | 6 | 20 | 9 | 30 | 13 | 43 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 5 | 18 | 60 | 7 | 23 | 3 | 10 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 6 | 4 | 13 | 16 | 53 | 6 | 20 | 4 | 13 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 7 | 1 | 3 | 14 | 46 | 13 | 43 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 8 | 10 | 33 | 9 | 30 | 9 | 30 | 1 | 3 | 1 | 3 | 30 | 100 |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan data tabel IV.14 di atas, data dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pertama mengenai pegawai dapat diandalkan (professional dalam bekerja), responden menjawab setuju dengan persentase 70%.
- 2) Dari jawaban kedua mengenai keakuratan petugas dalam melayani pelanggan, responden menjawab kurang setuju dengan persentase 43%.
- 3) Dari jawaban ketiga mengenai pegawai perusahaan memberikan kemudahan mengenai pembayaran rekening air, responden menjawab setuju dengan persentase 36%.
- 4) Dari jawaban keempat mengenai pelanggan sangat mudah mengurus biaya perbaikan sambungan air, responden menjawab kurang setuju dengan persentase 43%.

- 5) Dari jawaban kelima mengenai informasi tagihan air di perusahaan sangat jelas, responden menjawab sangat setuju dengan persentase 60%.
- 6) Dari jawaban keenam mengenai informasi mengenai prosedur perbaikan sambungan air sangat tepat dan jelas, responden menjawab setuju dengan persentase 53%.
- 7) Dari jawaban ketujuh mengenai pegawai perusahaan cepat mengurus rekening air, responden menjawab setuju dengan persentase 46%.
- 8) Dari jawaban kedelapan mengenai pelayanan petugas yang sesuai dengan jadwal, responden menjawab sangat setuju dengan persentase 33%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa keandalan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan terbukti dengan jawaban responden yang lebih mendominasi menjawab setuju.

3) *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X₃)

Untuk pengukuran variabel daya tanggap digunakan pendapat responden mengenai daya tanggap mempengaruhi pelanggan dalam mendapatkan rasa kepuasan terhadap perusahaan. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan sebagai berikut:

Tabel IV.15
Skor Angket Variabel X₃ (*Responsiveness*)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|------------|----------|---------------|----------|
| No | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 8 | 26 | 17 | 56 | 5 | 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 2 | 4 | 13 | 16 | 53 | 10 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 3 | 6 | 20 | 9 | 30 | 13 | 43 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 4 | 3 | 10 | 18 | 60 | 6 | 20 | 3 | 10 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 5 | 3 | 10 | 11 | 36 | 16 | 53 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 6 | 3 | 10 | 18 | 60 | 9 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |

Sumber: Data Penelitian Diolah

Dari data tabel IV.15 dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pertama mengenai pegawai cepat dan tanggap dalam menjalankan tugasnya, responden menjawab setuju dengan persentase 56%.
- 2) Dari jawaban kedua mengenai memberikan pelayanan dengan cepat dan baik kepada pelanggan, responden menjawab setuju dengan persentase 53%.
- 3) Dari jawaban ketiga mengenai pegawai cepat menyerahkan rekening air kepada pelanggan, responden menjawab kurang setuju dengan persentase 43%.
- 4) Dari jawaban keempat mengenai petugas memperbaiki sambungan air pelanggan dengan cepat, responden menjawab setuju dengan persentase 60%.
- 5) Dari jawaban kelima mengenai pegawai cepat dan tanggap dalam menangani keluhan pelanggan, responden menjawab kurang setuju dengan persentase 53%.

- 6) Dari jawaban keenam mengenai petugas cepat memberikan solusi dari berbagai keluhan pelanggan, responden menjawab setuju dengan persentase 60%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa daya tanggap melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan terbukti dengan jawaban responden yang lebih mendominasi menjawab setuju.

4) Assurance (Jaminan) (X₄)

Untuk pengukuran variabel jaminan digunakan pendapat responden mengenai jaminan mempengaruhi pelanggan dalam mendapatkan rasa kepuasan terhadap perusahaan. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan sebagai berikut:

Tabel IV.16
Skor Angket Variabel X₄ (Assurance)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|--------|-----|
| No | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 11 | 36 | 17 | 56 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 2 | 2 | 6 | 14 | 46 | 13 | 43 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 3 | 8 | 26 | 12 | 40 | 7 | 23 | 3 | 10 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 4 | 6 | 20 | 14 | 46 | 10 | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan data tabel IV.16 di atas, data dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pertama mengenai pelayanan petugas yang dapat dipercaya pelanggan, responden menjawab setuju dengan persentase 56%.

- 2) Dari jawaban kedua mengenai petugas menjamin pelanggan mengenai kesalahan pengurusan rekening air, responden menjawab setuju dengan persentase 46%.
- 3) Dari jawaban ketiga mengenai petugas memberikan kepastian mengenai tempo waktu pembayaran rekening air, responden menjawab setuju dengan persentase 40%.
- 4) Dari jawaban keempat mengenai petugas dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan (ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan), responden menjawab setuju dengan persentase 46%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa jaminan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan terbukti dengan jawaban responden yang lebih mendominasi menjawab setuju.

5) *Emphaty* (Empati) (X_5)

Untuk pengukuran variabel empati digunakan pendapat responden mengenai empati mempengaruhi pelanggan dalam mendapatkan rasa kepuasan terhadap perusahaan. Untuk lebih membantu berikut ini penulis sajikan tabel hasil skor jawaban responden dari angket yang penulis sebarakan sebagai berikut:

Tabel IV.17
Skor Angket Variabel X_5 (*Emphaty*)

| Alternatif Jawaban | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------|----------|-----------|----------|------------|----------|---------------|----------|
| No | SS | | S | | KS | | TS | | STS | | Jumlah | |
| | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % | F | % |
| 1 | 14 | 46 | 10 | 33 | 5 | 16 | 1 | 3 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 2 | 11 | 36 | 12 | 40 | 5 | 16 | 2 | 6 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 3 | 11 | 36 | 12 | 40 | 7 | 23 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |
| 4 | 7 | 23 | 21 | 70 | 2 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 30 | 100 |

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan data tabel IV.17 di atas, data dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Dari jawaban pertama mengenai petugas peduli dengan keinginan pelanggan, responden menjawab sangat setuju dengan persentase 46%.
- 2) Dari jawaban kedua mengenai petugas prihatin dengan banyak keluhan yang dialami pelanggan, responden menjawab setuju dengan persentase 40%.
- 3) Dari jawaban ketiga mengenai petugas bertanggung jawab jika ada barang-barang pelanggan yang rusak dan hilang, responden menjawab setuju dengan persentase 40%.
- 4) Dari jawaban keempat mengenai petugas dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan, responden menjawab setuju dengan persentase 70%.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada jawaban responden yang menyetujui bahwa empati melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan memiliki pengaruh kuat di dalam perusahaan terbukti dengan jawaban responden yang lebih mendominasi menjawab setuju.

C. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Dalam menganalisis data digunakan analisis regresi linear sederhana. Dimana analisis berganda berguna untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

D. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan

maka perlu dilakukan uji t, pengujian secara parsial dapat dilihat dari uji t, apakah nilai probabilitasnya $< 0,05$, H_0 ditolak yang berarti ada pengaruh yang signifikan. Hasil uji parsial dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel IV.18
Uji Parsial
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 15.446 | 5.914 | | 2.612 | .002 |
| Bukti Fisik (Tangibles) | .636 | .234 | .710 | 2.717 | .000 |
| Keandalan (Reliability) | .548 | .214 | .630 | 2.559 | .002 |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | .574 | .357 | .394 | 2.610 | .002 |
| Jaminan (Assurance) | .232 | .297 | .145 | 2.780 | .000 |
| Empati (Empathy) | .378 | .313 | .234 | 2.598 | .001 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan data tabel uji koefisien di atas dapat dipahami bahwa secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Variabel X1 Bukti Fisik (*tangibles*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara Bukti Langsung (*tangibles*) (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di peroleh t_{tabel} sebesar 2.048 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,717 dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Bukti Fisik (*tangibles*)

terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Pengaruh Variabel X2 Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara Keandalan (*Reliability*) (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di peroleh t_{tabel} sebesar 2.048 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,559 dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

3. Pengaruh Variabel X3 Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara Daya Tanggap (*Responsiveness*) (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di peroleh t_{tabel} sebesar 2.048 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,610 dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

4. Pengaruh Variabel X4 Jaminan (*Ansurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara Jaminan (*Ansurance*) (X_4) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di peroleh t_{tabel} sebesar 2.048 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,780 dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Jaminan (*Ansurance*) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

5. Pengaruh Variabel X5 Empaty (*Emphaty*) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil pengujian di atas pengaruh antara Empaty (*Emphaty*) (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di peroleh t_{tabel} sebesar 2.048 (data t_{tabel} terlampir), dan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,598 dengan artian bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara variabel Empaty (*Emphaty*) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya kontribusi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dapat diketahui berdasarkan nilai Adjusted R Square pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV. 19
Koefisien Determinasi
Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .629 ^a | .396 | .270 | 3.02104 |

a. Predictors: (Constant), Empati (Emphaty), Jaminan (Assurance), Bukti Langsung (Tangibles), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data penelitian diolah dari SPSS, (2019).

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat nilai *R Square* sebesar 0,396 atau 39,6% yang berarti bahwa hubungan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Pada tabel juga ditunjukkan nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,270 atau 27,0% yang artinya pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan sebesar 27%, sedangkan sisanya 73% variabel- variabel lain yang diteliti oleh penelitian ini, misalnya kepercayaan pelanggan, harga dan variabel lainnya.

E. Pembahasan

Dari hasil penelitian terlihat bahwa semua variabel bebas (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati memiliki koefisien b yang positif, berarti seluruh variabel bebas mempunyai pengaruh yang searah terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Lebih rinci hasil analisis dan pengujian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan

a) *Tangibles* (Bukti Fisik)

Terdapat pengaruh positif variabel bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,717) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan hubungan arti bahwa makin tinggi bukti fisik maka akan tinggi kepuasan pelanggan. Kemudian diperoleh pula bahwa bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b) *Reliability* (Keandalan)

Terdapat pengaruh positif variabel keandalan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,559) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan hubungan arti bahwa makin tinggi keandalan maka akan tinggi kepuasan pelanggan. Kemudian diperoleh pula bahwa keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Terdapat pengaruh positif variabel daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,610) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Dengan hubungan arti bahwa makin tinggi daya tanggap maka akan tinggi kepuasan pelanggan. Kemudian diperoleh pula bahwa daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

d) *Assurance* (Jaminan)

Terdapat pengaruh positif variabel jaminan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,780) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan hubungan arti bahwa makin tinggi jaminan maka

akan tinggi kepuasan pelanggan. Kemudian diperoleh pula bahwa jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

e) *Emphaty (Empati)*

Terdapat pengaruh positif variabel empati terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,598) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan hubungan arti bahwa makin tinggi empati maka akan tinggi kepuasan pelanggan. Kemudian diperoleh pula bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

“Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya” (Moenir, 2008 hal. 27).

Penelitian ini juga pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, Dedek Kurniawan Gultom (2014) menunjukkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dalam penelitian mengenai pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, responden pada penelitian ini berjumlah 30 responden, kemudian telah dianalisa, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif variabel bukti fisik terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,717) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh positif variabel keandalan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,559) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan keandalan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Terdapat pengaruh positif variabel daya tanggap terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,610) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan.

4. Terdapat pengaruh positif variabel jaminan terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,780) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan jaminan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Terdapat pengaruh positif variabel empati terhadap variabel kepuasan pelanggan yang ditunjukkan $t_{hitung} (2,598) > t_{tabel} (2,048)$ dengan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$ hal ini menunjukkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan empati terhadap kepuasan pelanggan.
6. Pengujian yang dilakukan secara simultan menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,396 atau 39,6% yang berarti bahwa hubungan antara bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Pada tabel juga ditunjukkan nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,270 atau 27,0% yang artinya pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pelanggan sebesar 27%, sedangkan sisanya 73% variabel- variabel lain yang diteliti oleh penelitian ini, misalnya kepercayaan pelanggan, harga dan variabel lainnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan peneliti, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran kepada pihak yang terkait pada penelitian ini. Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan karena

bagaimanapun juga kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan kepada pelanggan sudah baik untuk selanjutnya agar tetap dipertahankan yang lebih maksimal agar pelanggan akan tetap merasa puas.
3. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus mempertahankan kualitas pelayanan sebaik-baiknya agar meningkatnya laba perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan (2013). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. Yogyakarta: CAPS.
- Azhar, Muhammad Elfi, Jufrizen, Prayogi, Muhammad Andi & Sari, Maya (2018). "The Role Of Marketing Mix And Service Quality On Tourist Satisfaction And Loyalty At Samosir". *Journal of Tourism*, 26.
- Daryanto, Setyobudi Ismanto (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Ghozali, Imam (2011). "*Aplikasi Analisis Multivarite Dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, Dedek Kurniawan, Ginting, Paham & Sembiring, Beby Karina Fawzee (2014). "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara". *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*. 14 (01) 21-33.
- Juliandi, Azuar, Irfan & Manurung, Saprinal (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep Dan Aplikasi*. Medan. UMSU Press.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2008). *Manajemen Pemasaran*. (Edisi: 13). Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Pratiwi, Dinar Ika (2010). "Analisis Pengaruh Harapan Pelanggan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Flash Unlimited Di Semarang". Skripsi Manajemen.
- Radiman, Gunawan, Ade, Wahyuni, Sri Fitri & Jufrizen (2018). "The Effect Of Marketing Mix, Service Quality, Islamic Values And Institutional Image On Student's Satisfaction And Loyalty". *Expert Journal of Marketing*. 6 (2) 95-105.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih (2012). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Tim Penyusun (2009), *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Medan: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UMSU.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra (2012). *Pemasaran Strategik* (Edisi: 2). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy, Gregorius Chandra & Dadi Adriana (2010). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Andi.