

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS PADA PDAM TIRTANADI
CABANG TUASAN MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

MUHAMMAD ABRAR

NPM. 1305161117



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2017**

ABSTRAK

Muhammad Abrar. NPM. 1305161117 Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan Skripsi 2017.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atau menganalisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, berdasarkan dimensi: *Tangibles* (berwujud), *Reliabilitas* (kehandalan), *Responsivitas* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (kepedulian). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan penggunaan jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang jumlah Responden 100 orang. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan pada penelitian ini yaitu daftar pertanyaan (Quisioner). Sedangkan Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan juga menggunakan perangkat lunak SPSS versi 16.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: **(1) persamaan:** dalam analisis metode IPA, pada kuadrat A, B, C dan D variabel *Tangibles* (berwujud) yaitu Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi, *Reliability* (kehandalan) yaitu Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan, *Responsivenees* (ketanggapan) yaitu Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadakan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan, *Assurance* (jaminan) yaitu Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan, *Empaty* (kepedulian) yaitu Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM. Dari hasil Tingkat Kesesuaian Responden (TKI), secara keseluruhan kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan berada pada sangat tinggi. Terdapat rata-rata pada Cabang Tuasan Medan sebesar 89,03.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveneess* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (kepedulian).

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur tercurah kepada Allah SWT. Sang Penggenggam Segala Urusan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Proposal ini dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS 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 Proposal ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa proposal 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 proposal ini.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga proposal ini dapat terselesaikan, yang teristimewa orang tua saya yang paling saya cintai dan saya sayangi ayahanda **Bukhari Effendi** dan Ibunda tercinta **Rohani Idris** yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan hati kasih sayang yang tidak mengenal lelah dalam memberikan kekuatan doa,

moral, materil kepada saya dalam menjalani pendidikan dan kehidupan dari masa kecil sampai sekarang.

Ucapan terima kasih ini juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak **Dr. Agussani, M.A.P**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak **Zulaspan Tupti, S.E, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unifersitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Wakil Dekan I **Bapak Januri, S.E., M.M., M.Si.**, Fakultas Ekonomi UMSU
4. Bapak **Ade Gunawan S.E, M,Si**, selaku wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
5. Bapak **Dr. Hasrudy Tanjung S.E, M.Si**, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Dr. Jufrizen S.E, M.M**, selaku Sekretaris Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak **Dodi Salden Chandra S.E, M.M**, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
8. Bapak/Ibu **Dosen** fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara selaku staf pengajar yang banyak membekali penulis dengan berbagai pengetahuan.
9. Seluruh staff dan Karyawan Biro Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

10. Kepada Abang Saya Hidayatullah.S.Sos. Penulis mengucapkan terima kasih telah memberi semangat selama penulis melaksanakan.
11. Sahabat-sahabat saya **Dian Rizka Batubara, Andika Nur cahya, Rezki, Dina Aprilia, Titin Sri Wahyuni, Jannah, Sarah, Devi, Renan, Agus, Adinda** serta sahabat yang lain terima kasih atas semua dukungannya.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas G Manajemen Siang Setambuk 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 Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya pada diri penulis dan semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Medan, Januari 2017

Penulis

MUHAMMAD ABRAR
NPM: 1305161117

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Dan Rumusan Masalah.....	5
1. Batasan Masalah	5
2. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Uraian Teori	7
1. Kepuasan Pelanggan	7
a. Pengertian kepuasan pelanggan.....	7
b. Peran penting kepuasan pelanggan	9
c. Faktor-faktor kepuasan pelanggan.....	10
d. Manfaat kepuasan pelanggan.....	12
e. Indikator kepuasan pelanggan	12
B. Kerangka Berfikir	14
C. Hipotesis	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	18
B. Defenisi Operasional	18
C. Tempat dan Waktu Penelitian	20
D. Populasi dan sampel	21
E. Teknik pengumpulan Data.....	21
F. Teknik analisis Data	22

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pendekatan Penelitian.....	26
1. Deskripsi Responden dan Penelitian.....	26
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	28
3. Pengolahan Data	35
4. Penilaian Atribut Metode IPA.....	39
a. Hasil Analisis IPA Cabang Tuasan Medan	41
B. Pembahasan.....	49
a. Atribut Variabel.....	49
b. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode IPA Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.....	51

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Operasional Variabel	19
Tabel III.2	Skedul Penelitian.....	20
Tabel III.3	Skala Likert.....	22
Tabel IV.1	Karakteristik Responden dan Jenis Kelamin Cabang Tuasan Medan	26
Tabel IV.2	Karakteristik Responden dan Usia Cabang Tuasan Medan	27
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Cabang Tuasan Medan	27
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Cabang Tuasan Medan	28
Tabel IV.5	Penilaian Responden Tingkat Kinerja Reliability Cabang Tuasan Medan	29
Tabel IV.6	Penilaian Responden Tingkat Kinerja Responsiveness Cabang Tuasan Medan	29
Tabel IV.7	Penilaian Responden Tingkat Kinerja Assurance Cabang Tuasan Medan	30
Tabel IV.8	Penilaian Responden Tingkat Kinerja Empaty Cabang Tuasan Medan	31
Tabel IV.9	Penilaian Responden Tingkat kinerjaTangible Cabang Tuasan Medan	31
Tabel IV.10	Penilaian Responden Tingkat Harapan Reliability Cabang Tuasan Medan	32

Tabel IV.11	Penilaian Responden Tingkat Harapan Responsiveness	
	Cabang Tuasan Medan	33
Tabel IV.12	Penilaian Responden Tingkat Harapan Assurance	
	Cabang Tuasan Medan	33
Tabel IV.13	Penilaian Responden Tingkat Harapan Empaty	
	Cabang Tuasan Medan	34
Tabel IV.14	Penilaian Responden Tingkat Harapan Tangible	
	Cabang Tuasan Medan	35
Tabel IV.15	Interprestasi Hasil Jawaban Responden	36
Tabel IV.16	Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi	
	Cabang Tuasan Medan	37
Tabel IV.17	Hasil Perhitungan Metode IPA Cabang Tuasan Medan.....	41
Tabel IV.18	Atribut Berdasarkan Variabel	49
Tabel IV.19	Rangkuman Kuadrat Diagram Cartesius	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	8
Gambar II.2	Kerangka Berfikir	16
Gambar III.1	Matrix Importance Performance Analysis	24
Gambar IV.1	Diagram Cartasius Analisis IPA Cabang Tuasan Medan	45

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era global saat ini, perusahaan selalu dihadapkan dengan situasi kompetisi yang semakin menajam, baik dalam pasar domestik maupun pasar internasional. Kelangsungan perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen, yaitu dengan strategi yang relevan sesuai dengan karakteristik produknya. Oleh karena itu perusahaan harus meningkatkan mutu dan pelayanan bagi pelanggannya. Menurunnya tingkat kepuasan pelanggan kepada perusahaan sebagai besar disebabkan oleh menurunnya pelayanan dan mutu dari produk yang dihasilkan. Hal ini disebabkan oleh persepsi pelanggan oleh produk yang dihasilkan.

Air adalah sumber daya alam yang dibutuhkan bagi kehidupan semua makhluk hidup, tidak terkecuali dengan manusia. Semua aktivitas kehidupan yang kita lalui membutuhkan sumber air, maka dari itu semua setiap orang berhak mendapatkan sumber daya air itu sendiri. Kebutuhan masyarakat akan air minum sebagai pelanggan secara umum dipenuhi oleh PDAM (Perusahaan Air Minum Daerah). Untuk itu, perusahaan harus mampu untuk memenuhi kebutuhan sekaligus memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penting untuk memperhatikan kepuasan pelanggan agar perusahaan dapat mengetahui apa yang diperlukan pasar.

PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Tirtanadi adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan,

pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupaten Deli Serdang, Kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, kabupaten tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir. Pada Februari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias di kembalikan ke pemerintah Kabupaten Nias dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umu telah memiliki kemampuan di dalam pengolahan PDAM di Gunung Sitoli.

Salah satu cabang dari PDAM Tirtandai di Medan adalah PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang terletak di jalan Tuasan Medan Sumatera Utara. Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan selalu mendapat informasi kebutuhan pelanggan dengan maksud menguasai pasar dibidangnya. Pada tujuan jangka panjang adalah penting untuk menggali secara rinci pendekatan pasar yang berorientasi melalui strategi penelitian dan implementasi. Secara umum paradigma pemasaran adalah untuk mencapai keputusan pelanggan dalam menggunakan Air PDAM Tirtanadi diperlukan pelayanan yang baik selain faktor-faktor lain yang mempengaruhi yaitu melekat pada produk atau jasa itu sendiri.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator untuk pengukuran kinerja pengoprasian bisnis perusahaan, hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dapat digunakan sebagai kekuatan untuk mendorong bagi masa depan *Share* pasar dan profitabilitas suatu perusahaan. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak akan puas, dan jika kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan puas.

Banyak upaya yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan pengguna air minum yang ada, pengukuran dan survey terhadap pelanggan perlu dilakukan untuk menjaga kepuasan pelanggan. Setiap kinerja perusahaan tentunya akan menjadi penilaian bagi para pelanggan dalam memakai suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk terus berinovasi demi memberikan kepuasan yang maksimal dan konsisten kepada pelanggan.

Menurut Assauri (2013, hal. 11) Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan bergantung pada respon terhadap ketidaksesuaian/kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Sedangkan menurut Tjiptono (2012, hal. 55) Kepuasan pelanggan adalah konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Bisa dipastikan bahwa semua buku teks laris di bidang manajemen strategi, pemasaran dan perilaku konsumen menyisihkan porsi cukup besar untuk membahas isu yang satu ini.

Berdasarkan defenisi para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan posisi aktual dimana perasaan pelanggan melampaui ekspektasi atau harapan yang di dapatkan dari manfaat produk. Sebaliknya jika pelanggan tidak merasakan kinerja dari produk tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan mengalami persaan yang tidak terpuaskan.

Untuk dapat memahami kebutuhan pelanggan, maka kita perlu menganalisa kepuasan pelanggan. Analisa ini diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap perusahaan. Bila diketahui pelanggan belum mendapatkan kepuasan sesuai dengan haknya, maka di situlah kesempatan kita untuk membebani diri dalam hal pemenuhan kepuasan pelanggan yang maksimal kepada pelanggan.

Penelitian ini menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan Medan pada Konsumennya. (PDAM) Sumatera Utara adalah Badan Milik Negara yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengelolaan, penyediaan, serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk senantiasa dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas permasalahan kedalam sebuah penelitian dengan judul: **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE IMPORTANCE**

PERFORMANCE ANALYSIS PADA PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalahnya dalam bentuk pernyataan sebagai berikut:

1. Banyaknya pelanggan yang mengeluh karena kualitas air yang kurang baik.
2. Pencatatan Meteran air yang kurang berfungsi dengan baik sehingga mempengaruhi kepercayaan pelanggan.
3. Solusi terhadap permasalahan pelanggan yang kurang tepat sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan.

C. Batasan dan Rumusan Masalah

1. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini hanya pada Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Importance Performance Analysis pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Rumusan Masalah

Dari hasil latar belakang masalah maka didapat rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan penelitian sebagai berikut: bagaimanakah kepuasan pelanggan dengan metode *importance performance analysis* dalam pengguna produk/jasa yang di hasilkan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.
- b. Untuk menganalisis harga terhadap kepuasan pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.
- c. Untuk menganalisis keputusan pembelian terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

2. Manfaat Penelitian

Sedangkan manfaat yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

- a. Bagi penulis, sebagai wacana melatih menulis dan berfikir ilmiah pada bidang manajemen pemasaran khususnya berkaitan dengan pengelolaan kualitas produk perusahaan.
- b. Bagi penelitian lain, acuan dan perbandingan dalam penelitian mengenai objek masalah yang sama di masa yang akan datang.
- c. Sebagai sasaran untuk memberikan sumbangan penilaian bagi perusahaan yang teliti, sehingga dapat di terapkan di masa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Uraian Teori

1. Kepuasan Pelanggan

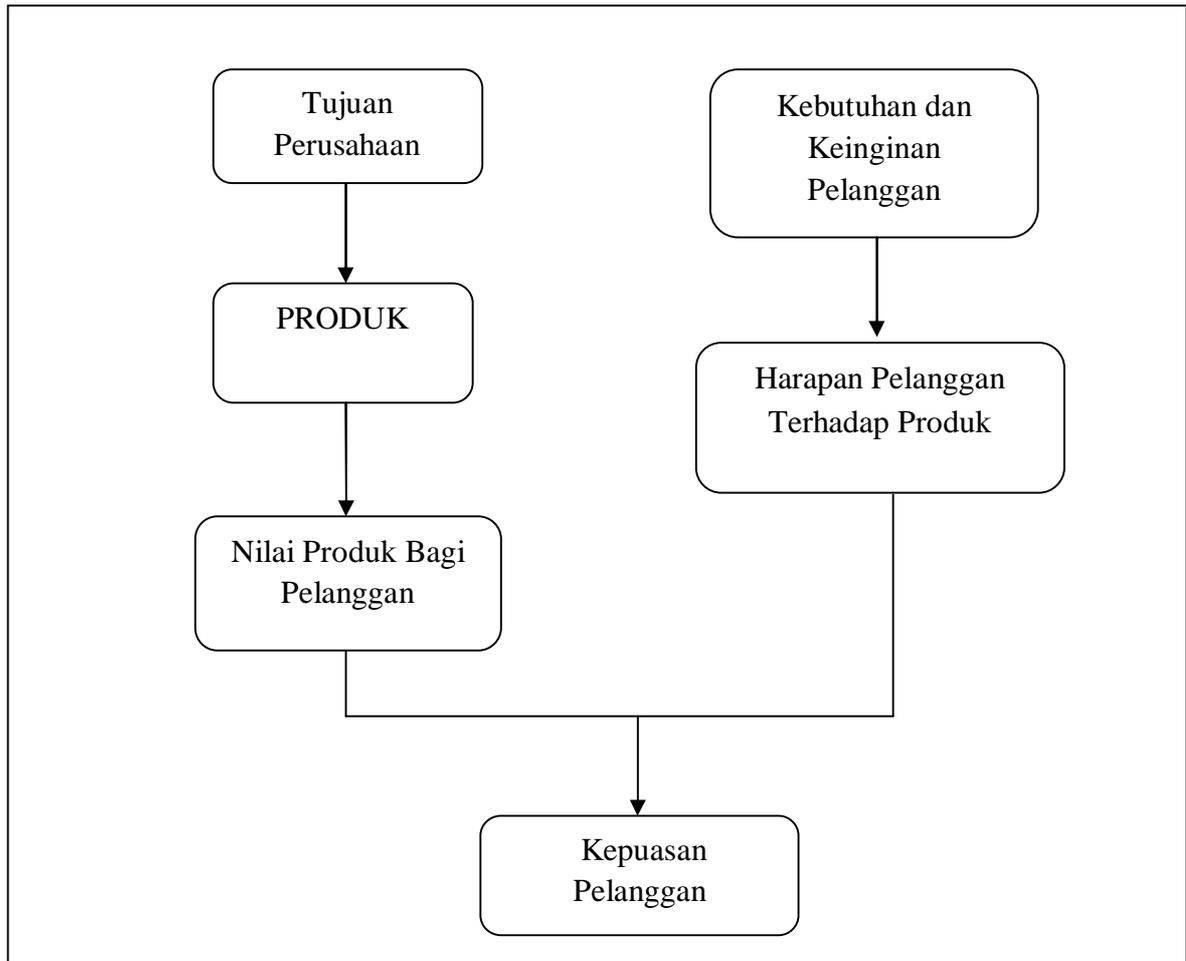
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Saat ini kepuasan pelanggan menjadi fokus perhatian oleh banyak pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen, dan sebagainya. Hal ini disebabkan oleh semakin banyaknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan konsumen sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena konsumen akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon konsumen sehingga akan menaikkan reputasi dari perusahaan itu sendiri.

Menurut Mamang dan Sopiah (2013, hal. 181) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja pelayanan yang aktual. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran keputusan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal.

Sedangkan menurut Assauri (2013, hal. 11) berpendapat, “Kepuasan Pelanggan adalah suatu indikator ke depan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baik nya tanggapan pelanggan terhadap masa depan perusahaan.”

Dari berbagai defenisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat dilihat seperti gambar berikiut ini:



Gambar II-1 Konsep Kepuasan Pelanggan

Dari konsep kepuasan pelanggan diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan pada dasarnya mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan pelanggan. Apabila pelanggan atau konsumen telah puas terhadap kinerja suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan inilah yang menjadi

dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia. Dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan sebenarnya sangat tergantung kepada suksesnya perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

b. Peran penting kepuasan pelanggan

Meskipun perusahaan tidak mempunyai pesaing, tetapi tidak membuat perusahaan menjadi lalai dalam memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Dalam melihat keadaan ini perusahaan harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan kepada pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa. Karena dengan kepuasan pelanggan akan lebih loyal atau setia dengan perusahaan.

Menurut Tjiptono (2011, hal. 24) Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat bagi perusahaan, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

Sementara Sangadji dan Sopiah (2013, hal.181) mengartikan “Kepuasan Pelanggan merupakan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan”.

Selanjutnya Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2008, hal. 138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.

Berdasarkan kesimpulan dari pembahasan diatas, kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya. Hal ini

ditunjukkan pelanggan setelah terjadi proses pembelian, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang lebih baik bagi pelanggan untuk melakukan pembelian yang berulang-ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan memberikana rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi perusahaan.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Kepuasan Pelanggan ialah salah satu indikator pengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam memasarkan produknya. Menurut Rangkuti (2013, hal.30-35) ada delapan factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai
2. Daya saing
3. Persepsi pelanggan
4. Harga
5. Citra
6. Tahap pelayanan
7. Momen pelayanan
8. Tingkat kepentingan pelanggan

Adapun defenisi dari factor-faktor diatas adalah sebagai berikut :

1. Nilai

Nilai didefenisikan sebagai pengkaji secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan produk tersebut.

2. Daya saing

Suatu produk barang maupun jasa harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan, sebab bisnis tidak dapat berlangsung tanpa pelanggan.

3. Persepsi pelanggan

Persepsi didefinisikan sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.

4. Harga

Harga yang rendah menimbulkan persepsi produk yang tidak yang berkualitas. Harga yang rendah menimbulkan persepsi tidak percaya pada penjual. Sebaliknya, harga yang tinggi menimbulkan persepsi produk tersebut berkualitas. Harga yang terlalu tinggi menimbulkan persepsi penjual tidak percaya pada pembeli.

5. Citra

Citra yang buruk menimbulkan persepsi produk tidak berkualitas. Citra yang baik menimbulkan persepsi produk yang berkualitas.

6. Tahap pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh berbagai jenis pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan layanan tersebut.

7. Momen pelayanan

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan.

8. Tingkat kepentingan pelanggan

Tingkat kepentingan pelanggan didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut.

d. Manfaat kepuasan pelanggan

Kotler (2009, hal. 138) apakah pembelian terpuaskan setelah membeli tergantung pada kinerja penawaran dalam hubungannya dengan ekspektasi pembeli, dan apakah pembeli menginterpretasikan adanya penyimpangan antara keduanya.

Kotlet (2009, hal. 140) banyak perusahaan secara sistematis mengukur seberapa baik mereka memperlakukan pelanggan mereka, mengenali faktor-faktor membentuk kepuasan, dan melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran mereka sebagai akibatnya.

e. Indikator Kepuasan Pelanggan

Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan sangat bermanfaat bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut memberi masukan bagi keperluan dalam pengembangan dan peningkatan kepuasan pelanggan dapat diukur dengan bermacam metode dan teknik.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) terdapat empat indikator dari variabel Kepuasan Pelanggan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsivitas*)
3. Jaminan (*assurance*)
4. Kesungguhan (*Empati*)
5. Bukti langsung (*tangibles*)

Berikut penjelasan dari indikator kepuasan pelanggan

a) Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan memenuhi atau melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat, baik menyangkut ketetapan waktu layanan, kepastian tarif, ketetapan dalam pembacaan meteran air dan sebagainya, sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan perusahaan dapat dipercaya.

b) Daya tanggap (*responsivitas*)

Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan informasi yang jelas.

c) Jaminan pelayanan (*Assurance*)

Yaitu mencakup kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, keramahan para petugas dalam memberikan pelayanan, kredibilitas dalam member pelayanan, jaminan keamanan atas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, serta tingkat kepercayaan pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan.

d) Kepedulian (*Empati*)

Yaitu mencakup akses bagi perusahaan dengan pelanggan, usaha untuk memahami dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, serta perhatian terhadap pelanggan secara personal.

e) Pelayanan yang bersifat nyata (*Tangible*)

Yaitu proses pelayanan yang harus tampak atau secara fisik dapat terlihat jelas mengenai 16 mekanisme kerja berbagai fasilitas yang digunakan peralatan, kinerja personil, termasuk saluran-saluran komunikasi yang dipakai dalam pelaksanaan tersebut, sehingga pelanggan dapat mengetahui dan melihat dengan jelas bahkan dapat memberikan penilaian terhadap proses pelayanan.

B. Kerangka berfikir

Sebagai perbandingan dan pelengkap dari penelitian ini akan diterapkan beberapa penelitian terdahulu yang sejenisnya, sebagai berikut :

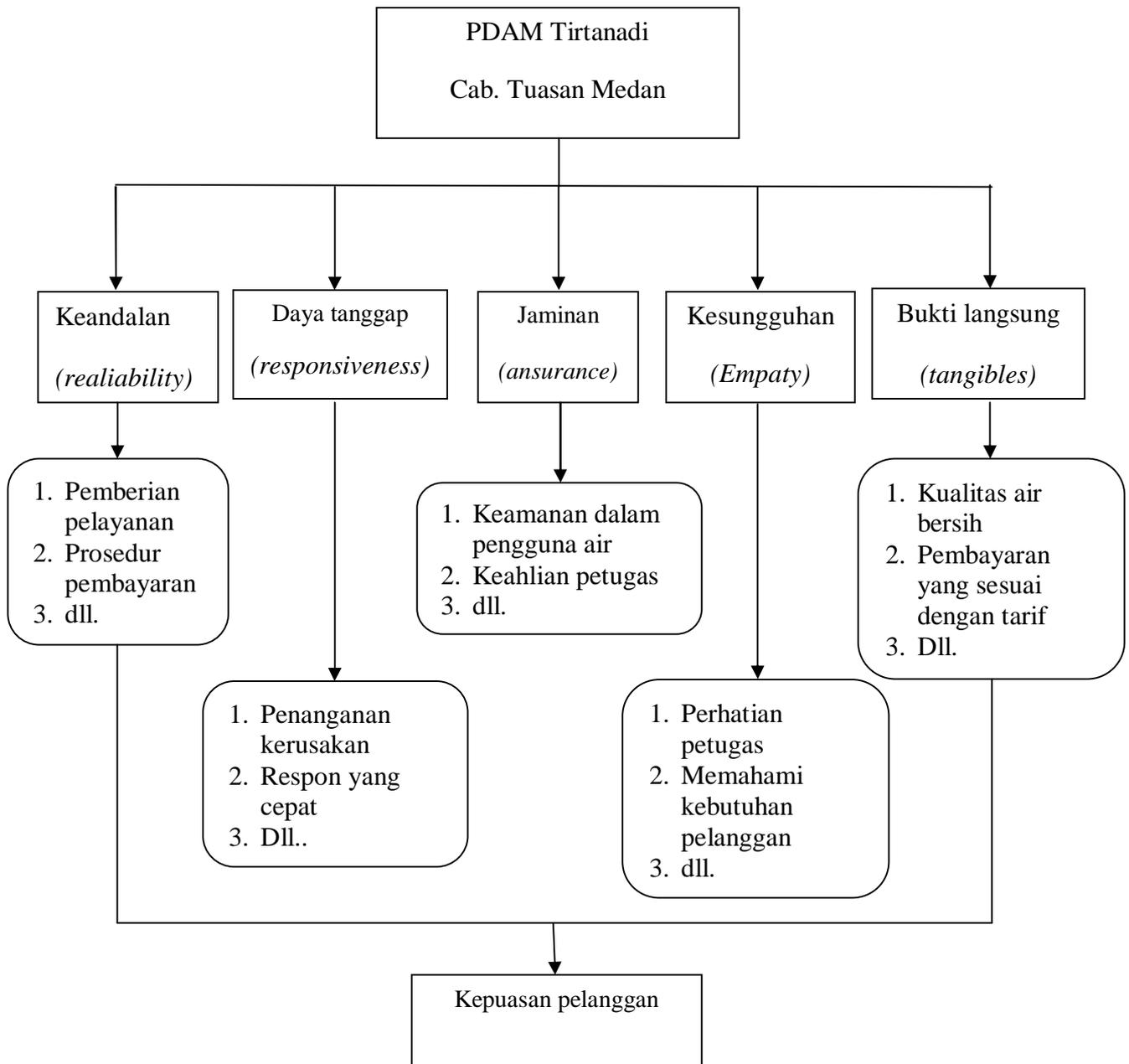
- a) Dwi (2016) meneliti tentang “analisis perbandingan tingkatkepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cab. Medan Kota dan Cab. HM. Yamin”. Dari hasil Tingkat Kesesuaian Responden (TKI), secara keseluruhan kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan berada pada sangat tinggi.
- b) Nosa (2013) meneliti tentang “analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di bengkalis”. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), variabel yang memiliki kinerja rendah namun tingkat kepentingannya tinggi, dimana harus ditingkatkan kinerjanya adalah

kemudahan administrasi pelanggan baru, kelancaran pendistribusian air, kecepatan petugas dalam mengatasi keluhan. Variabel yang memiliki kinerja dan kepentingan tinggi, dimana kinerjanya harus dipertahankan. Variabel yang memiliki kinerja tinggi tapi kepentingannya rendah adalah kenyamanan kantor pelayanan serta fasilitas parkir.

Dalam melakukan penelitian ini penulis menyusun kerangka berfikir untuk mempermudah dalam menyusun proposal ini. Selain itu dengan adanya kerangka berfikir yang penulis buat. Penelitian ini akan lebih mudah dan terarah sehingga akan berkaitan antar satu dengan yang lain.

Oleh karena itu peneliti ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa pelayanan air bersih di PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan.

Adapun kerangka berfikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah:



Gambar II-2 Kerangka Berfikir

C. Hipotesis

Hipotesis merupakan asumsi yang teliti oleh penulis. Maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

Terdapat tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan dapat dilihat dari segi keandalan (*realiabilitas*), daya tanggap (*resvonsivitas*) jaminan (*asurance*), empati, bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan Medan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dan komperatif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 12) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pendekatan ini menggunakan data penelitian berupa angka dan komperatif. Menurut Sugiyono (2012, hal. 54) komperatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat membandingkan keberadaan satu variabel atau lebih pada dua atau lebih pada sampel yang berbeda.

B. Definisi Operasional

Defenisi operasional bertujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel pada satu atau lebih faktor lain dan juga untuk mempermudah dalam membahas penelitian yang akan dilakukan. Kepuasan pelanggan adalah rasa menyenangkan yang diberikan oleh perusahaan melalui pelayanan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari indikator dan komponen kualitas pelayanan dan tanggapan konsumen sebagai berikut:

Tabel-III-1
Operasional Variabel

NO	Dimensi	Indikator
1	<i>Tangibles (pelayanan yang bersifat nyata)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas air bersih 2. Penyaluran air lancar langsung ke rumah-rumah konsumen. 3. Pembayaran yang sesuai dengan tarif 4. Tempat pembayaran yang nyaman 5. Terdapat tempat parkir yang baik 6. Toiletnya bersih 7. Kondisi bangunan fisik perusahaan baik 8. Apakah fasilitas tempat pembayaran baik
2	<i>Reliabilitas (kehandalan)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian pelayanan segera dan tidak bertele-tele 2. Prosedur pembayaran yang mudah 3. Apakah pelayanan pemeriksaan kerusakan-kerusakan yang cepat dan tepat 4. Petugas PDAM dapat dihubungi dengan mudah untuk diminta informasi berkenaan dengan produk/jasa perusahaan. 5. Sikap pegawai dalam melayani pelanggan
3	<i>Responsivitas (ketanggapan)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan kerusakan yang tepat dan tepat 2. Pemberian respon yang cepat terhadap keluhan konsumen 3. Cepat dalam memberikan informasi jika perusahaan mengalami kerusakan sehingga mengakibatkan air mati yang cukup lama 4. Pegawai selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikan ke manajemen 5. Kecepatan teller dalam melayani transaksi pembayaran tagihan pelanggan 6. Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan dan tidak menunggu lama dalam melakukan pembayaran secara langsung
4	<i>Assurance (jaminan)</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan keamanan dalam penggunaan air bersih PDAM 2. Petugas sopan dan ramah dalam menghadapi konsumen 3. Keahlian petugas dalam menangani keluhan dan memperbaiki kerusakan yang terjadi 4. Petugas keamanan bersikap sopat dan dapat memberikan rasa aman kepada pelanggan

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012, hal. 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan yang jumlah pelanggan adalah sebanyak 40.025 pelanggan.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012, hal. 116) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberikan untuk populasi. Dikarenakan populasi tidak diketahui, tidak diberi data, maka penelitian menggunakan *Sample Quota* yang di ambil 100 pelanggan Cabang Tuasan Medan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran angket (kuisisioner). Angket merupakan pengumpulan data dengan menyebarkan angket berupa daftar pertanyaan kepada 100 pelanggan Cabang Tuasan Medan. Adapun angket dalam penelitian ini menggunakan skala likert, yang terdiri dari 5 opsi jawaban, berikut adalah bentuk dari skala likert.

Tabel III-3
Skala likert

Opsi jawaban	Nilai
Sangat Baik	5
Baik	4
Kurang Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat buruk sekali	1

F. Teknik Analisis Data

Penelitian menganalisis data yang diperoleh dengan cara kuantitatif atau menguraikan data serta membuat kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh. Adapun pengujian yang dilakukan dengan metode *importance performance analysis (IPA)*.

Teknik *importance analysis performance analysis* ini di kemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1997 dalam artikel mereka "*Importance Performance analysis*" yang dipublikasikan di jurnal of marketing. Pada teknik ini responden diminta untuk menilaitingkan kinerja perusahaan dan harapan perusahaan, kemudian nilai rata-rata timhkat kinerja dan harapan tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*. Yang mana sumbu X mewakili kinerja sedangkan sumbu Y mewakili harapan.

Adapun langkah-langkah analisis IPA adalah sebagai berikut :

1. Mencari Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan

urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi.

Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$\text{TKI} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

TKI = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor penilaian pencapaian perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Penentuan skor rata-rata atribut tingkat kepentingan dan pelaksanaan rumus yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } y = \frac{\sum y_i}{n}$$

Di mana :

X = skor rata-rata tingkat pelaksanaan (pelayanan)

Y = skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

X_i = skor penilaian pelayanan (kinerja) petugas

Y_i = skor penilaian kepentingan (harapan) pelanggan

N = jumlah respon

2. Diagram Kartesius

Menggambarakan diagram kartesius dengan nilai tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan sebagai sumbu X dan Y merupakan tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pembagian kuadrat dalam diagram kartesius dapat dilakukan dengan menetapkan titik tolak (X,Y) yang dilalui dua garis berpotongan tengak lurus.

Setiap pernyataan akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius, sebagai berikut :

Gambar. III-1 Matrix Importance Performance Analysis

Diagram kartesius

Y. (Harapan)



Adapun interprestasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

A. Perioritas Utama (kuadran A)

Pada kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh

PDAM Tirtanadi. Karena keberadaan faktor-faktor inilah yang sangat penting oleh pelanggan. Sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum baik.

B. Pertahankan Prestasi (Kuadran B)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan persepsi dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

C. Prioritas Rendah (Kuadran C)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada kuadran ini masih dianggap masih rendah bagi pelanggan, karena kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja.

D. Berlebihan (Kuadran D)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dianggap berlebihan dalam pelaksanaannya. Karena pelanggan menganggap tidak perlu penting terhadap adanya faktor tersebut akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan sehingga sangat memuaskan.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden Penelitian

Data kuisisioner yang disebarkan diperoleh beberapa karakteristik responden, yakni usia, jenis kelamin, alamat responden penggunaan jasa air bersih PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Responden sebagai sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang pelanggan Cabang Tuasan Medan dari kuisisioner yang disebarkan diperoleh data pelanggan dengan menggunakan tabel frekuensi yang dapat dirangkum dalam tabulasi ini:

Tabel IV.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Cabang Tuasa Medan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	55	55%
2	Wanita	45	45%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah laki-laki sebanyak 55 orang (55%) dan wanita sebanyak 45 orang (45%).

Tabel IV. 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Cabang Tuasan Medan

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 25 tahun	12	12%
2	26-45	74	74%
3	>50	14	14%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data primer 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa sebagian besar usia responden dalam penelitian ini yaitu berusia antara < 25 tahun sebanyak 12 orang (12%), yang memiliki antara usia 26-45 tahun sebanyak 74 orang (74%), yang memiliki antara usia > 50 tahun sebanyak 14 orang (14%).

Tabel IV. 3
Karakteristik Responden Berdasarkan pendidikan terakhir
Cabang Tuasan Medan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	SMA	46	46%
2	DIPLOMA	15	15%
3	SARJANA	22	22%
4	PASCA SARJANA	17	17%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Diolah (2017)

Pada tabel IV-3 menunjukkan bahwa untuk tingkat pendidikan responden, yang berpendidikan SMA sebesar 46%.Hal ini menunjukkan bahwa dalam menggunakan jasa PDAM Tirtanadi lebih diminati pada tingkat pendidikan SMA.

Tabel IV. 4
Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan
Cabang Tuasan Medan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	PNS	32	32%
2	Pegawai Swasta	30	30%
3	Wiraswasta	38	38%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data Diolah (2017)

Pada tabel IV-4 menunjukkan bahwa untuk pekerjaan responden, frekuensi mayoritas responden adalah responden yang berprofesi sebagai wiraswasta sebesar 38%. Hal ini menunjukkan bahwa dalam menggunakan jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan banyak digunakan oleh pelanggan yang berprofesi sebagai Wiraswasta.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini merupakan instrumen kepuasan pelanggan yang terdiri dari *Tangibles* (bukti langsung), *reliabilitas* (keandalan), *responsivitas* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (kepedulian). Data-data dari variabel ini diungkap menggunakan kuisisioner sebanyak 25 pertanyaan, dimana pertanyaan tersebut berasal dari kelima instrumen penelitian. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV. 5
Penilaian Responden Tingkat Kinerja *Reliability*
(Kehandalan)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	19%	31	31%	44	44%	6	6%	0	0%	100	100%
2	7	7%	47	47%	44	44%	2	2%	0	0%	100	100%
3	18	18%	29	29%	41	41%	9	9%	3	3%	100	100%
4	13	13%	46	46%	31	31%	10	10%	0	0%	100	100%
5	7	7%	56	56%	34	34%	3	3%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat baik sebanyak 19 orang (19%) pada butir 1, dan yang menjawab baik 56 orang (56%) pada butir 5, dan yang menjawab kurang baik 44 orang (44%) pada butir 1 dan 2, dan yang menjawab tidak baik 10 orang (10%) pada butir 4, dan yang menjawab sangat buruk sekali 3 orang (3%) pada butir 3.

Tabel IV.6
Penilaian Responden Tingkat Kinerja *Responsiveneess*
(Ketanggapan)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	48	48%	42	42%	2	2%	2	2%	6	6%	100	100%
2	39	39%	43	43%	10	10%	4	4%	4	4%	100	100%
3	41	41%	46	46%	9	9%	3	3%	1	1%	100	100%
4	51	51%	33	33%	9	9%	5	5%	2	2%	100	100%
5	46	46%	42	42%	7	7%	1	1%	4	4%	100	100%

Sumber : Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat baik sebanyak 51 orang (51%) pada butir 4, dan yang menjawab baik 46 orang (46%) pada butir 3, dan yang menjawab kurang baik 10 orang (10%) pada butir 2, dan yang menjawab tidak baik 5 orang (5%) pada butir 4, dan yang menjawab sangat buruk sekali 6 orang (6%) pada butir 1.

Tabel IV.7
Penelitian Responden Tingkat Kinerja Assurance
(Jaminan)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	19%	40	40%	37	37%	4	4%	0	0%	100	100%
2	7	7%	39	39%	52	52%	2	2%	0	0%	100	100%
3	17	17%	34	34%	37	37%	11	11%	1	1%	100	100%
4	13	13%	38	38%	41	41%	8	8%	0	0%	100	100%
5	7	7%	58	58%	32	32%	3	3%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat baik sebanyak 19 orang (19%) pada butir 1, dan yang menjawab baik 58 orang (58%) pada butir 5, dan yang menjawab kurang baik 52 orang (52%) pada butir 2, dan yang menjawab tidak baik 11 orang (11%) pada butir 3, dan yang menjawab sangat buruk sekali 1 orang (1%) pada butir 3.

Tabel IV.8
Penilaian Responden Tingkat Kinerja *Empaty*
(Kepedulian)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	42	42%	42	42%	6	6%	5	5%	5	5%	100	100%
2	47	47%	43	43%	1	1%	1	1%	8	8%	100	100%
3	52	52%	36	36%	7	7%	3	3%	2	2%	100	100%
4	53	53%	34	34%	7	7%	5	5%	1	1%	100	100%
5	51	51%	39	39%	6	6%	3	3%	1	1%	100	100%

Sumber: Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat baik sebanyak 53 orang (53%) pada butir 4, dan yang menjawab baik 43 orang (43%) pada butir 2, dan yang menjawab kurang baik 7 orang (7%) pada butir 3 dan 4, dan yang menjawab sangat buruk sekali 8 orang (8%) pada butir 2.

Tabel IV. 9
Penilaian Responden Tingkat Kinerja *Tangibles*
(Berwujud)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	28	28%	69	69%	3	3%	0	0%	0	0%	100	100%
2	13	13%	69	69%	18	18%	0	0%	0	0%	100	100%
3	31	31%	61	61%	6	6%	2	2%	0	0%	100	100%
4	28	28%	59	59%	11	11%	2	2%	0	0%	100	100%
5	21	21%	73	73%	6	6%	0	0%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat baik sebanyak 31 orang (31%) pada butir 3, dan yang menjawab baik 73 orang (73%) pada butir 5, kurang baik 18 orang (18%) pada butir 2, dan yang menjawab tidak baik 2 orang (2%) pada butir 3 dan 4 dan yang menjawab sangat buruk sekali 0 orang (0%) pada butir 1 sampai 5.

Tabel IV. 10
Penilaian Responden Tingkat Harapan
Reliability (Keandalan)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SP		P		KP		TP		STP		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	19	19%	69	69%	9	9%	3	3%	0	0%	100	100%
2	26	26%	53	53%	19	19%	2	2%	0	0%	100	100%
3	28	28%	56	56%	15	15%	1	1%	0	0%	100	100%
4	35	35%	50	50%	15	15%	0	0%	0	0%	100	100%
5	43	43%	45	45%	11	11%	1	1%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat penting sebanyak 43 orang (43%) pada atribut 5 dan yang menjawab penting 69 orang (69%) pada atribut 1 dan yang menjawab kurang penting 19 orang 19 (19%) pada atribut 2 dan yang menjawab tidak penting 3 orang (3%) pada atribut 1 dan yang menjawab sangat tidak penting 0 orang (0%) pada atribut 1 sampai 5.

Tabel IV. 11
Penilaian Responden Tingkat Harapan
Responsivitas (Daya tanggap)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SP		P		KP		TP		STP		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	21%	62	62%	13	13%	1	1%	3	3%	100	100%
2	12	12%	60	60%	25	25%	1	1%	2	2%	100	100%
3	20	20%	66	66%	13	13%	1	1%	0	0%	100	100%
4	24	24%	44	44%	27	27%	5	5%	0	0%	100	100%
5	8	8%	58	58%	29	29%	4	4%	1	1%	100	100%

Sumber: Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat penting sebanyak 24 orang (24%) pada atribut 4 dan yang menjawab penting 66 orang (66%) pada atribut 3 dan yang menjawab kurang penting 29 orang (29%) pada atribut 5 dan yang menjawab tidak penting 5 orang (5%) pada atribut 4 dan yang menjawab sangat tidak penting 3 orang (3%) pada atribut 1.

Tabel IV. 12
Penilaian Responden Tingkat Harapan
Ansurance (Jaminan)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SP		P		KP		TP		STP		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	29	29%	56	56%	13	13%	2	2%	0	0%	100	100%
2	27	27%	57	57%	12	12%	4	4%	0	0%	100	100%
3	22	22%	64	64%	11	11%	3	3%	0	0%	100	100%
4	19	19%	60	60%	20	20%	1	1%	0	0%	100	100%
5	29	29%	54	54%	16	16%	1	1%	0	0%	100	100%

Sumber: Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat penting sebanyak 29 orang (29%) pada atribut 1 dan 5, dan yang menjawab penting 64 orang (64%) pada atribut 3 dan yang menjawab kurang penting 20 orang (20%) pada atribut 4 dan yang menjawab tidak penting 4 orang (4%) pada atribut 2 dan yang menjawab sangat tidak penting 0 orang (0%) pada atribut 1 sampai 5.

Tabel IV. 13
Penilaian Responden Tingkat Harapan
Empaty (Kesungguhan)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	21%	63	63%	13	13%	3	3%	0	0%	100	100%
2	21	21%	65	65%	13	13%	1	1%	0	0%	100	100%
3	21	21%	66	66%	12	12%	1	1%	0	0%	100	100%
4	31	31%	55	55%	13	13%	2	2%	0	0%	100	100%
5	32	32%	50	50%	15	15%	3	3%	0	0%	100	100%

Sumber : Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat penting sebanyak 21 orang (21%) pada atribut 1 dan 3, dan yang menjawab penting 66 orang (66%) pada atribut 3 dan yang menjawab kurang penting 15 orang (15%) pada atribut 5 dan yang menjawab tidak penting 3 orang (3%) pada atribut 1 dan 5, dan yang menjawab sangat tidak penting 0 orang (0%) pada atribut 1 sampai 5.

Tabel IV.14
Penelitian Responden Tingkat Harapan
Tangibles (Berwujud)

PDAM Tirtanandi Cabang Tuasan Medan												
Skor Angket												
Tangibles												
No. Per	SB		B		KB		TB		SBS		JUMLAH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	21	21%	65	65%	10	10%	4	4%	0	0%	100	100%
2	21	21%	64	64%	11	11%	4	4%	0	0%	100	100%
3	22	22%	64	64%	10	10%	4	4%	0	0%	100	100%
4	15	15%	67	67%	14	14%	4	4%	0	0%	100	100%
5	30	30%	53	53%	13	13%	4	4%	0	0%	100	100%

Sumber: Data Angket Diolah (2017)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan sebagai besar responden dari Cabang Tuasan Medan yang menjawab sangat penting sebanyak 30 orang (30%) pada atribut 5, dan yang menjawab penting 67 orang (67%) pada atribut 4 dan yang menjawab kurang penting 14 orang (14%) pada atribut 4 dan yang menjawab tidak penting 4 orang (4%) pada atribut 1 sampai 5, dan yang menjawab sangat tidak penting 0 orang (0%) pada atribut 1 sampai 5.

3. Pengolahan Data

Rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{banyak kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Tabel-IV.15
Interpretasi Hasil Jawaban Responden

Katagori	Rentang Skala
Sangat baik/Sangat Penting	5
Baik/Penting	4
Kurang baik/Kurang Penting	3
Tidak baik/Tidak Penting	2
sangat buruk sekali/Sangat Tidak Penting	1

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan dalam katagori baik.

Selanjutnya mencari nilai TKI. Nilai TKI diperoleh dari perhitungan.

$$\text{TKI} = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Contoh cara mencari nilai TKI pada indikator no 1 pada perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan:

$$\text{TKI} = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

$$= \frac{411}{403} \times 100\%$$

$$= 101,98$$

Untuk melihat hasil data yang lebih jelas bisa dilihat pada tabel IV- 16.

Tabel IV.16
Tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi
Cabang Tuasan Medan

NO	PERTANYAAN	Kinerja	Hara pan	TKI	Hasil
A.	<i>Tangible (Bukti Langsung)</i>				
1	Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi	4,11	4,03	101,98	Baik
2	Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi	4,2	4,02	10,44	Cukup baik
3	Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi	4,33	4,04	107,17	Baik
4	Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi	4,33	3,93	110,17	Baik
5	Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).	4,36	4,09	106,60	Baik
B.	<i>Reliability (Kehandalan)</i>				
6	Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.	3,63	4,04	89,85	Baik
7	Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).	3,59	4,03	89,08	Baik
8	Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.	3,50	4,11	85,15	Baik
9	Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.	3,62	4,02	90,04	Baik
10	Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan	3,67	4,03	91,06	Baik

C. Responsivity (Daya Tanggap)					
11	Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadakan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.	4,24	3,97	106,80	Baik
12	Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.	4,09	3,79	1,09	Cukup baik
13	Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.	4,23	4,05	104,4	Baik
14	Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi	4,26	3,87	110,07	Baik
15	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	4,25	3,68	115,48	Baik
D. Assurance (Jaminan)					
16	Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan.	3,74	4,12	90,77	Baik
17	PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan ke higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.	3,51	4,07	77,39	Cukup baik
18	PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan	3,55	4,05	87,65	Baik
19	PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.	3,56	3,97	89,67	Baik

20	Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan.	3,69	4,11	89,78	Baik
E.	<i>Empaty (Kesungguhan)</i>				
21	Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.	4,11	4,02	102,23	Baik
22	Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.	4,2	4,06	10,34	Cukup baik
23	Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.	4,33	4,07	106,38	Baik
24	Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.	4,33	4,15	104,33	Baik
25	PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.	4,36	4,11	106,08	Baik
Jumlah		66,82	80,3	445,18	
Rata-rata		3,93	4,01	89,03	

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

4. Penilaian atribut kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang

Tuasan Medan dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* ini dimaksud untuk melihat apakah terdapat kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diberikan (kinerja) perusahaan dengan yang diharapkan oleh pelanggan (harapan).

Berdasarkan skor rata-rata tingkat persepsi pelayanan yang merupakan kinerja perusahaan dan skor rata-rata harapan yang merupakan kepentingan pelanggan

dapat ditentukan kedalam diagram kartesius, sehingga dapat diketahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu mendapat perhatian utama dari pihak perusahaan untuk diperbaiki.

Rumus yang digunakan dalam tahap ini adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum yi}{n}$$

Ket:

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan (pelayanan)

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan)

Xi = Skor penilaian pelayanan (kinerja) petugas

N = Jumlah responden

Contoh: $\frac{\sum xi}{n} = \frac{411}{100} = 4.11$

Untuk lebih jelasnya mengenai hasil perhitungan terhadap atribut-atribut pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dapat dilihat sebagai berikut:

a. Hasil Analisis IPA Cabang Tuasan Medan

Tabel IV.17
Hasil Perhitungan Metode IPA
Cabang Tuasan Medan

NO	PERTANYAAN	Tingkat Kinerja (Σxi)	Tingkat Harapan (Σyi)	X	y	GAP ($\Sigma xi - \Sigma yi$)
TANGIBLES (Bukti Langsung)						
1	Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi	4.11	4.03	4.11	4.03	0.08
2	Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi	4.2	4.02	0.42	4.02	0.18
3	Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi	4.33	4.04	4.33	4.04	0.29
4	Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi	4.33	3.93	4.33	3.93	0.4
5	Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan.	4.36	4.09	4.36	4.09	0.27
Reliability (Kehandalan)						
6	Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.	3.63	4.04	3.63	4.04	0.41
7	Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).	3.59	4.03	3.59	4.03	0.44
8	Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.	3.50	4.11	3.50	4.11	-0.16
9	Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.	3.62	4.02	3.62	4.02	-0.4
10	Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan	3,67	4,03	3.67	4.03	-0.36

Responsivity (Daya Tanggap)						
11	Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadakan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.	4.24	3.97	4.24	3.97	0.27
12	Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.	4.09	3.79	4.09	3.79	0.3
13	Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.	4.23	4.05	4.23	4.05	0.18
14	Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi	4.26	3.87	4.26	3.87	0.39
15	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	4.25	3.68	4.25	3.68	0.57
Ansurance (Jaminan)						
16	Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan.	3.74	4.12	3.74	4.12	-0.38
17	PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan ke higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.	3.51	4.07	3.15	4.07	0.56
18	PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan	3.55	4.05	3.55	4.05	-0.5
19	PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.	3.56	3.97	3.56	3.97	-0.41
20	Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan.	3.69	4.11	3.69	4.11	-0.42
Empaty (Kesungguhan)						

21	Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.	4.11	4.02	4.11	4.02	0.11
22	Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.	4.2	4.06	0.42	4.06	0.14
23	Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.	4.33	4.07	4.33	4.07	0.26
24	Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.	4.33	4.15	4.33	4.15	0.18
25	PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.	4.36	4.11	4.36	4.11	0.25
Jumlah		66.82	80.3			
Rata-rata		3.93	4.015			

Sumber: Data Primer yang di olah (2017)

Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada tabel IV-17 di atas, ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut pelanggan Cabang Tuasan Medan adalah atribut no 5 dan 25 yaitu mengenai Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan dan PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerjanya yang paling tinggi yakni sebesar 4.36. Sedangkan atribut yang paling rendah kinerjanya adalah atribut no 8 yakni Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kinerja yang paling rendah yakni hanya mencapai 3.50.

Sedangkan perhitungan berdasarkan tingkat harapan, atribut yang paling penting menurut pelanggan adalah no 24 yaitu mengenai Perhatian PDAM dalam

memperlakukan para pelanggan secara personal. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-ratanya yang paling tinggi yaitu sebesar 4.15. sedangkan atribut harapan yang paling rendah adalah atribut nomor 15 yaitu Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan 3.68.

Sementara itu, berdasarkan hasil pemetaan nilai rata-rata atribut pelayanan dengan metode IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut-atribut pelayanan pada kuadrat A yaitu sebanyak 4 atribut, pada kuadrat B sebanyak 11 atribut, dan pada kuadrat C sebanyak 5 atribut dan pada kuadrat D sebanyak 6 atribut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di berikut ini:

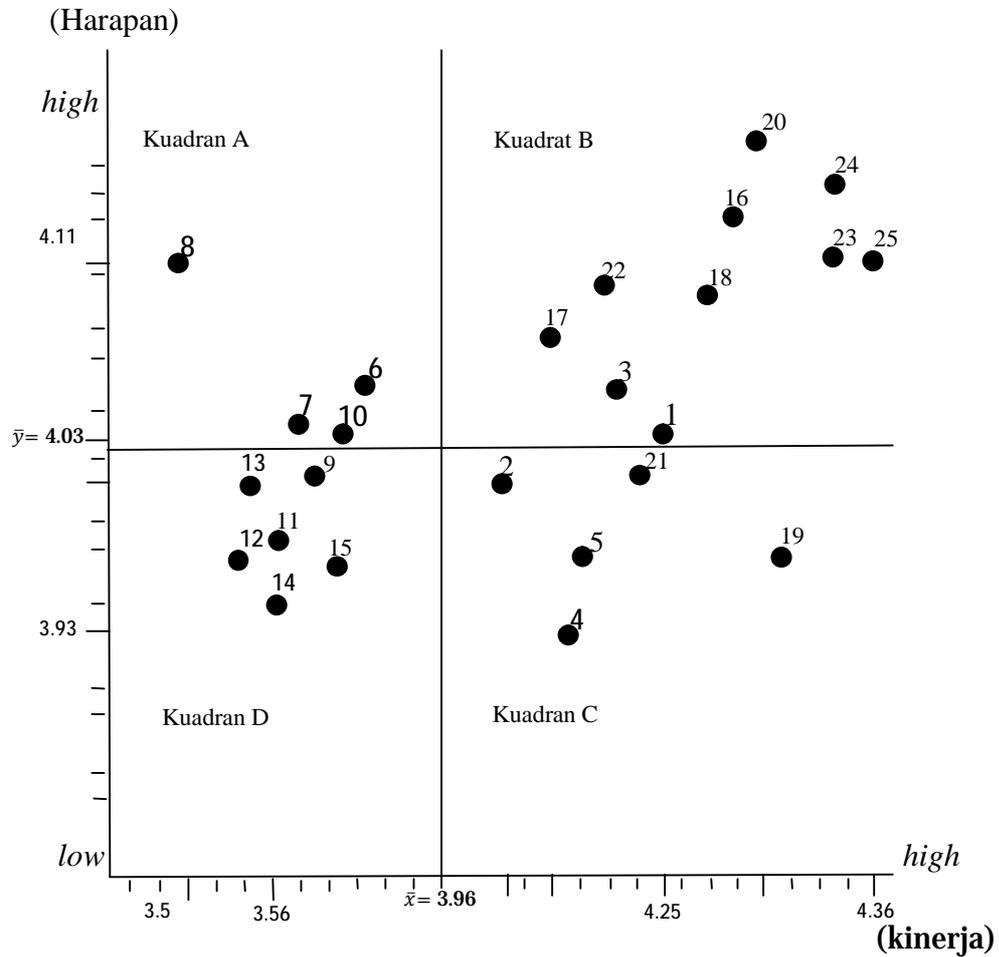
Rumus diagram *Cartasius*

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{\sum_1^n \mathbf{k}}{\mathbf{k}} = \mathbf{1(\bar{x}1)} \\ &= \frac{\mathbf{99.15}}{\mathbf{25}} \\ \bar{x} &= \mathbf{3.96 \text{ (kinerja)}}$$

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{\sum_1^n \mathbf{Y_1}}{\mathbf{K}} \\ &= \frac{\mathbf{10088}}{\mathbf{25}} \\ Y &= \mathbf{4.03 \text{ (harapan)}}$$

Gambar. IV- 1

Diagram kartesius Analysis IPA Cabang Tuasan Medan

**Kuadran A (Prioritas Utama)**

Kuadran Perioritas Utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, namun kinerjanya belum baik atau belum sesuai yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dari pihak perusahaan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *Performance* atribut yang ada pada kuadrat ini akan meningkat.

Atribut-atribut yang berada di kuadran A perlu mendapatkan perhatian khusus atau diprioritaskan karena keberadaan faktor-faktor ini dinilai sangat penting bagi pelanggan, tetapi kinerja belum dapat memuaskan pelanggan.

Adapun atribut-atribut yang masuk dalam kuadrat A adalah:

1. Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan (atribut 6)
2. Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan). (atribut 7)
3. Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya. (Atribut 8)
4. Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan. (Atribut 10)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang membuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan pelaksanaan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakannya. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan perusahaan unggul di mata pelanggan. Adapun atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini adalah:

1. Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi (atribut 1)
2. Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi (atribut 3)
3. Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan (atribut 16)

4. PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan ke higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya. (atribut 17)
5. PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan (atribut 18)
6. Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan (atribut 20)
7. Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan. (atribut 22)
8. Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya (atribut 23)
9. Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal. (atribut 24)
10. PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan. (atribut 25)

Kuadran C (Prioritas Berlebihan)

Kuadran berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk kedalam kuadrat ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat tenaga dan biaya. Adapun atribut-atribut yang masuk kedalam kuadrat ini adalah:

1. Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi (atribut 2)

2. Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi (atribut 4)
3. Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan (atribut 5)
4. PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan. (atribut 19)
5. Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM. (atribut 21)

Kuadran D (Prioritas Rendah)

Kuadran prioritas rendah ini merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggannya dan pada kenyataan kinerja tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang masuk kedalam kuadran ini dipertimbangkan kembali karena pengaruh terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil. Adapun atribut-atributnya adalah:

1. Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas (atribut 9)
2. Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan. (atribut 11)
3. Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (atribut 12)

4. Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan. (atribut 13)
5. Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi (atribut 14)
6. Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan (atribut 15)

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan maka pihak manajemen perusahaan harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama hal ini disebabkan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap penting namun pelaksanaannya masih kurang sedangkan atribut-atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu di pertahankan karena atribut-atribut yang berbeda pada kuadrat ini merupakan atribut yang paling dinilai baik oleh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

B. Pembahasan

1. Atribut Variabel

untuk memudahkan pembahasan, penulis membuat tabel atribut berdasarkan variabel sebagai berikut:

Tabel IV-18
Atribut Berdasarkan Variabel

<i>Tangible</i> (berwujud)	
1	Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi
2	Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi
3	Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM Tirtanadi
4	Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi
5	Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM Tirtanadi (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).

Reliability (kehandalan)	
6	Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan.
7	Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan).
8	Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya.
9	Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.
10	Ketepatan informasi yang diberikan kepada pelanggan
Responsiveness (Ketanggapan)	
11	Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengajukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan.
12	Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
13	Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan.
14	Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi
15	Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.
Assurance (jaminan)	
16	Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan.
17	PDAM Tirtanadi dapat menjamin keamanan dan higienisan fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya.
18	PDAM Tirtanadi dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan
19	PDAM Tirtanadi dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan.
20	Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan.
Empaty (Menunjukkan Kesungguhan)	
21	Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.
22	Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan.
23	Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya.
24	Perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal.
25	PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

b. Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pada PDAM Cabang Tuasan Medan.

Berdasarkan hasil yang ditunjukkan oleh Diagram *Cartesius*, maka penulis merangkum dari titik-titik koordinat yang ditunjukkan oleh Diagram *Cartesius* berdasarkan atribut dari setiap variabel yang muncul bersama dalam setiap kuadrat, dan dapat dilihat pada tabel IV-19 dibawah ini:

Tabel IV-19

Rangkuman Kuadran Diagram *Cartesius*

KUADRAN	NO	ATRIBUT
		Cabang Tuasan Medan
Kuadran A Prioritas Utama	1	6
	2	7
	3	8
	4	10
Kuadran B Pertahankan	1	1
	2	3
	3	16
	4	17
	5	18
	6	20
	7	22
	8	23
	9	24
	10	25
Kuadran C Berlebihan	1	2

	2	4
	3	5
	4	21
	5	19
Kuadran D Prioritas Rendah	1	9
	2	11
	3	12
	4	13
	5	14
	6	15

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Dari hasil pembahasan diatas dapat diketahui bahwa variabel *tangibles* (berwujud) pada Cabang Tuasan Medan dalam butiran pertanyaan dalam kuadran A dan B hal ini menunjukkan harus dipertahankan dan di tingkatkan karena hal tersebut unggul dimata pelanggan. Sedangkan pada kuadran C di anggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan, artinya perusahaan harus lebih baik dan memahami apa yang pelanggan butuhkan.

Dapat dilihat juga bahwa variabel *Reliability* (kehandalan) mendominasi kuadran A dan B. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pelayanan segera dan tidak berbelit-belit, Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan. Langkah-langkah yang dapat ditempuh perusahaan adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadrat ini akan meningkat. Dan kuadran D menunjukkan bahwa adanya Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada

PDAM. Atribut yang masuk dalam kuadrat ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) Keandalan (*reliability*) Yaitu kemampuan memenuhi atau melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan secara handal dan akurat, baik menyangkut ketetapan waktu layanan, kepastian tarif, ketetapan dalam pembaca meteran air dan sebagainya, sehingga pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan perusahaan dapat dipercaya.

Dapat dilihat bahwa variabel *Responsiveness* (daya tanggap) tidak mendominasi kuadran A, kuadran B, kuadran C dan kuadran D. Atribut yang mengatakan Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan dan Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan, Kesopanan petugas pelayanan PDAM Tirtanadi dan Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) Daya tanggap (*responsivitas*) Yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan informasi yang jelas.

Dapat dilihat bahwa variabel *Empaty* (kepedulian) pada kuadran A dan B, harus dipertahankan dan ditingkatkan, sedangkan kuadran C dianggap kurang

penting oleh pelanggan dan kuadran D. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM, Atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan oleh pelanggan sangat kecil.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2012, hal.75) Kepedulian (*Empaty*) Yaitu mencakup akses bagi perusahaan dengan pelanggan, usaha untuk memahami dan memenuhi keinginan dan harapan pelanggan, serta perhatian terhadap pelanggan secara personal.

Dengan demikian untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas perusahaan maka pihak manajemen harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang berada pada kuadran prioritas utama. Hal ini disebabkan atribut-atribut yang berada pada kuadran ini di anggap penting namun terkadang pelaksanaannya masih kurang. Sedang kan atribut yang berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu dipertahankan karena atribut-atribut yang berada pada kuadran ini merupakan yang paling dinilai baik oleh pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat persamaan: dalam analisis metode IPA, pada kuadran A, B, C dan D variabel *Tangibles* (berwujud) yaitu Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi, *Reliability* (kehandalan) yaitu Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan, *Responsivenees* (ketanggapan) yaitu Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadukan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan, *Assurance* (jaminan) yaitu Kecakapan para petugas PDAM dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada pelanggan, *Empaty* (kepedulian) yaitu Tingkat kemudahan/akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM.
2. Dari hasil Tingkat Kesesuaian Responden (TKI), secara keseluruhan kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan berada pada sangat tinggi. Terdapat rata-rata pada Cabang Tuasan Medan sebesar 89,03.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan kinerja PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Peningkatan kepuasan pelanggan sangat mutlak diperlukan. Untuk itu nilai pihak perusahaan jangan hanya puas pada nilai tingkat kepuasan pelanggan (TKI) yang sudah didapat, namun harus ditingkatkan mencapai nilai maksimal.
2. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus memperhatikan pada Prioritas Utama (kuadran A) harus segera ditingkatkan dan diperhatikan, seperti Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM Tirtanadi, karena menjadi atribut sangat penting bagi pelanggan.
3. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan atribut yang masuk pada prioritas pertahankan (kuadran B) harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
4. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan atribut yang memiliki prestasi yang kurang baik (kuadran C dan D) sebaiknya harus ada pembahasan yang lebih detail di pihak manajemen perusahaan, apakah harus ditingkatkan, dipertahankan atau bahkan dihapuskan untuk penghematan.
5. Untuk kuadran prioritas rendah yang dianggap kurang penting, harus perlu mendapatkan perhatian secara khusus dan sebaiknya terus dipertahankan tingkat kinerjanya. Diusahakan peningkatan kualitas untuk dimensi-dimensi

ini agar kepuasan pelanggan dapat terus terjaga dan akan memaksimalkan penerimaan jumlah pelanggan baru pada tahun yang akan datang.

6. Mengingat tidak adanya perusahaan pesaing, perusahaan harus tetap meningkatkan kualitas pelayanannya agar pelanggan tetap menggunakan jasa air bersih PDAM Tirtanadi maka dianjurkan agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan (2013). *Strategi Marketing*, Depok: PT.Rajagrafindo Pesada.
- Dwi (2016) “*analisis perbandingan tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi*”. Skripsi universitas muhammadiyah sumatera utara.
- Kotler, (2009). *Manajemen Pemasaran*, jilid 1. Edisi 13, PT. Gelora aksara pratama.
- Kotler Dan Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 : PTMancanan Jaya Cemerlang Yogyakarta : Pasca Sarjana Universitas Yogyakarta.
- Nosa Mursa Sasviana (2013) “*analisis tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di kecamatan bengkalis*” *Jurnal*, pendidikan, universitas Riau, May 2013
- Tjiptono , Fandi dan Gregorius Chandra (2012). *Pemasaran strategi*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono , Fandi (2008), *Service Management*. Edisi 2 Penerbit : ANDI Yogyakarta
- Sangadji, Etta Mamang. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono (2012). *Metodologi Penelitian Bisni*. Bandung: Alfabeta CV
- Rangkuty, Freddy. (2013), *Measuring CostumerSatisfaction*. Jakarta : PT.Gramedia pustaka utama