

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MON PASE KABUPATEN ACEH UTARA

Herri Affandi¹, Muhammad Zaki², Azmeri^{2,3}

¹⁾ Mahasiswa Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala
Jl. Tgk. Syeh Abdul Rauf No. 7, Darussalam Banda Aceh 23111,
email: herriaffandi@yahoo.co.id¹

²⁾ Magister Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala
email : m.zaki@unsyiah.ac.id³.

³⁾ Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala,
email: azmeri@unsyiah.ac.id³,

Abstract: *This study aims to analyze service quality factors that most influence on customer satisfaction, analyzing the impact of service quality on customer satisfaction partially and simultaneously, and to analyze the relationship between service quality to customer satisfaction at PDAM Tirta Mon Pase partially. This research was conducted by a questionnaire survey on customers active and non-active from the taps located on the IPA Geudong, WTP Deep Well, WTP Cot Girek, WTP Ocean, WTP Krueng Pase, WTP Glee Trade, WTP Lhoksukon 1, WTP Lhoksukon 2, and WTP Sawang 2. The results showed that service quality factors that most influence on customer satisfaction PDAM Tirta Mon Pase is showing seriousness, with a regression coefficient of 0.154. Factors partially quality of service that has an influence on customer satisfaction PDAM Tirta Mon Pase is a factor trustworthy, responsive factors, and factors indicate the seriousness with $t_{count} > t_{table}$ and $sig. < 0.05$. Service quality factors simultaneously all have an influence on customer satisfaction PDAM Tirta Mon Pase with a value of $F_{count} > F_{table}$ and $sig. < 0.05$ is $166.677 > 2.26$ and $0.000 < 0.05$. The relationship between service quality to customer satisfaction PDAM Tirta Mon Pase for service factors are real, trustworthy factors, and factors may ensure having high relationship partially with Pearson correlation coefficient values between 0.600 to 0.799, while the factor responsive and demonstrates its seriousness factor has very high correlation partially with Pearson correlation coefficient values between 0.800 to 1.000.*

Keywords : *Service quality, customer satisfaction, PDAM Tirta Mon Pase*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan secara simultan, serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara parsial. Penelitian ini dilakukan dengan survei kuesioner pada pelanggan aktif dan non aktif dari PDAM yang bertempat pada IPA Geudong, IPA Sumur Dalam, IPA Cot Girek, IPA Samudera, IPA Krueng Pase, IPA Glee Dagang, IPA Lhoksukon 1, IPA Lhoksukon 2, dan IPA Sawang 2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah menunjukkan kesungguhan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,154. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara parsial yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig. < 0,05$. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $sig. < 0,05$ yaitu $166,677 > 2,26$ dan $0,000 < 0,05$. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase untuk faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* antara 0,600-0,799, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi

secara parsial dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* antara 0,800-1,000.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, PDAM Tirta Mon Pase

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Sebelum dialirkan ke pelanggan, air baku ini melalui serangkaian proses pengolahan di Instalasi Pengolahan Air (IPA) hingga menjadi air bersih. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan. Karena pentingnya air bagi kehidupan manusia, Pemerintah menjamin kebutuhan air warga negaranya seperti yang tertuang dalam Pasal 5 BAB I Undang-undang Republik Indonesia No. 7 tahun 2004, yang berbunyi “negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif”. Sehubungan dengan hal tersebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menurut UU No 5 tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. PDAM adalah salah satu alternatif masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih guna aktivitas kehidupan.

Dalam pelaksanaan pelayanan PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang

berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PDAM. Keluhan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase masih sering terdengar baik melalui media cetak, dan online. Seperti pada harian Serambi Indonesia 7 Maret 2015, yang memuat berita mengenai sejumlah kecamatan di Aceh Utara masih mengalami krisis air bersih. Tak hanya mengenai kurangnya air baku yang sering diberitakan media masa, pada harian Serambi Indonesia 29 Juli 2015, Serambi Indonesia 7 Desember 2015, Serambi Indonesia 6 Januari 2016, dan Serambi Indonesia 21 Januari 2016, semuanya memuat berita mengenai keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase. Penyebab kurangnya pelayanan PDAM Tirta Mon Pase terhadap pelanggan adalah tingginya angka kehilangan air baik dari kecurangan masyarakat maupun dari kebocoran pipa pada jaringan perpipaan. Permasalahan lain yaitu jaringan distribusi air bersih mengalami kerusakan akibat pembangunan infrastruktur kota, dan kemampuan membayar masyarakat yang rendah sehingga menyebabkan pelayanan PDAM juga ikut rendah.

Pelayanan PDAM Tirta Mon Pase yang telah diberikan kepada pelanggan ini menjadi salah satu isu penting, sehingga kepuasan pelanggan perlu dilakukan penelitian dengan mengevaluasi kinerja pelayanan PDAM terhadap pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu prioritas pelayanan air minum yang harus diberikan oleh PDAM Tirta Mon Pase untuk memperluas jangkauan pelayanan air minumnya, terutama untuk

masyarakat berpenghasilan rendah dan daerah-daerah rawan air. Melihat banyaknya kendala serta keluhan yang didapat dari pelanggan tersebut, maka pelanggan pada wilayah pelayanan PDAM Tirta Mon Pase dipilih menjadi lokasi penelitian dengan fokus analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor kualitas pelayanan manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, bagaimanakah pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan, serta bagaimanakah hubungan faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase.

KAJIAN KEPUSTAKAAN

Kualitas Pelayanan

Tjiptono (1997) berpendapat kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Putra (2011) berpendapat bahwa terdapat lima dimensi kualitas jasa sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu sebagai berikut.

1. Pelayanan bersifat nyata

Pelayanan bersifat nyata ialah kemampuan PDAM dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- a. Kemudahan menjangkau (baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum) kantor pelayanan PDAM;
- b. Sistem/cara pembayaran rekening air yang diterapkan oleh PDAM;
- c. Peralatan kerja dan peralatan pendukung pekerjaan yang dimiliki PDAM;
- d. Adanya layanan pengaduan yang disediakan oleh PDAM; dan
- e. Keberadaan fasilitas pendukung pelayanan PDAM (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan).

2. Dapat dipercaya

Dapat dipercaya diartikan sebagai kemampuan PDAM untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Indikatornya adalah sebagai berikut.

- a. Tingkat kontinuitas kelancaran aliran air PDAM yang didistribusikan ke pelanggan;
- b. Kualitas mutu air yang diproduksi oleh PDAM (sesuai dengan baku mutu air yang disyaratkan Departemen Kesehatan);
- c. Keseusai Harga/tarif air dan biaya pelayanan lainnya;
- d. Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas; dan

- e. Hasil pencatatan rekening penggunaan air PDAM/tingkat keakuratan perhitungan pembayaran pemakaian air yang dilakukan oleh petugas.
3. Bersikap tanggap
- Bersikap tanggap diartikan sebagai semua kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat atau responsif dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas oleh PDAM. Indikatornya adalah sebagai berikut.
- a. Tanggapan PDAM pada saat pelanggan mengadakan keluhan berkaitan dengan adanya pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan;
 - b. Kecepatan melakukan tindakan dari pihak PDAM terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan;
 - c. Sikap dan tanggapan para petugas PDAM kepada pelanggan yang menyampaikan saran-saran berkaitan dengan peningkatan pelayanan;
 - d. Kesopanan petugas pelayanan PDAM; dan
 - e. Kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan.
4. Dapat menjamin
- Dapat menjamin diartikan sebagai pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai PDAM untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Indikatornya adalah sebagai berikut.
- a. PDAM dapat menjamin keamanan dan higienisasi fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan didistribusikan kepada pelanggannya;
 - b. PDAM dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan;
 - c. PDAM dapat menjamin tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan;
 - d. Sikap keramahan petugas/pegawai PDAM sebagai pemberi pelayanan, sehingga masyarakat selaku konsumen merasa terjamin atas pelayanan yang diberikan; dan
 - e. PDAM dapat menjamin keamanan dan higienisasi fasilitas instalasi pengolahan air bersih yang akan dapat didistribusikan pada pelanggannya.
5. Menunjukkan kesungguhan
- Perhatian diartikan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual dan pribadi yang diberikan oleh PDAM kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen. Indikatornya adalah sebagai berikut.
- a. Tingkat akses untuk menyampaikan keluhan/laporan kepada PDAM;
 - b. Komunikasi yang dilakukan PDAM dengan para pelanggan dalam melaksanakan pelayanan;
 - c. Tingkat kemudahan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM kepada para pelanggannya;
 - d. Perhatian yang diberikan PDAM dalam

- memperlakukan para pelanggan secara personal; dan
- e. PDAM berupaya agar tidak terjadi penundaan pelayanan.

Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000) berpendapat bahwa mengukur kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting, karena pelanggan adalah orang yang merasakan bagaimana pelayanan yang telah diberikan dari suatu jenis pelayanan. Kualitas pelayanan harus dilihat mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan sebagai konsumen jasa pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian ini menjabarkan secara rinci dan sistematis berkenaan sumber data, menentukan populasi dan sampel, menentukan variabel penelitian, pengolahan data, serta analisa data untuk memperoleh hasil penelitian.

Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa data kuesioner. Proses pengumpulan data kuesioner ini dilakukan selama 2 minggu oleh peneliti.

Data Sekunder

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa peta Provinsi Aceh, peta Kabupaten Aceh Utara, peta lokasi pengolahan air, peta sebaran jaringan Geudong, dan data jumlah pelanggan.

Menentukan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasi dimaksudkan kepada para pelanggan aktif dan non aktif dari PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. Berdasarkan data PDAM Tirta Mon Pase (2015) jumlah pelanggan yang aktif berjumlah 21.182 pelanggan dan yang non aktif berjumlah 134 pelanggan, sehingga jumlah populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 21.316 pelanggan. Karena jumlah populasinya melebihi 10.000, maka sampel penelitian diambil sebesar 1% dari 21.316 pelanggan, sehingga diperoleh sebanyak 212 pelanggan. Proporsi sampel 212 pelanggan dari masing-masing populasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel

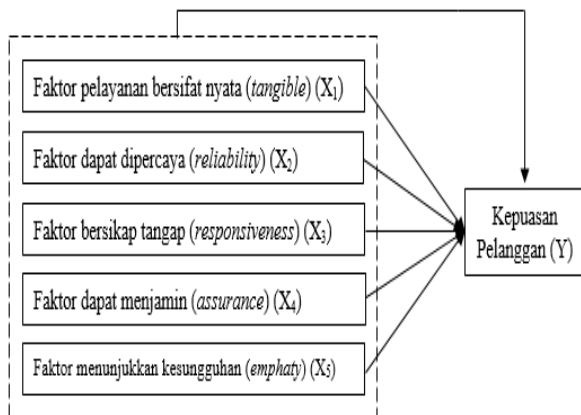
No.	IPA	Populasi	Sampel
1	Krueng Pasee	3.022	30
2	Sumur Dalam	2.140	21
3	Geudong	1.270	13
4	Glee Dagang	1.765	18
5	Sawang II	103	1
6	Lhoksukon II	8.781	87
7	Samudera	1.399	14
8	Lhoksukon I	2.328	23
9	Cot Girek	508	5
Jumlah		21.316	212

Teknik *sampling* yang digunakan adalah *sampling incidental* yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Siapa saja pelanggan aktif dan non aktif dari PDAM Tirta Mon Pase yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel penelitian, bila dipandang orang yang kebetulan tersebut cocok sebagai sumber data penelitian.

Menentukan Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X) yaitu faktor-faktor kualitas

pelayanan, dan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan.



Gambar 1 Variabel Penelitian

Perancangan Kuesioner

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner tertutup, jadi responden hanya memilih dari jawaban-jawaban yang telah disediakan. Dalam hal ini kuesioner terbagi atas tiga bagian, yaitu dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Kuesioner bagian A, merupakan karakteristik responden. Pengukuran jawaban sesuai dengan karakteristik masing-masing responden.
2. Kuesioner bagian B, merupakan faktor-faktor kualitas pelayanan (variabel bebas). Pengukuran jawaban dengan menggunakan skala *likert*.
3. Kuesioner bagian C, merupakan kepuasan pelanggan (variabel terikat). Pengukuran jawaban dengan menggunakan skala *likert*, dimana setiap jawaban dari pihak pelanggan dapat diungkapkan dengan penilaian, seperti yang diperlihatkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kategori Jawaban Variabel Terikat

No.	Kualifikasi	Skor
1	Sangat Tidak Puas (STP)	1
2	Tidak Puas (TP)	2
3	Kurang Puas (KP)	3
4	Puas (P)	4
5	Sangat Puas (SP)	5

Analisis Data

Analisa data ini mencakup analisis regresi linear berganda, uji t, uji f, dan analisis korelasi sederhana. Analisis ini dapat diberikan penjelasan sebagai berikut.

1. Analisis regresi linear berganda, digunakan mengetahui faktor-faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase dengan melihat sejauh mana besarnya nilai koefisien regresi.
2. Uji t, digunakan untuk mengetahui pengaruh antara faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara parsial.
3. Uji f, digunakan untuk mengetahui pengaruh antara faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara simultan.
4. Analisis korelasi sederhana, digunakan untuk mengetahui hubungan antara faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara parsial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan persepsi pelanggan PDAM Tirta Mon Pase yang telah dilakukan analisa data, maka pada bagian ini peneliti akan memberikan beberapa hasil dan pembahasan. Laporan Badan Pengawasan Keuangan dan

Pembangunan Perwakilan Aceh (BPKP) Tahun 2014 menunjukkan bahwa tingkat kesehatan PDAM Tirta Mon Pase yang dinilai dari Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) tahun 2014 mendapatkan nilai 1,87 dan tergolong sakit. Rendahnya kinerja PDAM Tirta Mon Pase ini dapat menyebabkan terjadinya penurunan kesejahteraan masyarakat, sehingga produktivitas masyarakat dapat menurun dan pertumbuhan ekonomi masyarakat dapat terhambat. Oleh karena itu dengan rendahnya kinerja PDAM Tirta Mon Pase, maka kepuasan pelanggan pun juga ikut rendah.

Analisis Regresi Linear Berganda

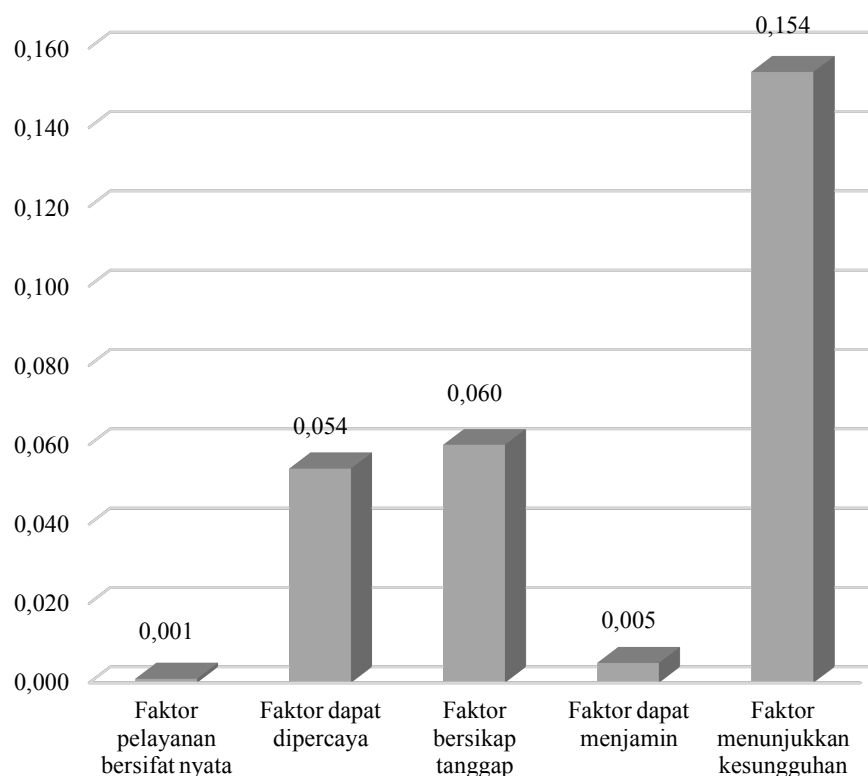
Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase telah dianalisis melalui

regresi linear berganda. Koefisien regresi berganda yang telah dianalisis, terangkum dalam Tabel 3.

Tabel 3 Output Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi
Konstanta	-1,551
Faktor pelayanan bersifat nyata	0,001
Faktor dapat dipercaya	0,054
Faktor bersikap tanggap	0,060
Faktor dapat menjamin	0,005
Faktor menunjukkan kesungguhan	0,154

Koefisien regresi linear berganda pada tabel di atas menunjukkan bahwa, semua faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh positif ini mengandung arti bahwa bila salah satu faktor kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase semakin meningkat. Hal ini dapat diperlihatkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Koefisien Regresi

Berdasarkan Gambar 2, nilai koefisien regresi terbesar diperoleh pada faktor menunjukkan kesungguhan, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,154, seperti yang ditunjukkan pada persamaan regresi $Y = -1,551 + 0,001X_1 + 0,054X_2 + 0,060X_3 + 0,005X_4 + 0,154X_5$. Hal ini berarti bahwa bila faktor menunjukkan kesungguhan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase akan semakin meningkat. Oleh karena itu interprestasinya adalah peningkatan kualitas pelayanan PDAM Tirta Mon Pase, pada faktor menunjukkan kesungguhan akan diikuti dengan peningkatan kepuasan pelanggan.

Faktor menunjukkan kesungguhan dimaksudkan sebagai pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan oleh pihak PDAM Tirta Mon Pase kepada para pelanggan dengan berupaya memahami konsumen. Faktor menunjukkan kesungguhan dapat ditingkatkan dengan cara memberi kemudahan tingkat akses pelanggan dalam menyampaikan keluhan/laporan kepada pihak PDAM, memberi pelayanan yang baik saat pelanggan berkomunikasi dengan pihak PDAM, memberi kemudahan kepada pelanggan dalam memperoleh informasi produk dan layanan PDAM, memberi perhatian yang baik dari pihak PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal, dan berupaya agar pihak PDAM tidak terjadi penundaan pelayanan kepada pelanggan. Mengingat faktor menunjukkan kesungguhan memiliki pengaruh lebih tinggi dari faktor lainnya, maka untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan di IPA Geudong, IPA Sumur Dalam, IPA Cot Girek, IPA Samudera, IPA Krueng Pase, IPA Glee Dagang, IPA Lhoksukon 1, IPA Lhoksukon 2, dan IPA Sawang 2, faktor menunjukkan kesungguhan harus mendapatkan perhatian yang lebih tinggi dari PDAM Tirta Mon Pase.

Uji t

Kriteria pengujian uji t ini adalah, bila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan nilai sig. $< 0,05$, maka faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial, sebaliknya bila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan nilai sig. $> 0,05$, maka faktor-faktor kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Adapun hasil uji t yang telah dianalisis, terangkum dalam Tabel 4.

Tabel 4. Uji t

No.	Pengaruh Antara	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Sig. Ketetapan	Signifikan
1	X1 – Y	0,092	1,653	0,927	0,05	Tidak Berpengaruh
2	X2 – Y	2,759	1,653	0,006	0,05	Berpengaruh
3	X3 – Y	1,977	1,653	0,049	0,05	Berpengaruh
4	X4 – Y	0,343	1,653	0,732	0,05	Tidak Berpengaruh
5	X5 – Y	6,300	1,653	0,000	0,05	Berpengaruh

Uji t yang telah dianalisis menunjukkan bahwa, terdapat 3 faktor kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan dan 2 faktor tidak berpengaruh signifikan, terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang diberikan kepada IPA Geudong, IPA Sumur Dalam, IPA Cot Girek, IPA Samudera, IPA Krueng Pase, IPA Glee Dagang, IPA Lhoksukon 1, IPA Lhoksukon 2, dan IPA Sawang 2, yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan secara parsial adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $sig. < 0,05$.

Uji F

Kriteria pengujian uji F ini adalah, bila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, dan nilai $sig. < 0,05$, maka faktor-faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan, sebaliknya bila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, dan nilai $sig. > 0,05$, maka faktor-faktor kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Adapun hasil uji F yang telah dianalisis, terangkum dalam Tabel 5.

Tabel 5. Uji F

No.	Pengaruh Antara	F_{hitung}	F_{tabel}	Sig.	Sig. Ketetapan	Signifikan
1	X - Y	166,677	2,26	0,000	0,05	Berpengaruh

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $166,677 > 2,26$ dan nilai signifikansi diperoleh $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat

dipercaya, faktor bersikap tanggap, faktor dapat menjamin, dan faktor menunjukkan kesungguhan semuanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase secara simultan. Dengan demikian seluruh faktor-faktor kualitas pelayanan yang diberikan kepada IPA Geudong, IPA Sumur Dalam, IPA Cot Girek, IPA Samudera, IPA Krueng Pase, IPA Glee Dagang, IPA Lhoksukon 1, IPA Lhoksukon 2, dan IPA Sawang 2 secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase.

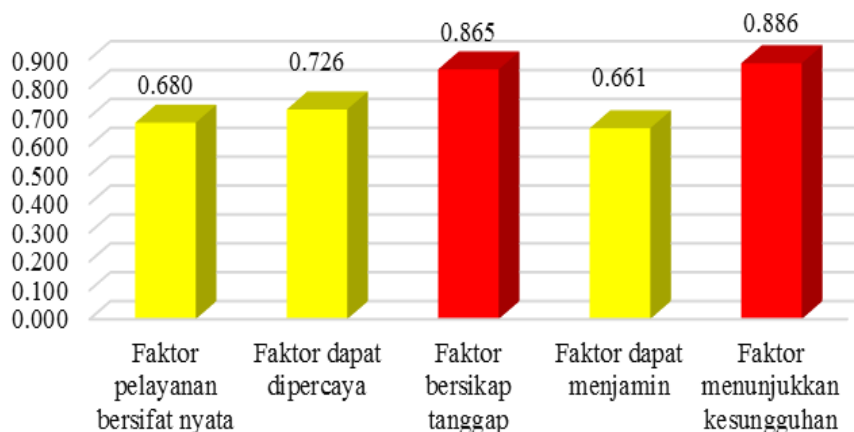
Analisis Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi *Pearson* yang telah dianalisis, terangkum dalam Tabel 6.

Tabel 6 Output Korelasi Sederhana

Hubungan Variabel	Korelasi <i>Pearson</i>	Bentuk Hubungan
X1 - Y	0,680	Tinggi
X2 - Y	0,726	Tinggi
X3 - Y	0,865	Sangat tinggi
X4 - Y	0,661	Tinggi
X5 - Y	0,886	Sangat tinggi

Secara keseluruhan koefisien *Pearson* faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dapat diperlihatkan pada Gambar 3.



Gambar 3 Koefisien *Pearson*

Berdasarkan gambar di atas koefisien korelasi *Pearson* yang telah dianalisis, terdapat 3 faktor kualitas pelayanan yang mempunyai hubungan tinggi yaitu pada diagram balok kuning dan 2 faktor dengan hubungan yang sangat tinggi yaitu pada diagram balok merah, terhadap kepuasan pelanggan. Faktor-faktor kualitas pelayanan yang memiliki bentuk hubungan tinggi terhadap kepuasan pelanggan PPDAM Tirta Mon Pase, adalah sebagai berikut.

1. Faktor pelayanan bersifat nyata, dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* sebesar 0,680;
2. Faktor dapat dipercaya, dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* sebesar 0,726; dan
3. Faktor dapat menjamin, dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* sebesar 0,661.

Faktor-faktor kualitas pelayanan yang memiliki bentuk hubungan sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan PPDAM Tirta Mon Pase, adalah sebagai berikut.

1. Faktor bersikap tanggap, dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* sebesar 0,865; dan
2. Faktor menunjukkan kesungguhan, dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* sebesar 0,886.

Secara keseluruhan, analisis korelasi sederhana ini menunjukkan bahwa faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi *Pearson*

antara 0,600-0,799, sedangkan faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi *Pearson* antara 0,800-1,000 terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase. Hasil analisis ini memperlihatkan bahwa faktor-faktor kualitas pelayanan memiliki hubungan yang tinggi dan sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bila seluruh faktor-faktor kualitas pelayanan diterapkan semuanya maka akan memberikan hubungan yang tinggi dan sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan PPDAM Tirta Mon Pase. Agar pelanggan merasa puas, maka PDAM harus terus menerapkan faktor menunjukkan kesungguhan, faktor bersikap tanggap, faktor dapat dipercaya, faktor pelayanan bersifat nyata, dan faktor dapat menjamin.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor menunjukkan kesungguhan. Hal ini menunjukkan bahwa apabila faktor menunjukkan kesungguhan ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase akan semakin meningkat.
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara parsial yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan

faktor menunjukkan kesungguhan.

3. Faktor-faktor kualitas pelayanan (faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, faktor dapat menjamin, dan faktor menunjukkan kesungguhan) secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase.
4. Hubungan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase untuk faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi.
5. Faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor menunjukkan kesungguhan. Secara parsial faktor dapat dipercaya, bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai pengaruh, sedangkan secara simultan semua faktor kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hubungan faktor pelayanan bersifat nyata, dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

1. Perlu diadakan penelitian yang relevan pada setiap IPA di kabupaten lainnya, guna mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM.
2. Diharapkan pihak PDAM Tirta Mon Pase dapat meningkatkan semua faktor kualitas pelayanan (faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, faktor dapat dipercaya, faktor dapat menjamin, dan faktor menunjukkan kesungguhan), agar kepuasan pelanggan dapat meningkat pada Kabupaten Aceh Utara terutama pada faktor menunjukkan kesungguhan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Kotler, P 2000, Manajemen Pemasaran,
Prenhallindo, Jakarta.
- Putra, D, GC 2011, *Analisis Kepuasan
Pelanggan pada Perusahaan
Daerah Air Minum (PDAM) di
Kabupaten Jembrana*, Tesis,
Program Magister, Program Studi
Teknik Sipil, Program Pascasarjana,
Universitas Udayana, Denpasar.
- Tjiptono, F 1997, *Strategi Pemasaran*,
Edisi 2, Andi, Yogyakarta.