

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PDAM TIRTANADI CABANG SEI AGUL**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Nama : SILVANA INDAHWANI**  
**NPM : 1305160131**  
**Program Studi : MANAJEMEN**

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

## ABSTRAK

**Silvana Indahwani, NPM. 1305160131. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul. Fakultas Ekonomi, Manajemen. UMSU. Skripsi 2016.**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang lambat dan kurang cepat ditanggapi, Meteran yang tidak berfungsi dengan baik, sehingga jumlah tagihan air tidak sesuai dengan jumlah pemakaian, kurang ramahnya pegawai dalam melayani pelanggan. Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Sei Agul Medan.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS.

Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan hal ini dapat dilihat dari hasil uji  $t_{hitung}$  6,355 dan  $t_{tabel}$  1,660 atau  $sig. 0,000 < \alpha 0,05$ .

Nilai koefisien determinasi (R-Square) adalah 0,292 atau 29,2%, nilai ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan, sebesar 70,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya harga, promosi, hasil kerja, gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.

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

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang senantiasa menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, keselamatan, dan kelapangan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW keluarga dan para sahabatnya serta pengikutnya hingga akhir zaman.

Penulis menyusun skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul”**.

Dalam menulis skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan buku-buku serta sumber informasi yang relevan. Namun, berkat bantuan dan motivasi baik dosen, teman-teman, serta keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebaik mungkin, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tuaku tersayang Ayah **Suharto** dan Ibu **Yasriwati** yang paling hebat yang telah mendidik dan membimbing penulis dengan kasih sayang serta memberikan dorongan moril, materi, dan spiritual. Terima kasih atas perhatian dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.

Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada nama-nama di bawah ini:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Zulaspan Tupti, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Januri, SE, MM, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ade Gunawan, SE, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Hasrudy Tanjung, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Jasman Syarifuddin, SE, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Mukmin Pohan, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan, saran, dan bimbingan, bantuan dan petunjuk dalam perkuliahan serta menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, terima kasih atas motivasi yang diberikan selama ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh staf pegawai biro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
10. Buat serta seluruh keluarga yang telah banyak memberikan motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

11. Buat seluruh teman-teman yang telah banyak memberikan bantuan menyelesaikan penulisan skripsi.

Akhir kata semoga kiranya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian yang telah diberikan kepada semua pihak penulis ucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Medan,     September 2017  
Penulis

**SILVANA INDAHWANI**  
**1305160131**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	2
C. Batasan dan Rumusan Masalah .....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>4</b>
A. Uraian Teoritis.....	4
1. Kepuasan Pelanggan .....	4
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	4
b. Faktor – faktor Kepuasan Pelanggan .....	5
c. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	6
2. Kualitas Pelayanan .....	6
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kualitas Jasa.....	7
c. Indikator Kualitas Pelayanan .....	8
B. Kerangka Konseptual .....	11
C. Hipotesis .....	12

<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
	A. Pendekatan Penelitian .....	13
	B. Definisi Operasional .....	13
	C. Tempat dan Waktu Penelitian .....	14
	D. Populasi dan Sample .....	14
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	16
	F. Teknik Analisis Data .....	19
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
	A. Hasil Penelitian.....	29
	1. Deskripsi Data .....	29
	2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	29
	3. Penyajian Data.....	31
	4. Uji Asumsi Klasik .....	37
	B. Pembahasan .....	42
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>47</b>
	A. Kesimpulan.....	47
	B. Saran .....	47

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
Tabel III.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	14
Tabel III.3 Waktu Penelitian .....	14
Tabel III.4 Kusioner .....	17
Tabel IV-1 Hasil Pengujian Validitas variabel X (Kualitas Pelayanan) .....	29
Tabel IV-2 Hasil Pengujian Validitas variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	30
Tabel IV-3 Hasil Reliabilitas .....	30
Table IV-4 Skala Likert .....	31
Tabel IV-5 Jenis Kelamin .....	32
Tabel IV-6 Usia.....	32
Tabel IV-7 Pendidikan .....	33
Tabel IV-8 Pekerjaan .....	33
Tabel IV-9 Data Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	34
Tabel IV-10 Data Kuisisioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	36
Tabel IV-11 Uji Autokorelasi .....	40
Tabel IV-12 Uji Multikolinearitas .....	40
Tabel IV-13 Hasil koefisien korelasi.....	42
Tabel IV-17 Uji t (Parsial) .....	44
Tabel IV-18 Uji F.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual .....	12
Gambar IV-1 Histogram Kurva Normal .....	38
Gambar IV-2 Grafik Normalitas Data.....	39
Gambar IV-3 Pengujian Heteroskedastisitas .....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pelayanan yang terbaik ada pada setiap perusahaan, yakni menunjukkan suatu sikap pelayanan atau karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara baik dan memuaskan. (Rudi Salim, 2015)

PDAM Tirtanadi sebagai salah satu lembaga dalam pelayanan penyediaan air bersih (minum) dituntut tingkat kualitas pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai. Apalagi PDAM Tirtanadi merupakan penyedia air bersih yang tidak memiliki pesaing. Sebagai penyedia air bersih (minum) PDAM Tirtanadi berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau masyarakat.

Persoalan kepuasan pelanggan dalam PDAM Tirtanadi saat ini pelanggan yang memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih dari kepuasan maupun kinerja pelayanan yang diterima. (Rudi Salim, 2015)

PDAM tirtanadi terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, namun pada prakteknya fasilitas dan persediaan untuk menunjang pelayanan yang berkualitas masih kurang memadai. Kepuasan pelayanan, merupakan unsur penting di dalam usaha meningkatnya kepuasan

pelanggan di dalam perusahaan PDAM Tirtanadi, suatu pelayanan di nilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Hanifah Jasin dan Ika Sriwahyuni, 2014)

Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi di masa yang kan datang. (Tri Hari Koestanto,2014)

Menurut Richard L.Oliver (2006, hal 23) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang persepsikan dan ekspektasinya.

Masalah yang dihadapi PDAM Tirtanadi pada kualitas pelayanan yaitu informasi yang diberikan kepada pelanggan belum akurat ataupun terkadang lama dalam memberikan pelayanan. Hal ini yang merupakan salah satu penyebab kurangnya kualitas pelayanan pada PDAM Tirtanadi.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :**“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul “.**

## **B. Identifikasi Masalah**

Adapun identifikasi masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang lambat dan kurang cepat ditanggapi.
2. Meteran yang tidak berfungsi dengan baik, sehingga jumlah tagihan air tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.
3. Kurang ramahnya pegawai dalam melayani pelanggan.

## **C. Batasan dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan masalah yang hanya mencakup mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pada PDAM Tirtanadi.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi ? “.

## **D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

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

“Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan”.

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

- a. Manfaat Teoritis, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan bidang ilmu manajemen pemasaran, dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
- b. Manfaat Praktis, dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen pemasaran PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.
- c. Manfaat bagi pihak lain, sebagai bahan perbandingan atau referensi yang nantinya akan meneliti masalah yang sama di masa yang akan datang mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Uraian Teoritis**

##### **1. Kepuasan Pelanggan**

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

Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelanggan memang harus dipuaskan dan pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler dalam Lupiyoadi (2013, hal.228) mendefinisikan kepuasan pelanggan : Tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Kotler dan Keller (2009, hal 138-139) mengungkapkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Lovelock dan Wright (2007, hal 102) menyatakan kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

Tjiptono (2008, hal 353) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya.

Daryanto (2011, hal. 9) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan.

Mengkaji definisi dan pengertian kepuasan pelanggan dari beberapa ilmuwan di atas dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan senang atau tidak senang seseorang setelah mengevaluasi kinerja suatu barang atau jasa dengan harapan-harapan yang disertakan dan apa yang telah dirasakan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka rasakan. Jadi dari sini kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang atau jasa.

Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu pelayanan, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, yakni ekspektasi, diskonfirmasi subyektif, perceived performance, dan sikap pelanggan.

Mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelayanan yang tinggi.

### **b. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan**

Menurut Hasan, Ali (2013, hal.95) Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

1) *Form*

Yaitu mengenai mutu produk yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

2) *Serviciability*

Tingkat kemudahan dan kecepatan pelayanan.

3) *Feature*

Keistimewaan fungsi dasar produk.

4) *Accesbility*

Kemudahan dalam menjangkau tempatnya/sangat strategis.

5) *Performance quality*

Kualitas dan karakteristik dasar produk beroperasi.

6) *Conformance*

Kesesuaian spesifikasi produk yang diharapkan

7) *Competence*

Tingkat keterampilan menyelesaikan masalah.

8) *Durability*

Ukuran usia operasi dalam kondisi normal.

9) *Courtesy*

Sikap sopan dan bersahabat dengan konsumen.

10) *Reliability*

Ukuran produk dan jasa tidak aka rusak dan gagal dalam periode waktu tertentu.

Menurut Zeithml dan Bitner dalam Daryanto (2010, hal. 261), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu :

- 1) kualitas produk : Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) kualitas pelayanan: Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- 3) Emosional : Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap produk dan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- 4) Harga : Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi terhadap harganya.
- 5) Biaya : Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa.

### **c. Indikator Kepuasan Pelanggan**

Menurut Irawan (2009, hal.3) indikator untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu :

- 1) Perasaan puas : produk atau jasa yang digunakan sesuai dengan harapan/diinginkan.
- 2) Mutu pelayanan : Kompetensi teknik karyawan dalam memberikan pelayanan yang berhubungan dengan keinginan konsumen



- 3) Akses pelayanan : Sejauh mana pelayanan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan
- 4) Proses pelayanan : Semua aktivitas yang berupa kemudahan konsumen untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan keinginan, menjawab dan menyelesaikan masalah dari konsumen.

Menurut Tjiptono (2008, hal. 26), maka untuk menilai kepuasan konsumen pada perusahaan yang menawarkan jasa terdapat beberapa yang dijadikan acuan yaitu :

- 1) Bukti langsung meliputi, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi dengan pelanggan.
- 2) Keandalan yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- 3) Daya tangkap yakni membantu konsumen dalam pelayanan yang cepat dan tanggap.
- 4) Jaminan dan Keyakinan yaitu mencakup kemampuan dan kesopanan serta sifat karyawan yang dapat dipercaya.
- 5) Empati memiliki kemodalan dalam melakukan kombinasi yang baik dengan memahami kebutuhan konsumen.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **A. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif, persoalan harga menjadi isu sentral bagi setiap perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas akan menjadi senjata untuk

memenangkan persaingan, karena dengan memberikan produk berkualitas, kepuasan pelanggan akan tercapai. Oleh karena itu perusahaan harus menentukan definisi yang tepat dan pemahaman yang akurat tentang kualitas yang tepat.

Menurut Sviolka dalam Lupiyoadi (2013, hal.213) kualitas jasa adalah perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Abdullah (2012, hal.60), kualitas jasa adalah jasa yang sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Menurut Hasan, Ali (2013, hal. 429) kualitas jasa adalah kecocokan penggunaan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Peter dan Olson (2013, hal.79), Kualitas jasa adalah kesesuaian jasa dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan konsumen. Perusahaan harus benar-benar memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang akan dihasilkan.

Menurut Kotler dan Fandy Tjiptono (2011, hal. 17), mendefinisikan pelayanan sebagai berikut: “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak yang lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Mengkaji definisi dan pengertian kualitas pelayanan dari beberapa ilmuwan diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan diperlukan bagi perusahaan untuk memberikan kepuasan pada konsumen, sehingga ditarik

kesimpulan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pelayanan.

### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Jasa**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Yuli armi dan Riyasa (2007) faktor kualitas pelayanan :

- 1) Faktor Ketanggapan.
- 2) Faktor Keyakinan.
- 3) Faktor Empati.
- 4) Faktor Berwujud.

Menurut Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2011, hal. 178), jasa bisa merupakan produk utama, bisa pula komplementer unik bagi penawaran produk fisik. Mengidentifikasi delapan kategori unsure layanan pelengkap pada setiap penawaran produk yang disebutnya "*the flower of services*" meliputi informasi, konsultasi, order taking, hospitaly, caretaking, Exception, billing dan pembayaran.

Dimensi kemudahan perbaikan (*Serviceability*) meliputi kecepatan, kemudahan, penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa definisi kualitas bersumber dari dua sisi, produsen dan pelanggan. Produsen menentukan persyaratan atau spesifikasi kualitas, sedangkan pelanggan menentukan kebutuhan dan keinginan. Pendefinisian akan akurat jika produsen mampu menerjemahkan kebutuhan dan keinginan atas produk ke dalam spesifikasi produk yang dihasilkan.

### **c. Indikator Kualitas Pelayanan**

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2011, hal:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. Tangibles (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
  - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c) Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
- a) Kecermatan petugas dalam melayani.
  - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. Responsivess (ketanggapan) : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :
- a) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat.
  - c) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat.
  - d) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.
  - e) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
  - f) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. Assurance (jaminan) : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:
- a) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

- c) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Emphaty (empati) : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya :
- a) Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon.
  - b) Petugas melayani dengan sikap ramah.
  - c) Petugas melayani dengan sikap sopan santun.
  - d) Petugas melayani dengan tidak deskriminatif (membedakan).
  - e) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Indikator Lain Menurut Tjiptono (2008, hal 31) yaitu : Bukti langsung (tangibles), kehandalan (reliability), Daya tanggapan (responsive), Jaminan (assurance), perhatian (empathy).

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, sangat penting untuk para pegawai memerhatikan pelanggannya. Untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik harus dilakukan:

- 1) Ketepatan Waktu pelayanan, termasuk dalam menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
- 2) Akurasi pelayanan.
- 3) Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
- 4) Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- 5) Kenyamanan Konsumen seperti ruang tunggu yang nyaman, transaksi yang cepat dan mudah, aspek kebersihan, dll.

## **B. Kerangka Konseptual**

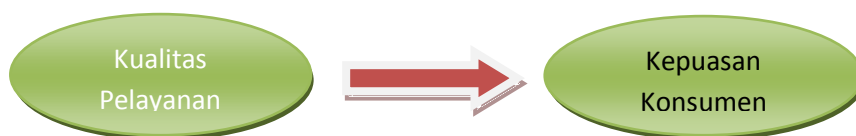
### **1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, belum ada standar baku yang dapat dijadikan pedoman, selain karena kepuasan itu sifatnya relative juga harapan dan interpretasi pelanggan berbeda-beda pula.

Jika perusahaan mampu menjabarkan kelima dimensi tersebut dalam suatu mekanisme pelayanan, maka kepuasan pelanggan lebih mudah diwujudkan atau dengan kata lain harapan pelanggan untuk merasa puas dengan pelayanan perusahaan akan lebih mendekati kenyataan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelanggan merasa puas, baik pada saat terjadinya kontak pelayanan pada situasi tertentu maupun di saat pasca pembelian.

Menurut Pendapat Tri Hari Koestanto (2014), Berkesimpulan bahwa hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara positif berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan di PT Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya.

Menurut Pendapat Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016), Berkesimpulan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung.



### **C. Hipotesis**

Berdasarkan Kerangka Konseptual diatas, Hipotesis penelitian ini adalah adanya hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cab.Sei Agul.

Menurut Sugiyono ( 2009, hal : 51 ) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rum,usan masalah penelitian dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relavan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif kuantitatif adalah mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan variabel yang diteliti dan membandingkan pengetahuan teknis (data primer) dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan untuk kemudian mengambil kesimpulan. Menurut Juliandi dan Irfan (2013, hal 90) pendekatan asosiatif bertujuan menganalisis permasalahan hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya.

#### **2. Definisi Operasional**

##### **a. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

**Tabel III – 1: Indikator Kualitas Pelayanan**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>
1	Tangible
2	Reliability
3	Responsiveness
4	Assurance
5	Emphaty

Sumber : Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011 : 46)

### b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan yaitu terpenuhinya atau tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kenyataan yang pelanggan alami dan rasakan dari pelayanan yang diberikan.

**Tabel III – 2: Indikator Kepuasan Pelanggan**

No	Indikator
1	Perasaan puas
2	Mutu pelayanan
3	Akses pelayanan
4	Proses pelayanan

Sumber : Irawan (2009, hal 3)

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Adapun tempat dan waktu penelitian sebagai berikut :

Tempat : PDAM Tirtanadi Cab.Sei Agul Jl. Gereja No. 32 Medan

Waktu : Penelitian ini dimulai dari bulan Desember 2016 - Maret 2017

**Tabel III.3 Waktu Penelitian**

Jadwal kegiatan	2014-2015															
	Desember				Januari				Februari				Maret			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Pengajuan judul			■													
2. Pembuatan Skripsi				■	■	■	■									
3. Bimbingan Skripsi					■	■	■	■								
4. Seminar Skripsi									■	■						
5. Pengumpulan Data									■	■	■	■				
6. Bimbingan Skripsi													■	■	■	■
7. Sidang Meja Hijau																■

## **D. Populasi Dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2008, hal.73) Populasi adalah Keseluruhan objek/subjek penelitian sampai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Populasi maksudnya bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, akan tetapi meliputi semua karakteristik, sifat-sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut.

Populasi didalam penelitian ini adalah 100 responden dari 40. 438 rumah tangga jumlah pelanggan PDAM Tirtanadi Cab.SeiAgul Medan.

### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Sampel yang akan diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau dapat mewakili.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Cara pengambilan sampel dengan menggunakan metode nonprobability sampling dengan penelitian sampling kuota.

Menurut Sujarweni (2014,hal 65) sampel adalah sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan penelitian.

Penelitian jumlah sampel yang diambil sebagai responden, menggunakan rumus slovin dalam Sujarweni (2014, hal 66 ) Adapun sebagai berikut :

$$\text{populasi itu, } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{40,438}{1+(40,438 \cdot 0,1^2)} = 99,75$$

dibulatkan menjadi 100 orang

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Presentase kelonggaran kesalahan pengambilan Sampel

ditolerir, misalnya 10 % atau 0,01.

Berdasarkan perhitungan Slovin diatas maka jumlah populasinya adalah 100 pelanggan PDAM Tirtanadi Cab. Sei Agul Medan.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Yaitu penelitian yang dilakukan pada perusahaan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan dengan cara:

##### 1) Observasi

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik secara berhadapan langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

##### 2) Wawancara

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

### 3) Kuesioner

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar kepada *responden*, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner kepuasan pelanggan mempunyai banyak aplikasi/manfaat yang dibahas dan dapat memantau proses bisnis yang sedang berjalan, menunjukkan kelemahan dan kekuatan yang bersifat umum, dan membantu menentukan kebutuhan pelanggan atau dimensi mutu yang paling penting.

Pengumpulan data dalam instrument ini menggunakan angket (*Questioner*), adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis dalam bentuk angket kepada responden untuk dijawabnya yang ditujukan kepada para pelanggan PDAM Tirtanadi dengan menggunakan *skala likert* dalam Daftar pertanyaan dan beri lingkaran pada nomor/angka, dimana setiap pertanyaan mempunyai 5 opsi sebagaimana terlihat pada jawaban dengan menggunakan skala sebagai berikut :

- a. Sangat tidak setuju dengan pertanyaan ini (STS)
- b. Tidak setuju dengan pertanyaan ini (TS)
- c. Netral terhadap pertanyaan ini (N)
- d. Setuju dengan pertanyaan ini (S)
- e. Sangat setuju dengan pertanyaan ini (SS)

**Tabel III.4 Kuesioner**

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	PDAM Tirtanadi memiliki tempat yang nyaman					
2	Pegawai PDAM Tirtanadi tanggap dalam memenuhi permintaan pelanggan					
3	Pegawai PDAM Tirtanadi memberikan pelayanan cepat terhadap konsumen					
4	Wktu perjanjian dengan petugas pemberi pelayanan					
5	Pelanggan tidak terlalu lama mengantri dalam pembayaran Rek.Air					

Sumber: J. Supranto (2011, hal. 47)

Selanjutnya angket yang sudah diterima diuji dengan menggunakan validitas dan reliabilitas pertanyaan, yaitu :

**a. Validitas Instrumen**

1) Tujuan Melakukan Pengujian Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

2) Rumus Statistik untuk Pengujian Validitas

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

Menurut Sugiyono (2012, hal :212)

Dimana :

n = banyak nya pasangan pengamatan

x = Skor-skor item instrument variabel-variabel bebas.

y = Skor-skor item instrument variabel-variabel terikat.

Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan SPSS 16 dengan rumus *Correlate, Bivariate Correlations*, dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

### 3) Kriteria Pengujian Validitas Instrumen

Kriteria pengujian validitas dilihat dari hasil yang di dapat dari pengujian validitas dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ ,

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel} (0.05) = \text{valid}$

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel} (< 0,05) = \text{tidak valid}$

## b. Reliabilitas Instrumen

### 1) Tujuan Melakukan Pengujian Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui reliabel atau tidaknya instrumen penelitian yang telah dibuat. Reliabel berarti instrumen dapat digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

### 2) Rumus Statistik untuk Pengujian Reliabilitas

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana :

$r$  = Reliabilitas internal seluruh instrument

$k$  = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan ke dua.

Untuk pengujian validitas peneliti menggunakan SPSS 16 dengan rumus *scale, reliability analisys* dengan memasukkan butir skor pernyataan dan totalnya pada setiap variabel.

### 3) Kriteria Pengujian Reliabilitas Instrumen

Kriteria pengujian reliabilitas yaitu :

- a) Jika nilai koefisien reliabilitas  $> 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik.
- b) Jika nilai koefisien reliabilitas  $< 0,60$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang kurang baik.

Kriteria pengujian realibilitas yaitu :

- c) Jika nilai koefisien realibilitas  $> 0,60$  maka instrumen memiliki realibilitas yang baik.
- d) Jika nilai koefisien realibilitas  $< 0,60$  maka instrumen memiliki realibilitas yang kurang baik.

Dari hasil pengujian reabilitiy dengan menggunakan SPSS dapat dilihat bahwa nilai dari cronbach alpha  $0.648 > 0.5$  maka reability data tersebut cukup baik.

Nilai koefisien reliability (*Cronbach Alpa* ) diatas adalah  $0,613 > 0,5$  maka kesimpulan instrumen yang diuji tersebut adalah reliable (terpercaya ).

Nilai koefisien reliability ( *Cronbach Alpa* ) diatas adalah  $0,698 > 0,5$  maka kesimpulan instrumen yang diuji tersebut adalah reliable (terpercaya ).



## **F. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistik SPSS.

### **1. Uji Asumsi Klasik**

Model regresi yang digunakan dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik. Asumsi klasik regresi meliputi :

#### **a. Uji Normalitas Data**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang dapat dipakai untuk normalitas antara lain:

analisis grafik dan analisis statistik. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis grafik. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya.

Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal (menyerupai lonceng), regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data

menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Masalah-masalah yang mungkin akan timbul pada penggunaan persamaan regresi berganda adalah *multikolinearitas*, yaitu suatu keadaan yang variabel bebasnya berkorelasi dengan variabel bebas lainnya atau suatu variabel bebas merupakan fungsi linier dari variabel bebas lainnya. Adanya *Multikolinearitas* dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor (VIF)*. Nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* tidak lebih dari 0,1 maka model terbebas dari multikolinearitas.

#### **c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Metode yang dapat dipakai untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas antara lain: metode grafik, park glejser, rank spearman dan barlett.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi

– Y sesungguhnya) yang terletak di Studentized ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedasitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

## 2. Korelasi regresi linier berganda

$$Y^a = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

ketentuannya :

$Y$  = Kepuasan pelanggan

$a$  = konstanta persamaan regresi

$b$  = koefisien regresi

$x$  = Kualitas Pelayanan

(Sugiyono, 2012, hal 243)

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji t

Untuk mengetahui tingkat signifikan hipotesis digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut .

Rumus umumnya adalah:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r_{xy})^2}}$$

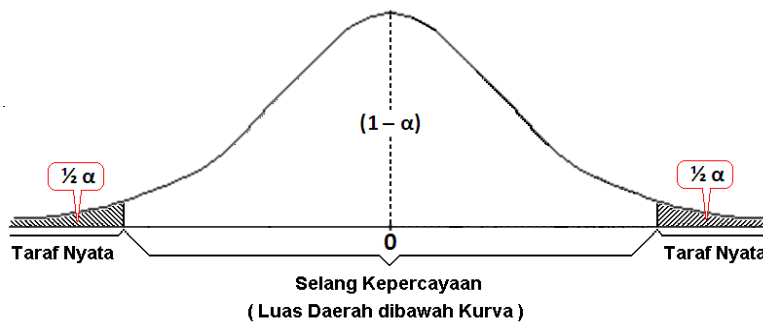
Dimana :

$r_{xy}$  = korelasi variabel x dan y yang ditemukan

$n$  = jumlah sampel

ketentuannya :

1. Bila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, maka  $H_0$  = ditolak, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.



2. Bila  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel, maka  $H_0$  = diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

## b. Uji F

Untuk menguji hipotesis secara serentak, digunakan rumus uji F :

$$Fh = \frac{R^2 \int k}{(1 - r^2) \int (n - k - 1)}$$

Dimana :

$R$  = Koefisien korelasi berganda

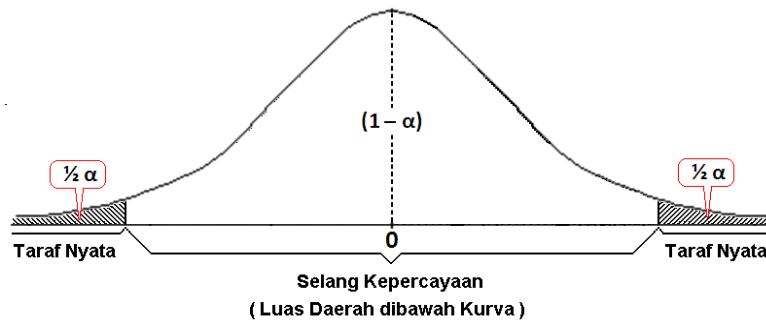
$K$  = Jumlah variabel bebas

$N$  = sampel

## Kriteria Pengujian Uji F

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.



- 2) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka diterima  $H_0$  sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.

Untuk mengetahui seberapa besar persentase hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, digunakan rumus uji Determinasi:

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

Dimana:

D = koefisien determinasi

$R^2$  = hasil kuadrat korelasi berganda

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### C. Hasil Penelitian

##### 5. Deskripsi Data

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data dilapangan maka diperoleh data tentang keadaan responden dalam kaitannya dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan. Data yang diperoleh selama penelitian di lapangan akan disajikan dalam bentuk analisa data dengan sample responden seluruh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan, yaitu sebanyak 100 orang pelanggan. selanjutnya instrument dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

##### 6. Uji Validitas dan Reliabilitas

###### a. Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas berdasarkan tabulasi data (lampiran) maka berikut akan dilakukan pengujian validitas terhadap butir-butir pertanyaan. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 16.0

**Tabel IV-1**  
**Hasil Pengujian Validitas variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0,524	0,000 < 0,05	Valid
2	0,469	0,000 < 0,05	Valid
3	0,588	0,000 < 0,05	Valid
4	0,570	0,000 < 0,05	Valid
5	0,512	0,000 < 0,05	Valid
6	0,556	0,000 < 0,05	Valid
7	0,414	0,000 < 0,05	Valid
8	0,507	0,000 < 0,05	Valid

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh butir variabel X valid karena memiliki nilai r tabel  $< 0,05$ , oleh karena itu seluruh item pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel IV-2**  
**Hasil Pengujian Validitas variabel Y (Kepuasan Pelanggan)**

Item	Nilai Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	0,391	$0,000 < 0,05$	Valid
2	0,406	$0,000 < 0,05$	Valid
3	0,532	$0,000 < 0,05$	Valid
4	0,472	$0,000 < 0,05$	Valid
5	0,435	$0,000 < 0,05$	Valid
6	0,536	$0,000 < 0,05$	Valid
7	0,532	$0,000 < 0,05$	Valid
8	0,375	$0,000 < 0,05$	Valid

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel diatas diketahui bahwa seluruh butir variabel Y valid karena memiliki nilai r tabel  $> 0,05$ , oleh karena itu seluruh item pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### **b. Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *cronbach alpha*. Berdasarkan tabulasi data (lampiran) maka berikut akan dilakukan pengujian reliabilitas terhadap variabel-variabel. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan software SPSS Vers 16.0. Adapun hasil pengujian yaitu sebagai berikut :

**Tabel IV-3**  
**Hasil Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,712
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,676

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Jika nilai koefisien reliabilitas (*Cronebach's Alpha*) > 0,60 maka instrumen memiliki nilai reliabilitas yang baik, atau dengan kata lain instrumen reliable atau terpercaya. nilai koefisien reliabilitas (*Cronebach's Alpha*) untuk variabel Kualitas Pelayanan 0,712, variabel Kepuasan Pelanggan 0,676 dan masing-masing variabel memiliki nilai koefisien reliabilitas > 0,60. Maka kesimpulannya adalah instrumen yang di uji tersebut adalah reliable.

Selanjutnya disajikan pertanyaan dari nomor 1 sampai dengan 5 untuk, nomor 1 sampai 5 untuk variabel X, dan nomor 1 sampai 5 untuk variabel Y. Tiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang kategori dan bobotnya dengan menggunakan skala *likert* sebagai berikut :

**Table IV-4**  
**Skala Likert**

<b>KATEGORI</b>	<b>BOBOT</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Dengan demikian data yang dianalisa dalama pembahasan ini adalah data yang diperoleh dari 100 Orang responden.

## **7. Penyajian Data**

Untuk mengetahui identitas responden maka dapat dilihat dari karakteristik responden sebagai berikut :

### **1) Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui tingkat persentase jenis kelamin dari 100 responden, dapat dilihat pada tabel berikut ini.



**Tabel IV-5**  
**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	51	51,0	51,0	51,0
	Perempuan	49	49,0	49,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa untuk data jenis kelamin, frekuensi terbesar adalah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang atau sebesar 51%, sedangkan yang terkecil adalah responden laki - laki sebanyak 49 orang atau sebesar 49%.

## 2) Usia

Untuk mengetahui tingkat persentaseusia dari 100 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV-6**  
**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-29	26	26,0	26,0	26,0
	30-39	31	31,0	31,0	57,0
	>39	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa untuk data kelompok usia, frekuensi terbesar adalah kelompok usia > 39 tahun sebanyak 43 orang atau sebesar 43%, lalu usia 30-39 tahun sebanyak 31 orang atau 31%, lalu kelompok usia 20-39 tahun sebanyak 26 orang atau 26%.

### 3) Pendidikan Akhir

Untuk mengetahui tingkat persentase pendidikan akhir dari 100 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV-7**  
**Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SLTP	2	2,0	2,0	2,0
SLTA	33	33,0	33,0	35,0
Diploma	19	19,0	19,0	54,0
Sarjana	46	46,0	46,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa untuk data pendidikan akhir frekuensi terbesar ialah pendidikan dengan jenjang Sarjana sebesar 46 orang atau 46%, lalu SLTA sebesar 33 orang atau 33%, lalu Diploma sebesar 19 orang atau 19% dan yang terakhir SLTP sebesar 2 orang atau 2%.

### 4) Pekerjaan

Untuk mengetahui tingkat persentase pekerjaan atau profesi dari 100 responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel IV-8**  
**Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar	1	1,0	1,0	1,0
Pegawai Swasta	27	27,0	27,0	28,0
PNS	24	24,0	24,0	52,0
Wirawasta	24	24,0	24,0	76,0
Lainnya	24	24,0	24,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Sumber: data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa frekuensi pekerjaan terbesar ialah pegawai swasta sebanyak 27 orang atau 27%, yang kedua PNS sebanyak 24 orang atau 24%, yang ketiga Wiraswasta sebanyak 24 orang atau 24%, yang keempat yang lainnya sebanyak 24 orang atau 24% dan kelima ialah pelajar dengan jumlah 1 orang atau 1% .

#### a. Variabel-Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 variabel penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan (X), dan Kepuasan Pelanggan (Y).Penjelasan dari setiap pernyataan akan menjelaskan jawaban dari setiap responden terhadap setiap item pernyataan yang diberikan penulis kepada responden.

Berikut ini merupakan deskripsi data frekuensi hasil skor tiap variabel penelitian yang telah dirangkum sebagai berikut

**Tabel IV-9**  
**Data Kuisiner Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

No Pernyataan	Jawaban										Total	
	SS		S		KS		TS		STS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	44	44	53	53	3	3	0	0	0	0	100	100
2	40	40	59	59	1	1	0	0	0	0	100	100
3	30	30	62	62	8	8	0	0	0	0	100	100
4	26	26	62	62	11	11	1	1	0	0	100	100
5	38	38	53	53	9	9	0	0	0	0	100	100
6	43	43	45	45	11	11	1	1	0	0	100	100
7	42	42	55	55	3	3	0	0	0	0	100	100
8	32	32	53	53	15	15	0	0	0	0	100	100

Sumber : data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel IV – 5. Diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Pegawai PDAM Tirtanadi sangat sopan dan ramah, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 53 orang dengan presentase 53 %.

2. Jawaban responden tentang Pegawai selalu berpenampilan rapi dan bersih dalam melayani pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 59 orang dengan presentase 59 %.
3. Jawaban responden tentang Pegawai selalu cepat dan tanggap dalam melayani pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 62 orang dengan presentase 62%.
4. Jawaban responden tentang Kemampuan untuk cepat dan tanggap atas keluhan pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 62 orang dengan presentase 62%.
5. Jawaban responden tentang Pelayanan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan cepat dan tepat, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 53 orang dengan presentase 53 %.
6. Jawaban responden tentang Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa membandingkan status sosial, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 45 orang dengan presentase 45 %.
7. Jawaban responden tentang Pihak PDAM Tirtanadi memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 55 orang dengan presentase 55 %.
8. Jawaban responden tentang Tidak mempersulit pelayanan, Pegawai selalu cepat dan memuaskan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 53 orang dengan presentase 53%.

**Tabel IV-10**  
**Data Kuisioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

No Pernyataan	Jawaban										Total	
	SS		S		KS		TS		STS		F	%
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	32	32	63	63	5	5	0	0	0	0	100	100
2	28	28	69	69	3	3	0	0	0	0	100	100
3	32	32	61	61	7	7	0	0	0	0	100	100
4	35	35	60	60	5	5	0	0	0	0	100	100
5	41	41	54	54	5	5	0	0	0	0	100	100
6	24	24	67	67	8	8	1	1	0	0	100	100
7	27	27	58	58	15	15	0	0	0	0	100	100
8	29	29	52	52	19	19	0	0	0	0	100	100

Sumber : data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel IV – 5. Diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Jawaban responden tentang Saya selalu puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat di PDAM Tirtanadi, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 63 orang dengan presentase 63 %.
2. Jawaban responden tentang Saya merasa puas dengan kemampuan dan keakuratan PDAM Titanadi dalam melayani pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 69 orang dengan presentase 69 %.
3. Jawaban responden tentang Saya merasa puas dengan kesopanan para karyawan kepada pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 61 orang dengan presentase 61%.
4. Jawaban responden Saya merasa puas dengan pengetahuan karyawan dalam melayani pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 60 orang dengan presentase 60%.
5. Jawaban responden tentang Pegawai memberikan sikap yang baik dan kompetensi dalam melayani pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 54 orang dengan presentase 54 %.

6. Jawaban responden tentang Saya merasa puas dengan ketanggapan pegawai dalam keluhan pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 67 orang dengan presentase 67 %.
7. Jawaban responden tentang PDAM Tirtanadi selalu cepat dalam memperbaiki apabila terjadi kesalahan dan kerusakan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58 orang dengan presentase 58 %.
8. Jawaban responden tentang PDAM Tirtanadi selalu memperhatikan mutu air yang baik kepada pelanggan, mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 52 orang dengan presentase 52%.

## **8. Uji Asumsi Klasik**

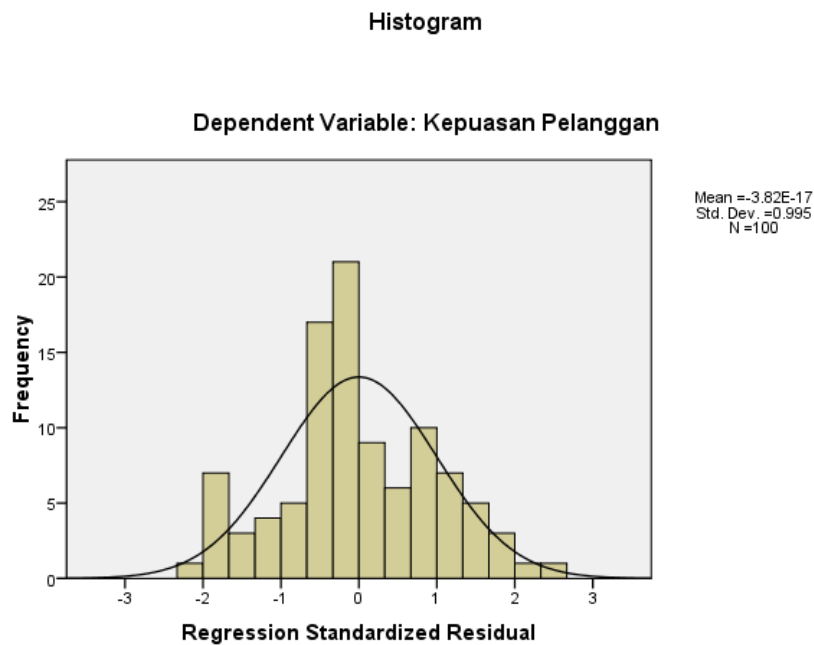
Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan asumsi klasik normalitas. Tujuan dari pengujian asumsi klasik ini adalah agar variabel X (Kualitas Pelayanan) sebagai estimasi atas variabel Y (Kepuasan Pelanggan). dengan demikian apabila tidak ada gejala asumsi klasik yaitu uji autokorelasi, uji multikolenieritas dan uji heterokedatisitas dalam pengujian hipotesis dengan model yang digunakan, diharapkan dapat menghasilkan suatu model yang baik sehingga hasil analisisnya juga baik.

### **1) Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas ini memiliki dua cara untuk menguji apakah distribusi data normal atau tidak, yaitu melalui pendekatan histogram dan pendekatan grafik.

Kriteria pengujian:

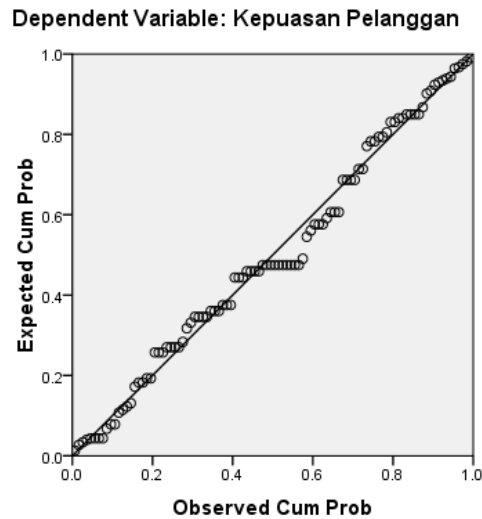
- a) Data berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.
- b) Data tidak berdistribusi normal apabila distribusi data tersebut menceng ke kiri atau menceng ke kanan



**Gambar IV-1**  
**Histogram Kurva Normal**

Berdasarkan kriteria pengujian distribusi normal, maka data diatas dapat dikatakan telah berdistribusi normal karena distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan.

### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



**Gambar IV-2**  
**Grafik Normalitas Data**

Kriteria pengujian:

1. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.
2. Data berdistribusi normal apabila sebaran data mengikuti garis diagonal.

Gambar diatas mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi kriteria yang telah dikemukakan sebelumnya, sehingga data dalam model regresi penelitian ini cenderung normal.

## 2) Uji Autokorrelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode ke  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah bebas dari autokorelasi.



Salah satu cara mengidentifikasikannya adalah dengan melihat nilai *Durbin Watson* (D-W) :

- Jika D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Jika D-w Diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi

**Tabel IV-11**  
**Uji Autokorelasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	Change Statistics					Durbin-Watson
	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.292	40.391	1	98	.000	1.929

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari nilai diatas terlihat bahwa nilai *Durbin Watson* adalah 1.929 dengan demikian tidak terjadi autokorelasi negatif diantara model regresi.

### 3) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji korelasi antara variabel independen yaitu Sistem Pelayanan dan Kualitas Pelayanan. Jika terjadi korelasi maka ada gejala multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independennya.

**Tabel IV-12**  
**Uji Multikolinearitas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	95% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.881	22.852					
Kualitas Pelayanan	.319	.609	.540	.540	.540	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : data diolah melalui SPSS (2015)

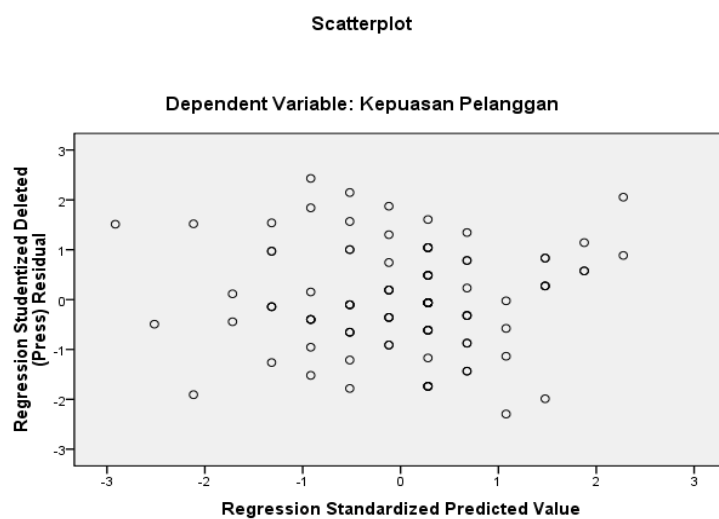
Kriteria pengujian:

1. Adanya multikolinearitas bila nilai nilai VIF  $> 5$
2. Tidak adanya multikolinearitas bila nilai VIF  $< 5$

Kedua variabel independent yakni Sistem Pelayanan dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai VIF dalam batas toleransi yang telah ditentukan (tidak melebihi 5), sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam penelitian ini.

#### 4) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika pola tertentu seperti titik- titik (poin – poin) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur, maka terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik – titik (poin – poin) menyebar dibawah dan diatas angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar IV-3**  
**Pengujian Heteroskedastisitas**

Gambar diatas memperlihatkan titik – titik menyebar secara acak, tidak membentuk pola yang jelas atau teratur, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini.

## D. Pembahasan

### 1. Pengujian Hipotesis

Bagian ini merupakan pembahasan atau ulasan dari hasil pengujian hipotesis yang bersumber dari data-data yang diperoleh melalui angket penelitian.

#### a. Regresi Linier

**Tabel IV-13**  
**Hasil koefisien korelasi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.866	2.512		7.112	.000
Kualitas Pelayanan	.464	.073	.540	6.355	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan  
Sumber : data diolah melalui SPSS (2017)

Persamaan model regresi yang digunakan adalah  $Y = X + e$  , dari data diatas maka persamaan model regresinya adalah :

$$Y = 0,464 + e$$

Persamaan tersebut bermakna jika Kuaalitas ditingkatkan 100% maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 46,4%.

## b. Uji t

Digunakan untuk menguji koefisien regresi secara individual . pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial masing – masing variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Setelah didapat nilai t hitung maka selanjutnya nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel. Untuk menguji signifikansi hubungan, digunakan rumus uji statistic t sebagai berikut :

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

(Sugiyono, 2008, hal. 250)

Keterangan : t = nilai t hitung  
r = Koefisien korelasi  
n = jumlah anggota sample

Hipotesis :

$H_0 = \beta_1 = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_a = \beta_1 \neq 0$ , artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

Kriteria pengujian :

Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas  $t \leq$  taraf signifikan sebesar 0,05 ( $\text{sig.} \leq \alpha_{0,05}$ )

Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas  $t >$  taraf signifikan sebesar 0,05 ( $\text{sig.} > \alpha_{0,05}$ )

**Tabel IV-17**  
**Uji t (Parsial)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.866	2.512		7.112	.000
Kualitas Pelayanan	.464	.073	.540	6.355	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : data diolah melalui SPSS (2017)

**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan**

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang signifikan atau tidak terhadap kepuasan pelanggan, dari pengolahan data SPSS versi 16.0 maka dapat diperoleh hasil uji  $t_{hitung}$  6,355 dan  $t_{tabel}$  1,660 atau  $sig. 0,000 < \alpha 0,05$ .

Maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan  $H_0$  ditolak dan berarti ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**c. Uji F (Simultan)**

Uji F atau juga disebut uji signifikansi serentak dimaksudkan untuk melihat kemampuan menyeluruh dari variabel bebas yaitu sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan . Uji F juga dimaksudkan untuk mengetahui apakah semua variabel memiliki koefisien regresi sama dengan nol, dengan kriteria statistik pengujiannya sebagai berikut:

Kriteria Pengujian :

Tolak  $H_0$  jika nilai probabilitas yang dihitung  $\leq$  probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 ( $sig. \leq \alpha_{0,05}$ )

Terima  $H_0$  jika nilai probabilitas yang dihitung  $>$  probabilitas yang ditetapkan sebesar 0,05 (sig.  $>$   $\alpha_{0,05}$ )

**Tabel IV-18**  
**Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.844	1	133.844	40.391	.000 <sup>a</sup>
	Residual	324.746	98	3.314		
	Total	458.590	99			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : data diolah melalui SPSS (2017)

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS diatas, maka dapat diperoleh hasil uji F sig.  $0,000 < \alpha_{0,05}$ . Maka berdasarkan kriteria pengambilan keputusan,  $H_0$  ditolak dan berarti ada pengaruh signifikan antara variabel sistem kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan.

**d. Koefisien Determinasi (R-square)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui pengaruh sistem pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul, berikut tabelnya.

**Tabel IV-19**  
**Koefisien Determinasi**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.540 <sup>a</sup>	.292	.285	1.82037

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : data diolah melalui SPSS (2017)

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai koefisien determinasi (R-Square) adalah 0,292 atau 29,2%, nilai ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan, sebesar 70,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya harga, promosi, hasil kerja, gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.

## **2. Pembahasan**

Secara umum penelitian yang penulis lakukan ini menunjukkan hasil yang memuaskan. Hasil analisis asosiatif menunjukkan bahwa kondisi penilaian responden terhadap variabel penelitian ini secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kesetujuan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari variabel penelitian.

Dari hasil pengujian sebelumnya terlihat bahwa nilai sig. (2 tailed) antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,000 dan  $< \alpha 0,05$ . Nilai ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal juga sesuai dengan teori yang kita kutip sebelumnya dari Rambat Lupiyoadi (2011.hal.158) dimana beliau mengatakan bahwa mengatakan “pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan”.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **C. Kesimpulan**

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

1. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan hal ini dapat dilihat dari hasil uji  $t_{hitung}$  6,355 dan  $t_{tabel}$  1,660 atau  $sig. 0,000 < \alpha 0,05$ .
2. Nilai koefisien determinasi (R-Square) adalah 0,292 atau 29,2%, nilai ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Sei Agul Medan, sebesar 70,8% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalnya harga, promosi, hasil kerja, gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja.

#### **D. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. PDAM Tirtanadi harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya baik yang berupa fisik ataupun elektronik dan hal – hal yang menyangkut kualitas pelayanan lainnya.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang serupa. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor selain sistem



pelayanan dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, karena penelitian ini belum memasukkan variabel atas aspek lain yang mungkin dapat mempengaruhi dan menyempurnakan hasil penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, (2013), Marketing Dan Kasus-Kasu Pilihan, CAPS, Jakarta
- Kotler, Philip. (2006), Manajemen Pemasaran. Edisi keseblas, jilid 1. PT Indeks, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2009), “Manajemen Pemasaran” Jilid I (Edisi XII) Alih Bahasa Bob Sabran, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P. dan Armstrong, G. (2008). Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 8. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi II. Jakarta : Salemba empat.
- Sugiyono, (2005). “Metode Penelitian Bisnis”, Cetakan kelima, Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono, (2008). “Metode Penelitian Bisnis”, Cetakan kelima, Bandung : Alfabeta.
- Stanton (2004). Ilmu mempelajari Promosi Pemasaran. Penerbit Salemba Empat.
- Thamrin Abdullah (2012) Manajemen Pemasaran, Raja Grafindo, Jakarta
- Tjiptono, Fandy (2009). : Strategi Pemasaran”. (Edisi Ke IV). Penerbit Andi Yogyakarta.
- Zulkarnain (2010) Ilmu Menjual, Graha Ilmu, Jakarta