

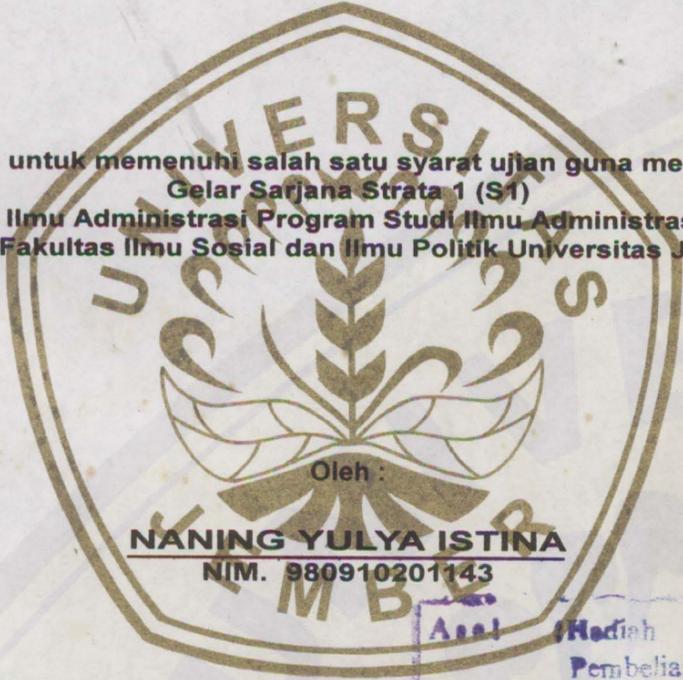
**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN DI PDAM KOTA MALANG**

(Studi Pelanggan Rumah Tangga di Wilayah Kecamatan Klojen)

**SKRIPSI**



diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh  
Gelara Sarjana Strata 1 (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember



Pembimbing:  
Drs. ANWAR, MSi  
Drs. SUTOMO, MSi

Asal	Mediah	Klass
Terima	Pembelian	658.81
No. Induk :	Tgl. 21 NOV	1ST
		h

e.1

**UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Th. 2002

PENGESAHAN

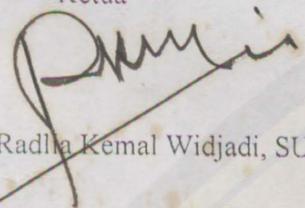
Diterima dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana 1 Jurusan Ilmu Administrasi  
Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

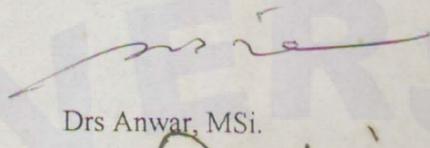
Pada  
Hari/Tanggal : Selasa/5 November 2002  
Waktu : 08.00 – 10.00

Panitia Penguji :

Ketua

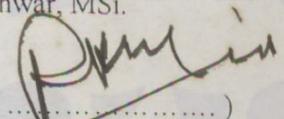
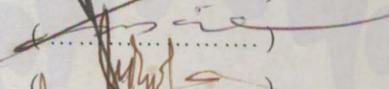
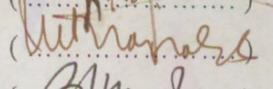
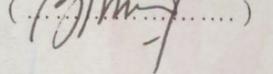
Sekretaris

  
Drs. Radlia Kemal Widjadi, SU.

  
Drs Anwar, MSi.

Susunan Penguji :

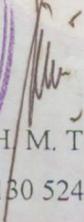
- Drs. Radlia Kemal Widjadi, SU
- Drs Anwar, MSi.
- Drs. Sutomo MSi
- Dra. Inti Wasiati MM
- Drs. H. Boedijono MSi

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

Mengetahui  
Dekan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Jember



  
Drs. H. M. Toerki  
Nip. 130 5240832

MOTTO

*"Berbuat baiklah ketika kamu dijadikan penguasa dan  
maafkanlah umat yang kamu miliki."*

( H.R. Bukhori )

*"Senyum adalah sedekah, senyum yang tulus memiliki  
daya sentuh yang dalam ke dalam lubuk hati siapapun,  
meredakan kemarahan, mencairkan wasana,  
senyum adalah nikmat Allah yang besar bagi manusia  
yang mencintai kebaikan,"*

( Aa Gym )

*"Suatu kebahagiaan adalah apabila bisa membuat orang  
lain tersenyum bahagia."*

( Aa Gym )

PERSEMBAHAN

Dengan setulus hati kupersembahkan karya ini kepada :

*Ayahanda Mochamad Rachim dan Mamanda Subartini*

Yang telah memberikan bimbingan, dukungan moril dan materiil  
kepadaku yang tak terhingga dan telah mencurahkan kasih  
sayangnya yang tak pernah pudar

*Adinda Dina Fitria Anggreeni, Adinda Ralis Wijaya,*

*Adinda Teguh Basuki Ari Wibawa dan*

*Adinda Maulana Dafa Helmi Sujita*

Yang telah memberikan keceriaan dan kasih sayangnya

*Kakek Nenekku serta Om dan Tanteku*

Atas bantuan dan doanya selama ini

*Deddy Sukana*

Yang telah menemani hari-hariku dalam suka maupun duka

*Almamaterku tercinta*

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, atas semua karunia nikmat dan rahmat-Nya yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi dalam rangka memenuhi tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi dengan Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak sekali pihak-pihak yang membantu dengan tulus ikhlas. Untuk ini dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Rasa terima kasih penulis samapaikan kepada:

1. Bapak Drs. H. Toerki selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. R.K. Widjadi SU, selaku Pembantu Dekan II FISIP dan selaku Dosen Wali.
3. Bapak Drs. Ardiyanto MSi, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Jember.
4. Bapak Drs. Budiyo MSi, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara FISIP Universitas Jember.
5. Bapak Drs. Anwar MSi, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Sutomo MSi, selaku Dosen Pembimbing II, yang mana banyak memberikan petunjuk dan saran demi kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Bambang serta seluruh Staf atau pegawai di PDAM Kota Malang yang mana mengizinkan penulis melakukan penelitian di sana.
7. Bapak Camat beserta Staf dan Bawahannya di Wilayah Kecamatan Klojen yang mana telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di sana.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP Universitas Jember.
9. Keluarga besar di Bakalan Krajan yang telah banyak memberikan dorongan dan doanya.

10. Keluarga besar di Graha Cemara Indah di JL. Jawa IVB no.1 Jember yang banyak mengisi hari demi hari dengan kebersamaan ( Mbak Ike van Alin, L'onk, Nophenk, Unun, Geta, Atik, Mbak Dewi, Mbak Eka dan lain-lain).
11. Keluarga besar di Mastrip yang baik, Mbak Reni, Mbah Paryoto, dan Adik-adik semua.
12. Sahabat baikku Ika, Endos, Gitonk, Dian, Dani, Aliyin, Amarta dan sebagainya.
13. Sahabat di Administrasi Negara Titi, Nailis, Dian, Mas Soni, Emon, Fiet vans Vivi, Reza, Pepeng, dan sahabat AN'98 lain yang bisa disebut satu persatu.
14. Sahabat perjuangan Elia, Ela, Mas Suwarno, Hermanto, Reza, Didik, Gondrong dan lain-lain di Rayon PMII Fisip, karena telah beri arti dalam pergerakan bersama.
15. Mas-mas di Bambo Leo, Mas gepeng dan Mas Edy.
16. Almaterku tercinta serta semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini dan semua pihak yang hadir member arti.

Oktober 2002

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Halaman Motto .....	ii
Halaman Persembahan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel .....	x
Daftar Gambar .....	xii
Daftar Lampiran .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	8
1.4 Kerangka Teori .....	9
1.5 Konsepsi Dasar .....	16
1.5.1 Kualitas Pelayanan .....	16
1.5.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
1.6 Hipotesis .....	21
1.7 Definisi Operasional .....	22
1.7.1 Operosionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	22
1.7.2 Operosionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	25
1.8 Metode Penelitian .....	26
1.8.1 Teknik Penentuan Populasi .....	26
1.8.2 Teknik Penentuan Sampel .....	27
1.8.3 Teknik Pengumpulan Data .....	29
1.8.4 Teknik Analisis .....	30

BAB II DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

2.1 Pengantar .....	34
2.2 Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi PDAM Kota Malang .....	36
2.2.1 Kedudukan PDAM .....	36
2.2.2 Tugas Pokok PDAM .....	36
2.2.3 Fungsi PDAM .....	36
2.3 Visi dan Misi PDAM Kota Malang .....	37
2.3.1 Visi PDAM Kota Malang .....	37
2.3.2 Misi PDAM Kota Malang .....	37
2.4 Susunan dan Struktur Organisasi PDAM Kota Malang .....	37
2.5 Pelanggan PDAM Kota Malang .....	39
2.6 Pelanggan Rumah Tangga Di Kecamatan Klojen .....	42
2.6.1 Gambar Umum Kecamatan Klojen .....	42
2.6.2 Pelanggan Rumah Tangga PDAM Di Kecamatan Klojen .....	44
2.7 Karakteristik Responden .....	45
2.7.1 Jenis Kelamin .....	46
2.7.2 Umur Responden .....	46
2.7.3 Status Responden .....	47
2.7.4 Pendidikan Responden .....	47
2.7.5 Pekerjaan Responden .....	48
2.7.6 Penghasilan Responden .....	48
2.7.7 Besar Rekening Air Tiap Bulan .....	49
2.7.8 Lama Berlangganan .....	50

BAB III PENYAJIAN DATA VARIABEL PELITIAN

3.1 Pengantar .....	51
3.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	51
3.2.1 Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	51
3.2.2 Keadaan ( <i>Reliability</i> ) .....	58
3.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	65
3.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	71

3.2.5 Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	78
3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	91
3.3.1 Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima .....	91
3.3.2 Respon Pelanggan .....	98
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRESTASI DATA	
4.1 Pengantar .....	111
4.2 Penentuan Rank .....	111
4.2.1 Variabel Kualitas Pelanggan (X) .....	112
4.2.2 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	117
4.3 Penentuan Korelasi .....	121
4.3.1 Membuat Tabel untuk $d_i$ , $d_i^2$ dan $\sum d_i^2$ .....	122
4.3.2 Menentukan $T_X$ dan $T_Y$ .....	127
4.3.3 Menentukan $\sum X^2$ dan $\sum Y^2$ .....	128
4.3.4 Menghitung Koefisien ( $r_s$ ) Variabel X dan Variabel Y .....	129
4.4 Interpretasi Data Tentang Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	130
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	133
5.2 Saran .....	134
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data Perbandingan Jumlah Keluhan dengan Jumlah Penanganan Keluhan Pelanggan Rumah Tangga PDAM di Kecamatan Klojen Tahun 2001 .....	6
Tabel 2 : Jumlah Populasi Dalam Penelitian .....	27
Tabel 3 : Jumlah Sampel Penelitian .....	28
Tabel 4 : Klasifikasi Pelanggan PDAM berdasarkan Golongan Mei 2002 .....	39
Tabel 5 : Jumlah Pelanggan PDAM Kota Malang Per Wilayah .....	40
Tabel 6 : Data Pelanggan Rumah Tangga di PDAM Kota Malang Bulan Mei 2002 .....	42
Tabel 7 : Data Kependudukan Kecamatan Klojen Malang Pada Mei 2002 .....	43
Tabel 8 : Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikannya .....	44
Tabel 9 : Jumlah Pelanggan Rumah Tangga Per Kelurahan di Klojen .....	45
Tabel 10: Data Responden Menurut Jenis Kelamin .....	46
Tabel 11: Data Responden Menurut Usia Responden .....	46
Tabel 12: Data Responden Menurut Status Responden .....	47
Tabel 13: Data Responden Menurut Tingkat Pendidikan yang ditempuh .....	47
Tabel 14: Data Responden berdasarkan Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 15: Data Responden berdasarkan Penghasilan Per Bulan atau Rata-rata Per Bulan .....	49
Tabel 16: Data Responden berdasarkan Rekening Air Per Bulan .....	50
Tabel 17: Data Responden berdasarkan Waktu Lama Berlangganan .....	50
Tabel 18: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	52
Tabel 19: Frekuensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	58
Tabel 20: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Keadaan ( <i>Reliability</i> ) .....	59
Tabel 21: Frekuensi Keadaan ( <i>Reliability</i> ) .....	65
Tabel 22: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	66

Tabel 23: Frekuensi Daya Tangkap ( <i>Rseponsiveness</i> ) .....	71
Tabel 24: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Jaminan ( <i>Asurance</i> ) .....	72
Tabel 25: Frekuensi Jaminan ( <i>Asurance</i> ) .....	78
Tabel 26: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	79
Tabel 27: Frekuensi Empati ( <i>Empaty</i> ) .....	84
Tabel 28: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan .....	85
Tabel 29: Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	90
Tabel 30: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima .....	92
Tabel 31: Frekuensi Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima .....	98
Tabel 32: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Respon Pelanggan .....	98
Tabel 33: Frekuensi Respon Pelanggan .....	103
Tabel 34: Data Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan .....	104
Tabel 35: Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....	109
Tabel 36: Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kualitas Pelayanan .....	111
Tabel 37: Data Penentuan Nilai Rank dari Variabel Kepuasan Pelanggan .....	116
Tabel 38: Tabel Kerja untuk mencari Korelasi Variabel X dan Variabel Y .....	121
Tabel 39: Prosentase Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Malang .....	130
Tabel 40: Prosentase Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Malang Khusus Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen .....	131

DAFTAR GAMBAR

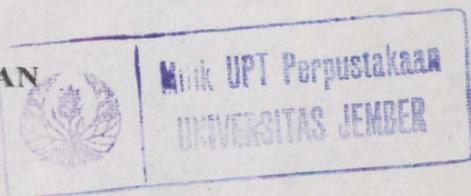
Gambar I : Value Chain atau Rantai Nilai (Michael E. Porter ) ..... 15  
Gambar II: Konsep Kepuasan Pelanggan ..... 19



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisisioner
- Lampiran 2 : Bagan Struktur Organisasi PDAM Kota Malang
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Ijin melaksanakan penelitian di Kantor PDAM Kota Malang
- Lampiran 4 : Surat Permohonan Ijin melaksanakan penelitian kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Pemerintahan Kota Malang
- Lampiran 5 : Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Propinsi JATIM
- Lampiran 6 : Surat Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Kota Malang
- Lampiran 7 : Surat Penelitian di Kantor PDAM Kota Malang
- Lampiran 8 : Surat Penelitian di Kecamatan Klojen

BAB I  
PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Untuk memenuhi kebutuhan manusia harus berusaha baik melalui aktifitasnya sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktifitas orang lain. Aktifitas merupakan suatu proses menggunakan akal dan fikiran manusia, dimana bisa menggunakan alat bantu atau tidak guna memperoleh barang atau jasa yang diinginkan. Bilamana pemenuhan kebutuhan tersebut dilakukan orang lain dinamakan pelayanan ( Moenir 1995:16).

Pelayanan bisa dilakukan oleh pemerintah sebagai upaya pelaksanaan salah satu fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan umum. Dimana mengenai arti pelayanan umum dapat didefinisikan, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 tahun 1993 menyatakan bahwa:

Pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Dimana kepentingan umum merupakan himpunan dari kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku. Kepentingan umum menurut Moenir (1995:5) adalah sebagai berikut:

Kepentingan umum adalah suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hajat hidup orang banyak atau masyarakat.

Akibat dari Pembangunan Nasional, maka terjadi suatu perubahan dan pertumbuhan dari masyarakat baik di desa dan di perkotaan. Masyarakat mengalami perubahan dan pertumbuhan nilai-nilai yang lebih maju, sehingga

JEMBER

masyarakat lebih kritis terhadap apa yang mereka terima. Tak terkecuali pada pelayanan umum yang mereka terima dari pemerintah.

Masyarakat mempunyai persepsi terhadap pelayanan pemerintah yang kurang baik pada umumnya. Seperti pendapat Kristiadi (1997:105) “ Secara umum sisi pandang masyarakat muncul berbagai pendapat kurang positif mengenai kinerja aparatur antara lain pelayanan yang kurang profesional, motivasi kinerja aparatur yang masih kurang dan disiplin yang perlu ditingkatkan”. Ditegaskan pula dalam Riset Kepuasan Pelanggan dalam Majalah SWA edisi 7 tanggal 27 Maret 1996 dalam riset diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan industri jasa di Indonesia belum mencapai 100% (Gasperz 1997:3).

Pandangan yang dikemukakan Kristiadi dan Garperz tadi menandakan adanya ketidakpuasan masyarakat sebagai pelanggan jasa tersebut terhadap apa yang mereka terima dari pelayanan terutama dilakukan oleh pemerintah. Apabila masyarakat sebagai pelanggan akan melakukan keluhan baik yang disampaikan instansi atau orang lain, dengan harapan agar keluhan tersebut dipenuhi sesuai dengan harapannya. Dimana pelanggan yang mengeluh karena tidak puas. Ia tidak puas karena harapannya tidak dipenuhi (Tjiptono 2000:153).

Untuk itu pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan umum berusaha memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dimana kepuasan pelanggan dapat memberikan suatu kontribusi positif bagi perusahaan baik berupa laba yang tinggi. Sehingga banyak perusahaan yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Crosby dalam Tjiptono dan Diana (2000:46) mengemukakan alasan organisasi atau perusahaan menfokuskan pada kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Kepuasan pelanggan merupakan semacam kebaikan organisasi untuk pelanggan yang lain, dimana hal tersebut merupakan hal termurah dan bentuk yang efektif untuk promosi.
2. Kepuasan menimbulkan pelanggan yang loyal. Diperkirakan mencapai 5 sampai 7 kali lebih mahal untuk menarik pelanggan baru dari pada memelihara satu pelanggan lama.
3. Kepuasan pelanggan yaitu pelanggan yang baik, mereka akan membeli lebih, lebih sering dan akan membayar dengan harga yang lebih tinggi.

Sehingga dengan adanya Kepuasan Pelanggan maka PDAM dapat memperoleh laba yang tinggi dan disamping itu juga dengan adanya strategi

Kepuasan Pelanggan maka secara otomatis terjadi peningkatan pelayanan PDAM kearah yang lebih baik.

Pelayanan secara umum diharapkan oleh untuk memberikan kepuasan kepada setiap masyarakat selaku pelanggan sesuai dengan pendapat Moenir (1995:41) yaitu sebagai berikut:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
2. Meperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian sesuatu, atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Disamping itu juga Umar (1997:238) mengemukakan ada berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: "Mutu produk dan pelayanan, Kegiatan penjualan, Pelayanan setelah penjualan, variabel-variabel nilai perusahaan".

Dari berbagai hal tersebut diatas maka faktor yang terpenting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan adalah kualitas. Di mana apabila kualitas atau mutu pelayanan mutu yang baik dapat digunakan sebagai strategi dalam menarik pelanggan untuk dipilih dan dibelinya agar mencapai kepuasan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Yamit (2001:2) "Konsumen mencari kualitas terbaik dalam membeli produk dan jasa pelayanan yang dibutuhkan".

Dari pendapat diatas dapat dipastikan bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang unggul maka dapat membuat perusahaan untung. Seperti Jumlah pelanggan naik, keuntungan juga naik serta citra perusahaan juga baik dimata pelanggan. Untuk itulah maka sangat baik apabila kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah berfokuskan pada kepuasan pelanggan. Sehingga dengan hal tersebut maka kualitas pelayanan umum menjadi lebih baik atau prima.

PDAM Kota Malang merupakan salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pokoknya sebagai instansi yang menyelenggarakan pelayanan umum untuk memenuhi kebutuhan akan air minum masyarakat Kota Malang. Hal tersebut sesuai dengan Surat Keputusan Wali Kota Malang 447 Tahun 2001 adalah menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dari aspek sosial, aspek ekonomi dan aspek kesehatan. Untuk itu PDAM Kota Malang mempunyai tujuan utama adalah membangun kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan. Oleh karena hal itu juga Fokus utama pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang adalah penciptaan kepuasan pelanggan. Dimana penciptaan kepuasan pelanggan melalui strategi kualitas pelayanan yang prima.

Untuk mengukur suatu nilai dan kepuasan pelanggan harus diketahui dulu segmen pasarnya. Untuk lebih memahami akan nilai dan kepuasan pelanggan yang memberikan hasil optimal bagi riset tersebut, maka terlebih dahulu ditentukan pasar sasarannya (Kaplan dan Norton 2000:65).

Disamping itu juga, pelanggan PDAM Kota Malang dapat diklasifikasikan berdasarkan segmen pasarnya. Adapun jumlah yang terbesar adalah pelanggan rumah tangga, hampir mencapai 95 % dari pelanggan PDAM sekitar 72.214 dari 76.700 pelanggan pada bulan Mei 2001. Sisanya kurang lebih 5 % yaitu 4486, berasal dari sosial, instansi, niaga dan industri.

Kecamatan Klojen memiliki jumlah pelanggan yang terbesar daripada Kecamatan yang lain di wilayah Kota Malang. Wilayah Kecamatan Klojen terdiri dari 11 kelurahan dan seluruh wilayah kelurahan tersebut terdapat pelanggan PDAM. Disamping itu juga wilayah Kecamatan Klojen terletak dipusat Kota Malang, sehingga seluruh wilayahnya dapat dijangkau dalam penelitian ini.

Kepuasan pelanggan dilihat melalui jumlah keluhan pelanggan serta jumlah penanganan keluhan tersebut. Adapun data berikut merupakan jumlah keluhan pelanggan dengan jumlah penanganannya di PDAM Kota Malang, adalah sebagai berikut:

Tabel 1

Data Perbandingan Jumlah Keluhan dan Jumlah Penanganan Keluhan Pelanggan Rumah Tangga PDAM di Kecamatan Klojen Bulan Pada Tahun 2001.

No.	Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Jumlah Penanganan Keluhan	Selisih	Prosentase
1.	Air Keruh	91	73	18	0,44 %
2.	Air Tidak Mengalir	1171	1145	26	0,63 %
3.	Cop Bocor	775	713	62	1,52 %
4.	Kerusakan Pipa Dinas	1529	1379	200	3,80 %
5.	Pemakaian Meningkatkan	274	74	74	1,72 %
6.	Perubahan Golongan	189	156	33	0,80 %
7.	Pindah Meter	47	40	7	0,17 %
	Jumlah	4076	3706	370	9,08 %

Sumber data skunder diolah tahun 2002.

Data diatas menunjukkan keluhan yang disampaikan pelanggan sebesar 4076 keluhan. Dan juga data diatas menunjukkan bahwa jumlah keluhan yang bisa ditangani oleh PDAM adalah sekitar 3706. Adapun selisih antara jumlah keluhan dengan jumlah penanganan keluhan adalah 370. Hal ini berarti masih ada sekitar 370 keluhan yang belum bisa ditangani pada tahun 2001.

Dari keseluruhan jenis keluhan yang ada sekitar tahun 2001, dengan jumlah penanganannya dapat diketahui kepuasan pelanggan PDAM khususnya di Kecamatan Klojen, adalah sebagai berikut:

$$= \frac{370}{4076} \times 100 \% = 9,08 \%$$

Dari perhitungan tersebut, bahwa jumlah keluhan yang belum bisa ditangani sekitar 9,08 %. Ini dikategorikan kepuasan pelanggan adalah sangat baik dan cenderung sangat puas, dengan kategori seperti yang dikemukakan Waluyo (1980:50) sebagai berikut:

- 0 % - 20 % Kategori sangat baik.
- 21 % - 40 % Kategori baik.
- 41 % - 60 % Kategori cukup baik.
- 61 % - 80 % Kategori jelek.
- 81 % - 100 % Kategori sangat jelek.

Dari kategori diatas menunjukkan kategori sangat baik. Ini bisa dikatakan bahwa kepuasan pelanggan sangat baik atau sangat puas. Akan tetapi jumlah keluhan sebanyak ini masih perlu ditekan seminimal karena masih sekitar 9,08 % dari keseluruhan jumlah keluhan pelanggan, sehingga sebagian belum bisa tangani.

Disamping itu juga dalam siaran televisi swasta di Indonesia, tanggal 22 Maret 2002, diliput tentang pelayanan PDAM Kota Malang. Liputan tersebut berisi bahwa PDAM Kota Malang sebagai salah satu pelayanan masyarakat senantiasa dituntut selalu prima dalam penyediaan air bersih baik dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas pasti akan mengalami kendala di dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan ( Butir, 2002:2 ).

Dari datum tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Malang masing ada masalah dalam memuaskan pelanggannya. Hal ini dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak PDAM sendiri. Antara lain menurunkan citra PDAM sebagai pengelola air minum dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat pengguna jasa PDAM Kota Malang, sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan tidak terbentuk.

Untuk dapat mewujudkan kepuasan pelanggan secara sempurna, maka perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada pelanggan pengguna jasa dari perusahaan tersebut. Hal tersebut berarti bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari sudut pandang pelanggan pengguna atau penerima pelayanan dari pelayanan tersebut. Apabila pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan maka diidentifikasi bahwa pelayanan tersebut berkualitas. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan merasa tidak puas.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin meneliti tentang Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Malang, khususnya pelanggan rumah tangga di wilayah Kecamatan Klojen.

## 1.2 Perumusan Masalah

Setiap penelitian selalu diawali dengan adanya permasalahan. Untuk itu maka peneliti harus merumuskan permasalahan dengan benar dan jelas yang menggambarkan tentang sesuatu yang sesuai dengan variabel-variabel yang ditentukan.

Dengan mengetahui permasalahan akan memberikan arah kepada kita dalam setiap penelitian dan membuat kita mudah dalam memfokuskan suatu topik permasalahan di dalam penulisan, serta membuat kita mampu untuk mencari dan mengarahkan suatu penyelesaian di dalam permasalahan yang sedang kita hadapi dan kita pecahkan.

Adapun definisi permasalahan menurut Surachmad (1994:34) sebagai berikut: “ Masalah adalah setiap kesulitan yang mengarahkan manusia untuk memecahkannya, masalah harus dirasakan sebagai rintangan yang mesti dilalui dengan jalan mengatasinya apabila ingin berjalan terus”.

Kriteria perumusan masalah yang baik seperti disebutkan Loedin (1976:12) adalah sebagai berikut:

1. Menunjukkan dua variabel atau lebih.
2. Persoalannya harus ditegaskan dalam bahasa yang jelas dan lebih mudahnya dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.
3. Persoalannya harus memungkinkan pengukuran secara empiris.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

“ Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan rumah tangga PDAM di wilayah Kecamatan Klojen ? “

### 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan pasti memiliki tujuan tertentu dan memberikan arah bagi pelaksanaan aktivitas tersebut. Mengenai tujuan penelitian, Hadi (1987:3) berpendapat bahwa: "Sesuatu penelitian khususnya di bidang ilmu pengetahuan empiris pada umumnya bertujuan untuk menemukan, mengembangkan atau menguji kebenaran suatu pengetahuan.

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Malang, khususnya pelanggan rumah tangga di wilayah Kecamatan Klojen.
2. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan di PDAM Kota Malang.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan pelanggan PDAM khususnya pelanggan rumah tangga di wilayah Kecamatan Klojen.

#### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

Setiap kegiatan penelitian yang dilakukan peneliti pasti mempunyai beberapa kegunaan. Kegunaan yang dilakukan dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi penulis dalam mempraktekan ilmu yang diterima di bangku kuliah dengan dunia praktis di bidang pelayanan umum.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk dapat mempengaruhi kebijakan-kebijakan yang diformulasikan dan akan diimplementasikan oleh PDAM Kota Malang dalam melaksanakan tugas dan fungsi sebagai public service.
3. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademis sebagai bahan referensi dan bahan kepustakaan bagi Mahasiswa Administrasi Publik untuk mengkaji kualitas pelayanan umum.

#### 1.4 Kerangka Teori

Dalam melakukan penelitian, peneliti harus mengikuti kerangka pemikiran untuk memudahkan merumuskan permasalahan. Untuk menjawab masalah yang telah didefinisikan tidak asal menduga jawaban atau masalah yang telah diidentifikasi melainkan harus menggunakan logika berfikir yang rasional maupun empiris. Sehingga dalam membahas masalah diperlukan suatu konsep atau teori yang jelas. Menurut F. N Kerling dikutip Singarimbun dan Effendi (1989:37) menyatakan bahwa "Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, kontrak, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep".

Jadi teori mengandung tiga pengertian, Pertama, serangkaian proposisi antara konsep yang saling berhubungan. Kedua, menerangkan secara sistematis suatu fenomena sosial dengan cara menentukan hubungan antara konsep. Ketiga, menerangkan fenomena tertentu dengan cara menentukan konsep mana yang berhubungan dengan konsep lainnya dan bagaimana bentuk hubungannya.

Sehubungan dengan permasalahan yang ada, maka penulis berusaha memecahkannya dengan menggunakan teori-teori yang relevan. Penggunaan teori tersebut memungkinkan pengujian variabel permasalahan pada suatu penelitian. Sehingga teori merupakan unsur penelitian yang paling besar peranannya.

Organisasi apapun bentuknya berusaha mencapai suatu tujuan. Menurut Barnard dikutip Reksohadipradjo dan Handoko (1991:59) bahwa "Organisasi sebagai proses yang tersusun dari sistem dimana orang-orang didalamnya berinteraksi untuk mencapai tujuan". Sedangkan Bakke dalam Henry (1991:72) bahwa:

Organisasi adalah suatu sistem yang berkelanjutan atas kegiatan manusia yang bermacam-macam dan terkoordinasi berupa pemanfaatan, perubahan dan pengetahuan segenap sumber manusia, materi, modal, gagasan dan sumber alam yang memenuhi suatu kebutuhan dengan sumber-sumber yang lain, dalam suatu lingkungan tertentu.

Berdasarkan pengertian diatas, maka suatu organisasi melakukan proses untuk mencapai tujuan melalui interaksi manusia dengan mengkombinasikan sumberdaya yang ada. Dalam rangka pencapaian tujuan tersebut, organisasi

melalui kegiatan tersebut akan menghasilkan keluaran yang berupa produk, barang dan jasa, untuk memenuhi kebutuhan manusia lainnya.

Didorong oleh pemenuhan suatu kebutuhan berupa barang dan jasa, manusia berusaha memenuhi melalui aktivitas orang lain di dalam suatu organisasi. Menurut Moenir (1995:16) bahwa:

Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, pancaindera dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung ini dinamakan pelayanan.

Sedangkan menurut Kotler dikutip Tjiptono (2000:6) dimana mendefinisikan jasa atau pelayanan sebagai berikut:

Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Sehingga pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas atau tindakan orang lain yang pada dasarnya intangible dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Suatu pelayanan dapat disertai dengan barang atau jasa kepada orang lain.

Adapun yang menjadi karakteristik jasa atau pelayanan menurut Tjiptono (2000:15) adalah sebagai berikut:

#### 1. Intangibility

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu obyek, alat atau benda, maka jasa merupakan suatu perbuatan, kinerja (performance), atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki meskipun sebagian jasa dapat berkaitan dan didukung oleh produk fisik, misalnya mobil dalam jasa transportasi – esensi dari apa yang dibeli: pelanggan adalah performance yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya.

Jasa bersifat intangible, artinya tidak dapat dilihat, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep intangible ini sendiri memiliki dua pengertian (Berry dalam Enis dan Cox, 1988), yaitu:

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat diraba.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

## 2. Inseparability

Jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (Output) dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa (contact person) merupakan unsur penting.

## 3. Variability

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan non standardized output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Dalam hal penyedia jasa dapat menggunakan tiga pendekatan dalam pengendalian kualitasnya, yaitu:

- a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
- b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa (service – performance process). Hal ini dapat dilakukan dengan jalan menyiapkan suatu cetak biru (blue print) jasa yang menggambarkan peristiwa atau event dan proses jasa dalam suatu diagram alur, dengan tujuan untuk mengetahui faktor-faktor potensial yang dapat menyebabkan kegagalan jasa tersebut.
- c. Memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, dan comparison shopping, sehingga pelayanan kurang baik dapat dideteksi dan dapat dikoreksi.

## 4. Perishability

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Menurut Stanton, Etzel, Walker (1991), ada pengecualian dalam karakteristik perishability dan penyimpanan jasa. Dalam kasus tertentu, jasa dapat disimpan.

Produksi jasa atau pelayanan berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. Hal ini bahwa pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan penyedia jasa bisa melibatkan produk fisik atau tidak tergantung jenis jasa yang disediakan. Berdasarkan pada tingkat keberwujudannya (tangibility) berupa produk yang menyertai sesuatu pelayanan, menurut Evans dan Berman dikutip Tjiptono (2000:8) adalah sebagai berikut:

### a. Rented goods service

Dalam jenis ini, konsumen menyewa dan menggunakan produk-produk tertentu berdasarkan tarif tertentu selama jangka waktu tertentu pula. Konsumen hanya dapat menggunakan produk tersebut hanya kepemilikannya tetap berada pada pihak perusahaan yang menyewakannya.

### b. Owned goods service

Pada owned goods service, produk-produk yang dimiliki konsumen direparasi, dikembangkan atau ditingkatkan untuk kerjanya, atau dipelihara

atau dirawat oleh perusahaan jasa. Jenis jasa ini juga mencakup perubahan bentuk pada produk yang dimiliki konsumen.

c. Non goods service

Karakteristik khusus pada jenis ini adalah jasa personal bersifat intangible (tidak produk fisik) ditawarkan pada pelanggan.

Pemberian pelayanan dapat dilakukan oleh pemerintah yang merupakan peran dari pemerintah. Dimana pelayan dilakukan untuk memenuhi kepentingan umum. Kepentingan umum didefinisikan Moenir (1995:10) adalah:

Sesuatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma atau aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat) hidup orang banyak atau masyarakat.

Guna memenuhi kepentingan umum tersebut, maka timbulah pelayanan umum sedangkan pelayan umum menurut Moenir (1995:26) adalah "kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiel melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".

Hal tersebut oleh Sjahrir (1986:4) didefinisikan bahwa

Pelayanan publik adalah sistem dan usaha dari pelayanan pemerintah untuk mendistribusikan barang dan jasa publik maupun barang dan jasa privat yang dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dan bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat.

Berkenaan dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81/1983 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah:

Segala sesuatu kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dari definisi diatas maka pelayanan umum yang dilakukan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dipusat, didaerah dan dan dilingkungan BUMN atau BUMD bisa disertai barang dan jasa melalui sistem, prosedur, metode tertentu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pelaksanaan pelayanan umum seiring dengan perkembangan jaman mulai memperhatikan tuntutan dari masyarakat. Tuntutan tersebut tidak hanya menyangkut kuantitasnya (jumlahnya) tetapi juga kualitas pelayanan tersebut. Dimana kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dalam masa sekarang. Seperti pendapat Yamit (2001:4) bahwa: "Kualitas dalam era globalisasi (sekarang) telah menjadi harapan dan keinginan semua orang khususnya pelanggan". Sehingga dari pendapat tersebut dapat dipastikan bahwa kualitas merupakan suatu tuntutan terpenting dalam suatu pelayanan pada saat sekarang, tak terkecuali pada pelayanan yang diberikan pemerintah harus berkualitas.

Kualitas pelayanan dapat diketahui melalui kepuasan pelanggan sesuai dari pendapat Supranto (1997:3) bahwa "Aspek mutu ini bisa diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu Produk ( barang atau jasa )".

Sedangkan Tjiptono menyatakan pendapatnya bahwa:

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dari pendapat tersebut diatas, maka kualitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepuasan pelanggan atau kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Sehingga suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan dapat dinilai berkualitas atau tidak melalui penilaian pelanggan setelah mereka merasakan atau menggunakan pelayanan yang diberikan. Untuk itu perusahaan berusaha agar meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan atau memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan agar tercapai kepuasan pelanggan.

Pembahasan diatas menandakan bahwa pelanggan merupakan hal terpenting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan. Seperti pendapat dari Lupiyoadi (2000:12) bahwa: "Pelanggan merupakan fokus utama dalam

pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan". Oleh karena itu maka pelanggan dapat menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan.

Pelanggan dapat diartikan, seperti pendapat yamit (2001:76) bahwa: "Setiap orang atau badan yang datang dari dalam perusahaan maupun yang datang dari luar perusahaan". Dan selain itu juga disimpulkan ada tiga jenis pelanggan yaitu:

1. Pelanggan internal (internal customer) adalah setiap orang yang ikut menanggapi proses pembuatan maupun penyediaan produk di dalam perusahaan atau organisasi.
2. Pelanggan perantara (intermediate customer) adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara untuk mendistribusikan produk kepada pihak konsumen atau pelanggan eksternal. Pelanggan perantara ini bukan sebagai pemakai akhir.
3. Pelanggan eksternal (external customer) adalah pembeli atau pemakai akhir, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (real customer).

Adapun dalam menentukan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan dapat ditentukan melalui pelanggan eksternal yaitu konsumen yang menerima pelayanan serta melakukan pembelian ulang. Untuk itu tiada gunanya perusahaan menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas kalau tidak dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Mempertahankan pelanggan berarti menginginkan pembelian ulang atas barang dan jasa oleh pelanggan dimasa yang akan datang. Maka sebagai fokus utama dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan adalah pelanggan eksternal sebagai penerima pelayanan dan melakukan pembelian ulang. Hal tersebut didukung oleh pendapat yamit (2001:77) bahwa: "Konsumen yang melakukan pembelian ulang atas produk dan jasa yang dihasilkan adalah pelanggan dalam arti yang sebenarnya". Ditegaskan lagi oleh Lupiyoadi (2001:143) bahwa "Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan jasa dan membayar produk jasa tersebut".

Setiap perusahaan terdiri dari kegiatan untuk merancang, menghasilkan, memasarkan dan mendukung produk yang dihasilkan. Rantai nilai menemukan

sembilan kegiatan strategis yang menciptakan nilai dan biaya dalam usaha tertentu.

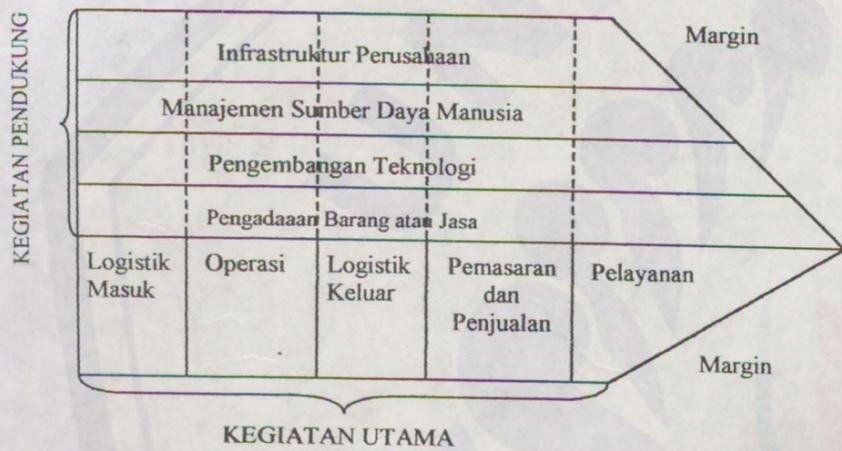
Menurut Supranto (1997:234) menyatakan:

Kegiatan utama terdiri dari urutan membawa bahan baku ke perusahaan, melakukan operasi, mengirimkannya, memasarkannya serta melayani. Kegiatan penunjang terjadi di seluruh kegiatan utama. Jadi, pengadaan barang atau jasa adalah pembelian berbagai masukan untuk setiap kegiatan utama dan hanya sebagian yang ditangani oleh pembelian. Pengembangan teknologi terjadi pada setiap kegiatan utama dan hanya sebagian yang ditangani oleh bagian penelitian dan pengembangan. Manajemen sumberdaya manusia terjadi disemua bagian. Infrastruktur perusahaan terdiri dari manajemen umum, perencanaan, keuangan, akunting, hukum, hubungan pemerintah yang ditanggung bersama oleh semua kegiatan utama serta kegiatan pendukung.

Dari pendapat tersebut dijelaskan ada lima kegiatan utama yaitu membawa bahan baku, operasi, mengirimkan, memasarkan dan melayani. Sedangkan kegiatan pendukung terdiri dari pengadaan barang atau jasa, pengembangan teknologi, manajemen sumberdaya manusia dan infrastruktur perusahaan.

Gambar 1

Value Chain atau Rantai Nilai (Michael E. Porter)



Sumber: J. Supranto, Pengukuran Kepuasan Pelanggan, Jakarta: Rineka Cipta P. 233.

## 1.5 Konsepsi Dasar

### 1.5.1 Kualitas Pelayanan

Tuntutan terhadap pemberian pelayanan oleh aparaturnegara tidak hanya terhadap kuantitas tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan yang diterima. Kuantitas merupakan suatu tersedianya dari pelayanan terhadap barang dan jasa yang dihasilkan. Sedangkan kualitas merupakan mutu dari pelayanan tersebut.

Definisi quality (kualitas) yang dapat diterima secara universal, hingga saat ini belum ada. Banyak pakar mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandang masing-masing.

Yamit (2001:22) mengemukakan bahwa "Quality adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa". Sedangkan Juran dalam Yamit (2001:7) mendefinisikan bahwa "Kualitas atau mutu sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi".

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kesesuaian terhadap spesifikasi atau sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki dari sesuatu pelayanan.

Ada berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dikutip Tjiptono (1998:69) menyatakan bahwa ada sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa atau pelayanan, meliputi:

1. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
2. Responsiveness, yaitu kemauan oleh kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
4. Access, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

5. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. *Credibility*, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
8. *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
9. *Understanding* atau *knowing the customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Dalam perkembangannya, selanjutnya sepuluh dimensi atau faktor tersebut diatas dapat dirangkum menjadi hanya lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Dimensi bukti langsung (*tangibles*)

Bukti fisik adalah aspek-aspek nyata yang bisa dilihat dan diraba. Dimensi bukti fisik mencakup: (a) kemutakhiran peralatan dan teknologi, (b) kondisi sarana, (c) kondisi SDM perusahaan, dan (d) keselarasan fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.

2. Dimensi keandalan (*reliability*)

Reliabilitas (keandalan) adalah aspek-aspek keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. Dengan kata lain, menunjukkan kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.

Dimensi ini diwakili oleh: (a) kesesuaian pelaksanaan pelayanan sesuai dengan rencana, (b) Kepedulian terhadap masalah yang sedang dihadapi konsumen, (c) keandalan penyampaian jasa sejak awal, (d) ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, dan (e) keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan atau dokumen.

3. Dimensi daya tanggap (*responsiveness*)

*Responsiveness* adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan tersebut. Dapat juga berarti kecepatan-tanggapan dari pemberi jasa dalam memberikan jasa, sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari konsumen.

Dimensi ini mewakili oleh (a) Kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, (b) kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan administrasi, (c) Kesiediaan pegawai selalu membantu konsumen, dan (d) keluangan waktu pegawai untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.

4. Dimensi jaminan (assurance)

Assurance adalah adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumberdaya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain yang sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.

Dimensi ini diwakili oleh: (a) kemampuan SDM, (b) rasa aman selama berhubungan atau berurusan dengan staf atau pegawai, (c) kesabaran dan (d) dukungan pimpinan kepada tugas staf atau pegawai.

5. Dimensi empati (empathy)

Empati berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi, dan kemampuan memahami kebutuhan konsumen.

Dimensi ini diwakili oleh: (a) perhatian kepada konsumen, (b) perhatian staf atau pegawai secara pribadi kepada konsumen, (c) pemahaman akan kebutuhan konsumen, (d) Perhatian terhadap kepentingan konsumen, dan (e) kesesuaian jam kerja dengan kesibukan konsumen (Lupiyoadi 2001:196).

### 1.5.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Sebenarnya konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan proses yang sederhana, maupun kompleks dan rumit. Sehingga banyak organisasi atau perusahaan berusaha mempengaruhi pengambilan keputusan para konsumen serta berusaha melibatkan para pelanggan dalam pemberian pelayanan.

Banyak pakar memberikan definisi mengenai kepuasan pelanggan. Day dalam Tjiptono (2000:146) mendefinisikan bahwa :

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya ( atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Sedangkan kotler (1994:10) menandakan bahwa:

Kepuasan pelanggan tergantung pada anggapan kinerja produk dalam menyerahkan nilai relatif terhadap pembeli. Bila prestasi produk jauh lebih rendah ketimbang harapan pelanggan, pembelinya tidak puas. Bila prestasi sesuai dengan harapan, pembelinya merasa puas. Bila prestasi melebihi harapan, pembelinya akan merasa sangat puas.

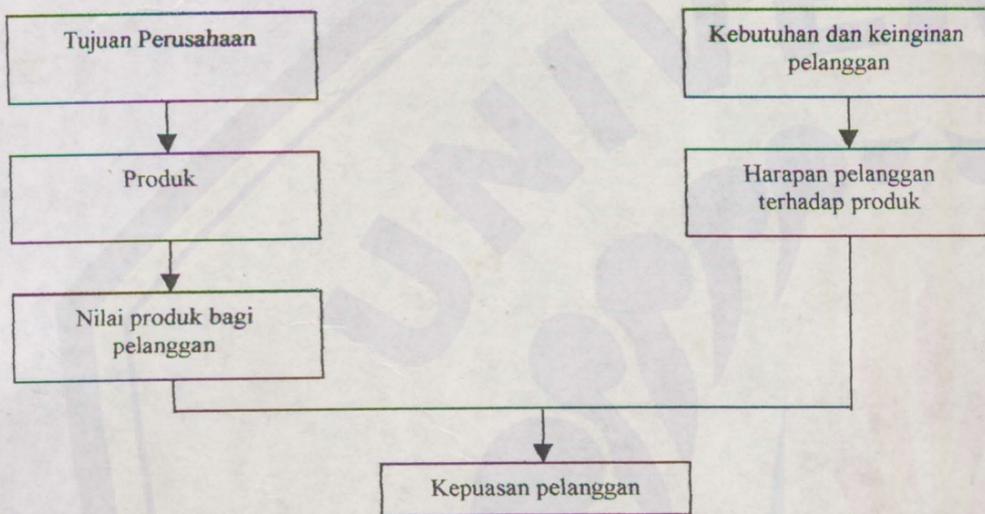
Dari definisi diatas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan merupakan suatu respon pelanggan setelah membandingkan atau mengevaluasi antara harapan sebelum menerima pelayanan

dengan kinerja aktual atau pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang dirasakan atau kinerja aktual yang diterima (percieved service) sesuai dengan yang apa yang diharapkan bahkan lebih maka pelanggan merasa puas. Dan sebaliknya pelanggan merasa tidak puas jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan atau tidak sesuai dengan harapan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk ( barang atau jasa). Harapan pelanggan sangat dipengaruhi banyak faktor antara lain pengalaman pelanggan, kebutuhan, informasi teman dan lain sebagainya. Sedangkan kinerja atau pelayanan yang dirasakan berarti bahwa pelayanan yang dirasakan dapat menyerahkan nilai relatif terhadap pembelian.

Secara konseptual, kepuasan pelanggan dapat digambarkan seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut ini.

Gambar 2

“ Konsep kepuasan pelanggan “



Sumber : Tjiptono, Fandy Manajemen jasa, Yogyakarta : Penerbit Andi Offset, P.147.

Untuk itu perusahaan berupaya menawarkan suatu nilai dari produk untuk memenuhi harapan pelanggan. Dengan hal tersebut maka perusahaan dapat

menciptakan kepuasan pelanggan. Untuk itu nilai produk bagi pelanggan merupakan hal penting, sehubungan itu perusahaan berusaha untuk mengukur proporsi nilai pelanggan terutama guna menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Kaplan dan Norton (2000:69) menyatakan bahwa: "Proposisi nilai pelanggan menyatakan atribut yang diberikan perusahaan kepada produk dan jasanya untuk menciptakan loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam segmen pasar sasaran".

Dalam setiap perusahaan yang menyediakan suatu atribut produk yang berbeda, mengakibatkan perbedaan proposisi nilai. Atribut produk menurut Tjiptono didefinisikan "Unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian".

Dari definisi tersebut diatas maka atribut produk memberikan yang diinginkan pelanggan dan memiliki keunikan dibanding dengan produk yang lain. Atribut produk bisa berupa sesuatu yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Kemampuan perusahaan untuk menciptakan produk dengan atribut-atribut yang diharapkan pelanggan akan meningkatkan daya tarik produk sehingga pelanggan akan tetap mengkonsumsi produk tersebut.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dapat juga diketahui lewat respon pelanggan. Sesuai dengan pendapat Kotler dalam Lupiyoadi (2000:159) bahwa: "Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan berpengaruh pada perilaku selanjutnya". Selanjutnya Lupiyoadi mengemukakan bahwa:

Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang merasa puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk kepada orang lain.

Dari definisi tersebut diatas respon pelanggan yang puas terhadap pelayanan yang diterima adalah kembali menggunakan lagi dari pelayanan perusahaan yang sama serta berusaha merekomendasikan pada orang lain, kerabat dan lain-lain.

### 1.6 Hipotesis

Penggunaan hipotesis dalam suatu penelitian dapat didasarkan pada permasalahannya dan tujuan penelitian. Hipotesis dapat berperan sebagai jawaban sementara dari suatu penelitian dan juga sebagai pedoman penelitian untuk meneliti permasalahan dalam penelitiannya. Menurut Arikunto (1993:62) "Hipotesis adalah adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul". Sedangkan hipotesis menurut jenisnya dibagi menjadi dua macam yaitu hipotesis nol atau hipotesis statistik ( $H_0$ ) dan hipotesis kerja ( $H_a$ ). Seperti yang dikemukakan Kartono (1986:51):

$H_0$  dimaksudkan untuk menolak keberadaannya melalui pengolahan data yang dilakukan dengan perhitungan statistik. Oleh karena itu data yang telah dikumpulkan digunakan untuk menguji hipotesis ini, berupa data kuantitatif meskipun data kualitatif yang ditransformasi menjadi data kuantitatif. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) harus menggambarkan perbedaan antara gejala atau faktor-faktor atau kondisi atau variabel yang ditonjolkan. Pernyataan ini dalam bentuk mana yang lebih efektif, mana yang lebih besar atau positif pengaruhnya antara dua atau lebih gejala atau faktor atau variabel yang dibandingkan itu.

Dari permasalahan yang ada, maka perumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_0$  = Tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
2.  $H_a$  = Ada Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

### 1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan salah satu langkah dalam rangka menguji hipotesis. Variabel dapat diukur melalui operasional variabel tersebut berdasarkan kenyataan empiris dilapangan. Singarimbun dan Effendi (1989:46) mengemukakan bahwa "Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan cara mengukur suatu variabel".

Definisi operasional bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam penjabaran konsep-konsep yang telah ditentukan sebagai variabel kedalam pengertian yang lebih konkrit dan digunakan indikator-indikator variabel. Sehingga mempermudah peneliti memecahkan suatu persoalan yang menjadi obek penelitiannya. Untuk lebih lanjutnya Young dikutip Koentjoroningrat (1976:35) menyatakan bahwa :

Definisi operasional tidak lain adalah daripada mengubah konsep-konsep berupa konstruk itu dengan kata-kata yang membenarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan diuji serta ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Sehingga dalam penelitian ini mempunyai definisi operasional adalah sebagai berikut:

#### 1.7.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independent adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan pada model pengukuran kualitas pelayanan Serqual oleh Parasuraman yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan terdiri sebagai berikut :

##### 1. Bukti fisik (tangibles)

Tangibles adalah aspek-aspek nyata yang biasa dilihat dan diraba. Terdiri dari item-itemnya :

- a. Kondisi peralatan: Kemutakhiran atau kemoderan peralatan yang dimiliki PDAM Kota Malang.
- b. Kondisi kawasan dan gedung : Kondisi gedung dan kenyamanan tempat tunggu di PDAM Kota Malang.
- c. Kondisi sumberdaya manusia : Kerapian penampilan staf dan karyawan.
- d. Keselarasan fasilitas fisik : Kualitas air minum PDAM Kota Malang.

## 2. Keandalan (reliability)

Reliability adalah aspek-aspek keandalan sistem pelanggan yang diberikan oleh pemberi jasa, dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. dengan kata lain, menunjukkan kemampuan untuk mewujudkan jasa sesuai dengan telah dijanjikan secara tepat. Terdiri dari item-itemnya :

- a. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana yang telah disusun oleh perusahaan.
- b. Perhatian serius PDAM Kota Malang terhadap pelanggan yang dapat masalah.
- c. Keandalan PDAM Kota Malang dalam penyampaian pelayanan dari awal hingga akhir.
- d. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
- e. Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan atau dokumen oleh PDAM Kota Malang: Keakuratan pencatatan meteran air.

## 3. Daya tanggap (responsiveness)

Responsiveness adalah keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan tersebut. Dapat juga berarti kecepattanggapan dari pemberi jasa dalam memberi jasa, sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari pelanggan. Terdiri item-itemnya :

- a. Kejelasan informasi penyampaian pelayanan dalam prosedur perijinan menjadi pelanggan baru.
- b. Ketersediaan staf atau pegawai dalam memberikan layanan dengan cepat .
- c. Ketersediaan staf atau pegawai dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan.
- d. Keluasan waktu staf atau pegawai untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat .

## 4. Jaminan (assurance)

Assurance adalah adanya jaminan bahwa jasa yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain yang

sifatnya memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi jasa sesuai dengan apa yang diharapkan. Terdiri dari item-itemnya :

- a. Kompetensi atau kemampuan staf dan pegawai dalam bidang pelayanannya.
- b. Perasaan aman selama berhubungan atau berurusan dengan staf atau pegawai di PDAM Kota Malang.
- c. Kesabaran staf atau pegawai dalam memberi layanan kepada pelanggan.
- d. Dukungan PDAM Kota Malang kepada staf atau pegawai untuk melaksanakan tugas dengan baik.
5. Empati (Empathy)

Empathy berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan. Terdiri dari item-itemnya :

- a. Perhatian PDAM Kota Malang kepada pelanggan.
- b. Perhatian staf atau pegawai secara pribadi kepada pelanggan.
- c. Pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
- d. Perhatian PDAM Kota Malang terhadap kepentingan pelanggan.
- e. Keluwesan atau kesesuaian jam kerja PDAM Kota Malang dengan kebutuhan pelanggan.

#### 1.7.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari beberapa konsep seperti tersebut dikemukakan tadi maka dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dari kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Evaluasi antara harapan dengan pelayanan yang diterima .

Evaluasi antara harapan dengan kenyataan yang diterima merupakan suatu persepsi atau tanggapan pelanggan setelah membandingkan atau mengevaluasi antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja aktual. Terdiri dari item-itemnya:

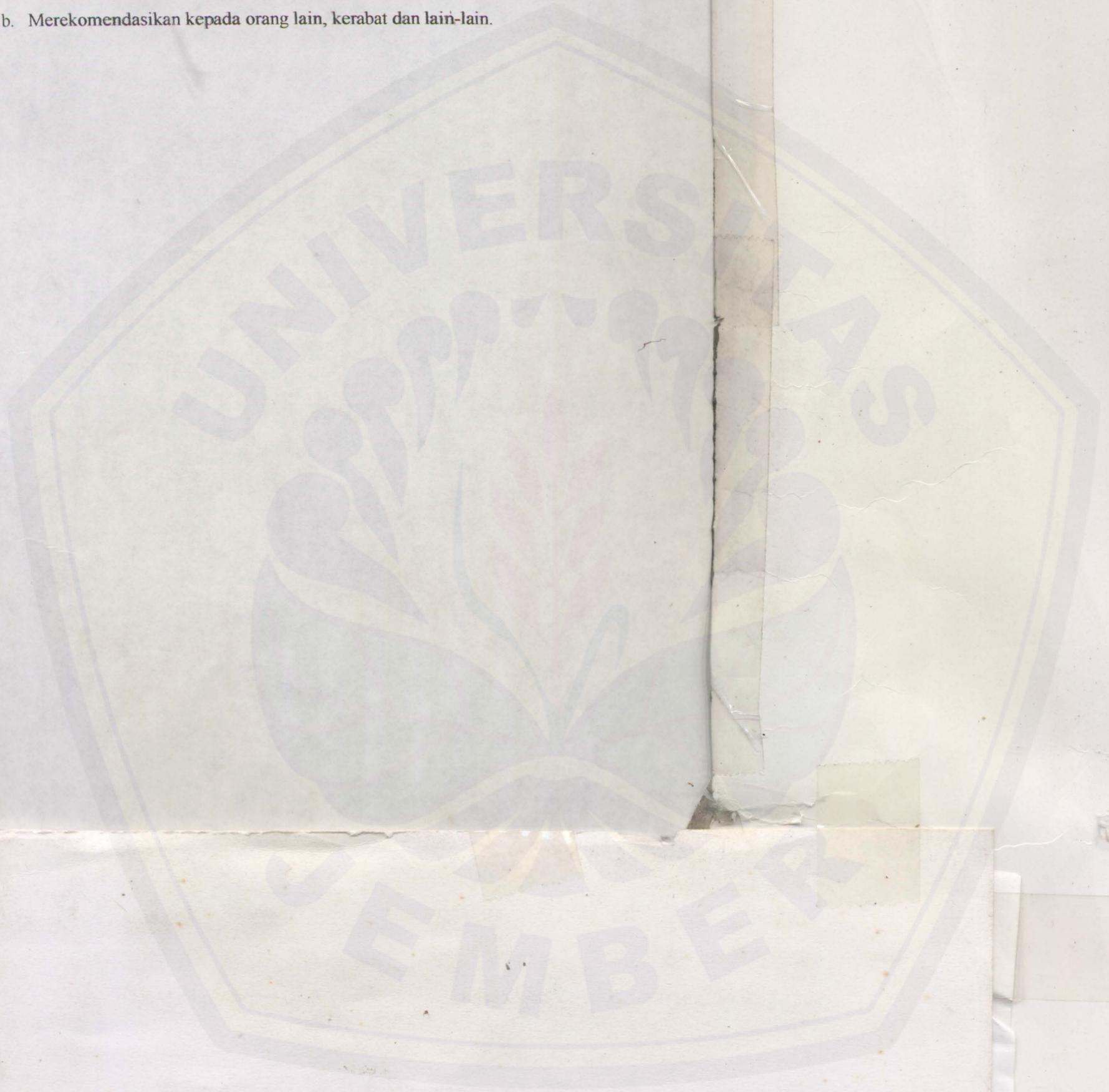
- a. Harapan sebelum menerima pelayanan oleh DPAM Kota Malang.
- b. Nilai pelayanan yang diterima:
  - Pelayanan yang diterima.

- Manfaat pelayanan yang diterima.
- Harga pelayanan yang diterima.
- Citra PDAM Kota Malang.

2. Respon pelanggan

Respon pelanggan adalah tingkah laku atau sikap pelanggan setelah mengevaluasi antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Terdiri dari item-itemnya:

- a. Kembali menggunakan pelayanan dari perusahaan yang sama.
- b. Merekomendasikan kepada orang lain, kerabat dan lain-lain.



## 1.5 Metode Penelitian

Di dalam suatu penelitian diperlukan metode penelitian yang dijadikan landasan untuk mendapatkan data-data dan sekaligus merupakan usaha yang mendukung untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran ilmiah. Hal tersebut sesuai dengan definisi yang dikemukakan Koentjoroningrat (1991:7) tentang metode yaitu "cara atau jalan, berhubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut cara kerja untuk memahami obyek yang menjadi sasaran ilmiah yang bersangkutan". Dan menurut Hadi (1989:4) memberikan suatu pengertian penelitian atau research dapat diartikan sebagai "Usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Usaha mana yang dilakukan dengan menggunakan metode-metode ilmiah".

Adapun langka-langka yang dilakukan dalam melaksanakan metode penelitian ini, meliputi:

### 1.8.1 Teknik Penentuan Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari individu yang akan dijadikan obyek penelitian. Sehubungan dengan populasi ini, maka Singarimbun dan Effendi (1987:118) menyatakan bahwa "Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya mudah diduga".

Dalam penelitian kali ini, penulis menfokuskan pada pelanggan rumah tangga di PDAM Kota Malang khususnya di wilayah Kecamatan Klojen. Sehingga besarnya populasi dalam penelitian kali ini adalah sebesar 16.720 orang. Adapun perinciannya sebagai berikut:

Tabel 3  
Jumlah Populasi dalam Penelitian

No.	Nama Kelurahan di Kecamatan Klojen	Jumlah Pelanggan
1.	Bareng	1728 orang
2.	Kauman	1616 orang
3.	Kasin	2320 orang
4.	Penanggungan	1472 orang
5.	Oro-dowo	2082 orang
6.	Gandingkasri	1354 orang
7.	Samaan	1528 orang
8.	Rampal Celaket	952 orang
9.	Klojen	863 orang
10.	Kidul Dalem	891 orang
11.	Sukohardjo	1914 orang
Jumlah Total		16720 orang

Sumber data skunder diolah tahun 2002.

### 1.8.2 Teknik Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diharapkan bisa mewakili dari populasi secara keseluruhan. Dalam hal ini sesuai dengan pendapat Koentjaraningrat (1987:115) menyatakan bahwa "Sampel merupakan bagian-bagian keseluruhan atau populasi yang menjadi obyek sesungguhnya dari penelitian".

Adapun jumlah responden yang ditetapkan penulis untuk penelitian ini, berpedoman pada pendapat dari Hadi (1995:73) bahwa "Sebenarnya tidak ada ketentuan mutlak berapa persen suatu sampel yang harus diambil dari populasi. Ketiadaan ketetapan mutlak itu tidak perlu menimbulkan keraguan pada seorang peneliti". Berdasarkan pendapat tersebut, maka penulis menetapkan bahwa besarnya sampel dalam penelitian ini adalah 200 orang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Proposional Cluster Random Sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak pada setiap wilayah dimana pada setiap wilayah memiliki jumlah subyek yang tidak sama maka dari itu untuk memperoleh sampel representatif, pengambilan subyek dari setiap wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subyek dalam masing-masing wilayah. Dimana Sugiyono (2001:61) menyatakan:

Cluster Sampling atau Teknik Sampling Daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten.

Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah di populasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan Arikunto (1998:127) menjelaskan bahwa:

Teknik pengambilan sampel proposional atau sampel imbangan ini untuk menyempurnakan penggunaan teknik sampel berstrata atau sampel wilayah. Adakalanya banyaknya subyek yang terdapat pada setiap strata atau wilayah tidak sama. Oleh karena itu, untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subyek dari strata atau setiap wilayah ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata atau wilayah.

Adapun Pemilihan sampel secara acak atau Random adalah seperti yang dikemukakan Sumanto (1995: 40) menegaskan bahwa " Pemilihan sampel random adalah proses sedemikian rupa sehingga semua orang dalam populasi mempunyai kesempatan dan kebebasan yang sama untuk terpilih sebagai sampel".

Jadi pengkategorian atas dasar wilayah administratif untuk memudahkan pendistribusian pengambilan sampel dalam kecamatan Klojen yang meliputi 11 wilayah kelurahan dan mempunyai jumlah pelanggan PDAM yang bervariasi antara masing-masing wilayah tersebut, sehingga pengambilan sampel harus bisa adil dan representatif sesuai dengan proporsinya dari tiap wilayah . Adapun komposisinya sebagai berikut:

Tabel 4  
Jumlah Sampel Penelitian

No.	Nama Kelurahan Kecamatan Klojen	di Perhitungan	Jumlah
1.	Bareng	$1728/16720 \times 200 = 20,7$	21 orang
2.	Kauman	$1616/16720 \times 200 = 19,3$	19 orang
3.	Kasin	$2320/16720 \times 200 = 27,8$	28 orang
4.	Penanggungan	$1472/16720 \times 200 = 17,6$	18 orang
5.	Oro-dowo	$2082/16720 \times 200 = 24,9$	25 orang
6.	Gandingkasri	$1354/16720 \times 200 = 16,2$	16 orang
7.	Samaan	$1528/16720 \times 200 = 18,3$	18 orang
8.	Rampal Celaket	$952/16720 \times 200 = 11,4$	11 orang
9.	Klojen	$863/16720 \times 200 = 10,3$	10 orang
10.	Kidul Dalem	$891/16720 \times 200 = 10,7$	11 orang
11.	Sukoharjo	$1914/16720 \times 200 = 22,9$	23 orang
Jumlah Total			200 orang

Sumber data skunder diolah tahun 2002.

### 1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Penumpulan data sangat diperlukan guna memecahkan masalah berdasarkan pada prosedur penelitian ilmiah. Adapun teknik pengumpulan data dapat dilakukan seperti berikut:

#### 1. Teknik kuesioner

Teknik Kuesioner menurut Umar (1999:49) merupakan “ Suatu pengumpulan data yang memberikan atau penyebaran daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas pertanyaan tersebut”. Teknik ini dipakai untuk memperoleh datum dari responden yang berupa data pokok atau utama.

#### 2. Teknik wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan sipeneliti dengan respon penelitan dengan cara tanya jawab. Tanya jawab tersebut bermaksud untuk memudahkan dalam menjawab permasalahan penelitian tersebut. Dalam hal ini mengajukan pertanyaan pada responden untuk mencari keterangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Menurut Umar (1999:51) wawancara dapat didefinisikan adalah sebagai berikut:

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk mejawab pada kesempatan lain.

Teknik wawancara ini digunakan untuk mewawancarai pelanggan dan pegawai guna menunjang penelitian ini.

#### 3. Teknik observasi

Teknik observasi dilakukan peneliti dalam penelitian dengan berusaha melihat dan mengamati gejala atau kejadian yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Adapun menurut Hadi (1984:36) adalah

Sebagai metode ilmiah observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pengamatan yang dilakukan mata kepala saja, melainkan juga semua jenis pengamatan yang dilakukan baik langsung maupun tidak langsung.

Teknik Observasi digunakan untuk mengamati antara pegawai PDAM Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

#### 4. Teknik dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan maksud memperoleh data-data yang tersedia dilokasi penelitian, sehingga memperjelaskan dan mendukung analisa penelitian.

##### 4.8.1 Teknik Analisa Data

Data yang terkumpul kemudian dilakukan pengolahan data. Pada tahap ini data dilakukan pemeriksaan dan kemudian dilakukan pemberian skor.

Pemberian skor pada masing-masing pada data adalah sebagai berikut :

1. Apabila responden memilih jawaban a maka skornya 3.
2. Apabila responden memilih jawaban b maka skornya 2.
3. Apabila responden memilih jawaban c maka skornya 1.

Dalam pemberian skor ini juga dibedakan pada:

##### A. Kualitas pelayanan

Berdasarkan pernyataan yang diajukan dalam kelima indikator kualitas pelayanan sebanyak 22 item, maka pemberian skor secara keseluruhan dalam variabel kualitas pelayanan adalah:

Baik/tinggi = 66, sedang/biasa = 44, jelek/ rendah = 22.

Dari indikator yang ada, maka variabel kualitas pelayanan dapat dikategorikan berdasarkan baik/sedang/jelek. Untuk mengetahuiskor responden pada kategori tersebut diperlukan interval kelas. Adapun rumusnya adalah:

Skor tertinggi tiap-tiap jawaban – Skor terendah tiap-tiap jawaban

Jumlah interval

( hadi 1987:11)

Interval kelasnya =  $\frac{66-22}{3} = 14,6$  dibulatkan menjadi 15.

3

Adapun kategorinya adalah:

Skor 52 – 66 termasuk kategori baik.

Skor 37 – 51 termasuk kategori sedang.

Skor 22 – 36 termasuk kategori jelek.

### B. Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pernyataan yang diajukan dalam 2 indikator kepuasan pelanggan sebanyak 7 item, maka pemberian skor secara keseluruhan adalah:

Puas/baik/sering = 21, Sedang/biasa = 14, Tidak puas/jelek/tidak = 7.

Adapun untuk interval kelasnya adalah sebagai berikut ini:

Interval kelasnya =  $\frac{21 - 7}{3} = 4,67$  (dibulatkan 5)

3

Kategorinya adalah:

Skor 7 – 11 termasuk kategori puas.

Skor 12 – 16 termasuk kategori biasa.

Skor 17 – 21 termasuk kategori tidak puas.

Analisa data dalam penelitian ini menggunakan statistik sebagaimana seperti yang dikemukakan oleh Hadi (1986:221) bahwa "Metode Statistik adalah cara ilmiah yang dipersiapkan untuk mengumpulkan, menyajikan dan menganalisa data penyelidikan yang berwujud angka-angka". Selanjutnya data-data tersebut dianalisa dengan menggunakan statistik non-parametrik yaitu dengan menggunakan rumus-rumus yang sesuai dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini analisisnya menggunakan teknik korelasi Rank Spearman yaitu untuk mengukur kuatnya hubungan antara dua variabel dengan berdasarkan ranknya. Alasan digunakan teknik korelasi rank spearman menurut Sugiono (1999:213) adalah sebagai berikut:

Sumber data untuk variabel yang akan dikorelasikan dapat berasal dari sumber yang tidak sama. Jenis data yang dikorelasikan adalah data ordinal, serta dari kedua variabel tidak harus membentuk distribusi normal. Jadi korelasi Rank Spearman bekerja dengan data ordinal atau berjenjang.

Menurut Siegel (1994:273) rumus Rank Spearman adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^N d_i^2}{N^3 - N}$$

Keterangan : r = Koefisiensi korelasi

$N$  = Jumlah pengamatan

$d_2$  = Perbedaan Rank dari masing-masing pengubah

Rumus diatas digunakan apabila terdapat jumlah rank kembar yang tidak begitu besar atau tidak mempunyai nilai kembar. Apabila jumlah nilai kembar banyak dan mempunyai pengaruh terhadap koefisiensi korelasi, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$r_2 = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_2^2}{2\sqrt{(\sum X^2)(\sum Y^2)}}$$

(Ibid :256)

Di mana:

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{2} - \sum T_x$$

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{2} - \sum T_y$$

(Siegel, 1994:257)

Selanjutnya untuk mencari  $T_x$  dan  $T_y$  menggunakan rumus:

$$T_x = \frac{t^2 - t}{12}$$

$$T_y = \frac{t^2 - t}{12} \text{ (Siegel, 1994:256)}$$

Langkah selanjutnya adalah pengujian taraf kepercayaan. Taraf signifikannya adalah 0,05 atau taraf kepercayaannya 95%. Sehingga apabila nilai hitung lebih besar daripada nilai harga tabelnya, maka hipotesa nihil ditolak dan hipotesa kerjanya diterima, sebaliknya bila harga hitungnya lebih kecil daripada harga tabel, maka hipotesa nihil diterima dan hipotesa kerja ditolak.

Adapun rumus untuk menguji  $r_s$  yaitu:

$$t_{tes} = r_s \sqrt{\frac{N-2}{1-(r_s)^2}}$$

(Siegel, 1994:263)

Keterangan

- $N$  = Jumlah sampel responden
- $T$  = Jumlah nilai rank spearman
- $r_s$  = Nilai korelasi rank spearman

- $T_x$  = Nilai kembar dari variabel x
- $T_y$  = Nilai kembar dari variabel y
- x dan y = variasi antar variabel
- $d_1$  = Pedoman seleih antara jenjang dari variabel x dan y



## BAB II

## DESKRIPSI DAERAH PENELITIAN

Mik UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

## 2.1 Pengantar

Deskripsi daerah penelitian merupakan suatu gambaran mengenai lokasi atau daerah penelitian itu dilaksanakan. Daerah yang dijadikan tempat penelitian ini sesuai dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Di PDAM Kota Malang (Studi Pelanggan Rumah Tangga Di Wilayah Kecamatan Klojen) adalah PDAM Kota Malang khususnya dengan wilayah pelayanannya di Kecamatan Klojen.

Dengan memperhatikan daerah penelitian akan membantu penelitian dalam memahami situasi, kondisi, program kerja, permasalahan yang dihadapi, dan lain sebagainya. Sehingga dapat memudahkan untuk mengumpulkan informasi dan data-data dalam kegiatan penelitian.

Sedangkan gambaran mengenai daerah penelitian ini dapat diperoleh melalui berbagai cara diantaranya melalui pengamatan atau observasi langsung ditambah data-data skunder yang diperlakukan melalui dokumen-dokumen yang berasal dari PDAM Kota Malang dan intansi terkait yang mendukung dalam penelitian kali ini. Data-data skunder yang diperoleh juga bisa dijadikan pendukung bagi data-data primer yang diperoleh setelah melakukan penelitian.

Selain beberapa hal tersebut diatas deskripsi daerah penelitian juga dapat membantu menjelaskan kedudukan, tugas pokok, fungsi organisasi, stuktur organisasi, dan profil wilayah pelayanan khususnya di wilayah kecamatan Klojen.

Untuk mengetahui gambaran umum daerah penelitian yaitu PDAM Kota Malang khususnya dengan wilayah pelayanan di kecamatan Klojen terlebih dulu mendiskripsikan secara singkat tentang sejarah PDAM Kota Malang.

Pada tahun 1915 Pemerintah Belanda memanfaatkan air Karang sebagai sumber air bersih Kota Malang dan untuk menambah debit produksi air bersih juga dilakukan dengan memanfaatkan sumber air yang lain. Pada tahun 1928

menggunakan sistem penyadap berupa Brom Captering yang ditransmisikan secara grafitasi pada resevoir Dinoyo dan Betek.

Akibat perkembangan penduduk yang semakin pesat dan kebutuhan akan air bersih juga semakin meningkat pada tahun 1935 Pemerintah Daerah menyusun program peningkatan sumber daya air dengan memanfaatkan sumber Binangun sebesar 215 liter/detik.

Berdasarkan peraturan daerah kota besar Malang Nomor 38 tahun 1955 Dewan Perwakilan Rakyat Sementara Kota Besar Malang menyatakan bahwa : "Kegiatan penyediaan air minum untuk kota besar Malang telah dimulai sejak tanggal 31 Maret 1915, ketentuan persediaan air minum dikenal dengan nama WATER LAIDING VEROR DENING kota besar Malang".

Pada tanggal 18 Desember 1974 dengan diterbitkannya Peraturan Daerah No. 11 Tahun 1974, Unit Air Minum berubah dengan status Perusahaan Daerah Air Minum yang berbadan hukum sebagaimana yang diatur oleh UU No. 5/1965 mengenai Perusahaan Daerah yang kemudian Peraturan Daerah ini diperbarui dengan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1984.

Sejak itulah Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II mempunyai status Badan Hukum, sehingga dengan demikian mempunyai hak otonomi dalam pengolahan air minum.

Tahun 1980 Pemerintah memandang perlu untuk mengambil tindakan dalam memenuhi kekurangan air bersih bagi penduduk Malang dimasa mendatang sehingga perlu untuk mengolah sumber air yang potensial yang berada dekat dengan Kotamadya Malang yaitu sumber Wendit. Untuk kelangsungan pelayanan air pada konsumen selama 24 jam secara terus menerus, maka disediakan sumber tenaga listrik cadangan berdaya yang berupa GENSET dengan daya 794 KVA, yang mampu melayani kebutuhan energi pompa pada saat Emergency. Dengan menggunakan sistem pengoperasian secara serasi.

Perkembangan Peduduk sangat erat kaitannya dengan rencana pembangunan suatu daerah termasuk keperluan jaringan air bersih. Dengan adanya perluasan wilayah Kodya Malang tentu mengakibatkan bertambahnya penduduk sehingga pada tahun 1988 perluasan daerah air minum siap

melaksanakan tambahan. Sumber air baru yang berada di daerah Kabupaten Malang, yakni sumber Ngesong II dan Banyuning masing-masing berkapasitas 40 liter/detik dan 100 liter/detik, dari kedua sumber tersebut air ditransmisikan melalui pipa PVC ke reservoir Dinoyo dan untuk menstabilkan tekanan air ditempatkan 5 (lima) bak pelepas tekan.

## **2.2 Kedudukan, tugas pokok, fungsi PDAM kota Malang**

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Malang No. 447 Tahun 2001, dijelaskan bahwa PDAM Kota Malang mempunyai kedudukan, tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

### **2.2.1 Kedudukan PDAM**

- a) Perusahaan Daerah Air Minum merupakan Perusahaan Daerah milik Pemerintah Kota Malang yang dipimpin oleh Direksi dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah pengawasan dan bertanggung jawab kepada Walikota.
- b) Demi tercapainya efektifitas dan efisiensi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang dalam melaksanakan tugasnya dilengkapi Badan Pengawas yang bertugas untuk melakukan pengawasan umum dan pengawasan khususnya terhadap pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum.
- c) Perusahaan Daerah Air Minum diselenggarakan atas dasar azas ekonomi perusahaan dalam kesatuan system pembinaan demokrasi ekonomi.

### **2.2.2 Tugas Pokok PDAM**

Perusahaan Daerah Air Minum mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan Air Minum untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik dari aspek sosial, aspek ekonomi dan aspek kesehatan.

### **2.2.3 Fungsi PDAM**

- a) Pelayanan penyediaan air minum kepada masyarakat.
- b) Penyelenggaraan kemanfaatan umum.

c) Peningkatan pendapatan atau laba perusahaan.

## 2.3 Visi dan Misi PDAM Kota Malang

### 2.3.1 Visi PDAM Kota Malang

Visi merupakan perekat dan motivator dalam pengembangan organisasi. Visi ini akan membentuk suatu filosofi yang menjadi keyakinan utama dan panutan bagi segenap jajaran PDAM. Adapun Visi dari PDAM Kota Malang meliputi:

1. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dan kebanggaan PDAM.
2. Untuk memberikan pelayanan yang prima PDAM akan mengelola sumber-sumber perusahaan secara profesional.
3. Untuk mencapai kinerja yang maksimal PDAM dengan bijak akan memanfaatkan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Kualitas dan kreatifitas karyawan adalah kata kunci bagi keberhasilan perusahaan.
5. Prestasi yang menakjubkan akan diganjar dengan profit yang pantas.

### 2.3.2 Misi PDAM Kota Malang

Organisasi yang memiliki misi yang jelas akan lebih efektif dalam mencapai tujuan karena dengan misi setiap saat semua pegawai akan selalu akan diingatkan akan tugas dan tanggung jawab yang harus dipikulnya dalam rangka mewujudkan apa yang dinyatakan dalam misi tersebut.

Adapun yang menjadi misi PDAM Kota Malang adalah “ *Menjaga Kehidupan, Menyejahterakan Masyarakat dan Membangun Kota Malang melalui Profesionalisme Pelayanan Air Bersih* ”.

## 2.4 Susunan dan Struktur PDAM Kota Malang

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Malang No. 447 Tahun 2001, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang mempunyai Susunan organisasi sebagai berikut:

- 1) Unsur Perusahaan, yaitu:
  - a) Walikota malang;

- b) Badan Pengawas.
- 2) Unsur Pimpinan, yaitu:
- a) Direktur Utama;
  - b) Direktur Administrasi dan Keuangan;
  - c) Direktur Teknik.
- 3) Unsur Pelaksana, yaitu:
- a) Manajer Umum;
  - b) Manajer Sumber Daya Manusia;
  - c) Manajer Keuangan;
  - d) Manajer Hubungan Pelanggan;
  - e) Manajer Perencanaan Teknik;
  - f) Manajer Produksi;
  - g) Manajer Distribusi;
  - h) Manajer Perawatan.
- 4) Unsur Pembantu Pimpinan, yaitu:
- a) Bidang Penelitian Dan Pengembangan;
  - b) Satuan Pengawasan Internal.
- 5) Badan pengawas dipimpin langsung oleh seorang Ketua Badan Pengawas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab pada Walikota.
- 6) Direktur Utama dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota.
- 7) Masing-masing Direktur dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.
- 8) Masing-masing Manajer dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur.
- 9) Bidang Penelitian dan Pengembangan dan Satuan Pengawasan Internal dipimpin oleh seorang Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan dan Kepala Satuan Pengawasan Internal dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

10) Bagan Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Malang merupakan hal yang tak terpisahkan.

## 2.5 Pelanggan PDAM Kota Malang

PDAM Kota Malang memiliki jumlah pelanggan sekitar 76.700 pelanggan pada bulan Mei 2002. Pelanggan tersebut masih aktif dalam menggunakan jasa PDAM. Dari jumlah tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 5

Klasifikasi Pelanggan PDAM berdasarkan Golongan Mei 2002

No.	Klasifikasi	Jumlah
1.	Sosial Umum	255
	Sosial Khusus	1429
2.	Rumah Tangga	72214
3.	Instansi	355
4.	Niaga Kecil	674
	Niaga Sedang	749
	Niaga Besar	976
5.	Industri Kecil	26
	Industri Besar	22
	Jumlah	76700

Sumber data skunder diolah tahun 2002.

Sedangkan klasifikasi jumlah pelanggan berdasarkan wilayah unit pelayanan di PDAM Kota Malang, dimana unit wilayah pelayanannya dibagi 4 unit wilayah adalah sebagai berikut:

Tabel 6

## Jumlah Pelanggan PDAM Kota Malang Per Wilayah

No.	Kelurahan	Wilayah	Jumlah Pelanggan
I	Klojen	I	
a.	Samaan		1600
b.	Rampal celaket		996
c.	Klojen		931
II	Blimbing		
a.	Balearjosari		155
b.	Arjosari		1215
c.	Polowijen		234
d.	Purwodadi		1455
e.	Blimbing		728
f.	Pandanwangi		826
g.	Purwantoro		3182
h.	Bunulrejo		2454
i.	Kesatrian		870
j.	Polehan		1611
k.	Jodipan		1562
	Jumlah		17820
I	Klojen	II	
a.	Penanggungan		1558
b.	Oro-dowo		2164
c.	Gadingkasri		1428
II	Lowokwaru		
a.	Tasikmadu		-
b.	Tunggulwulung		215
c.	Tunjungsekar		1166
d.	Mojolangu		2475
e.	Tulusrejo		964
f.	Lowokwaru		2774
g.	Tlogomas		921
h.	Dinoyo		1487
i.	Jatimulyo		949
j.	Ketawanggede		1138
k.	Merjosari		1030
l.	Sumbersari		1009
III	Kabupaten		
a.	Pandanrejo		5
b.	Giripurno		14
c.	Tawangargo		16
d.	Donowarih		34
e.	Tegalondo		112
f.	Pendem		17
g.	Mulyoagung		55

h.	Landungsari		1
			19532
I	Klojen	III	
a.	Bareng		1807
b.	Kauman		1697
c.	Kasin		2401
II	Sukun		
a.	Karangbesuki		1305
b.	Pisangcandi		1937
c.	Bandulan		376
d.	Tanjungrejo		1071
e.	Mulyorejo		120
f.	Sukun		1824
g.	Ciptomulyo		604
h.	Bakalan		-
i.	Bandungrejosari		1187
j.	Gadang		2727
k.	Kebonsari		940
III	Pakisaji		
a.	Kebonagung		778
			18774
I	Klojen	IV	
a.	Kiduldalem		951
b.	Sukaharjo		1994
II	Kedungkandang		
a.	Sawojajar		4279
b.	Lesanpuro		1647
c.	Madyopuro		3297
d.	Cemorokandang		-
e.	Kedungkandang		393
f.	Buring		601
g.	Kotalama		3432
h.	Mergosono		1776
i.	Bumiayu		459
j.	Wonokoyo		-
k.	Tlogowaru		-
l.	Arjowinangun		433
III	Pakis		
a.	Mangliawan		93
IV	ABRI		1219
			20574

Sumber data skunder diolah 2002.

Dari datum tersebut diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan rumah tangga sebesar 72.214. Dari jumlah tersebut dapat diklasifikasikan lagi menurut perdaerahnya, adalah sebagai berikut ini:

Tabel 7

## Data Pelanggan Rumah Tangga di PDAM Kota Malang Bulan Mei 2002

No.	Nama wilayah	Jumlah Pelanggan
1.	Kecamatan Klojen	16.720
2.	Kecamatan Sukun	13.352
3.	Kecamatan Lowokwaru	13.582
4.	Kecamatan Blimbing	11.412
5.	Kecamatan Kedungkandang	15.582
6.	Kabupaten	254
7.	Pakis	93
8.	ABRI	1.219
Jumlah Total		72.214

Sumber data skunder diolah tahun 2002.

## 2.6 Pelanggan Rumah Tangga Di Kecamatan Klojen

### 2.6.1 Gambaran Umum Kecamatan Klojen

Berdasarkan klasifikasi perwilayah tersebut, terlihat bahwa Kecamatan Klojen terletak dalam setiap wilayah pelayanan PDAM Kota Malang yaitu wilayah I sampai wilayah IV. Hal tersebut disebabkan karena Kecamatan Klojen mempunyai wilayah Kelurahan yang terdapat di pusat Kota Malang. Dimana wilayah Kecamatan Klojen dibatasi oleh:

- a. Sebelah utara : Kecamatan Blimbing.
- b. Sebelah selatan : Kecamatan Sukun.
- c. Sebelah barat : Kecamatan Lowokwaru.
- d. Sebelah timur : Kecamatan Kedungkandang.

Untuk mempermudah dalam pemberian pelayanan tersebut maka wilayah Kecamatan Klojen dibagi dalam unit-unit pelayanan agar wilayah pelayanan

PDAM Kota Malang dapat terkoordinasi dengan baik guna pemberian pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

Wilayah Kecamatan Klojen berada pada ketinggian 444 meter dari permukaan air laut. Suhu maksimum dan minimum sekitar 32° C dan 21° C dengan luas wilayah 11.992,1746 ha. Dengan curah hujan sekitar 1998 mm/tahun.

Hal mengenai kependudukan di Kecamatan Klojen bulan Mei adalah sebagai berikut:

Tabel 8

Data Kependudukan Kecamatan Klojen Malang pada Mei 2002

No.	Kelurahan	Penduduk Awal Bulan Ini			Penduduk Akhir Bulan Ini		
		L	P	Jumlah	L	P	Jumlah
1.	Kiduldalem	3216	3538	6754	3215	3542	6757
2.	Sukoharjo	4816	5998	10814	4810	6001	10811
3.	Kauman	6924	7332	14256	6926	7338	14264
4.	Kasin	7406	8227	15633	7407	8224	15631
5.	Klojen	2998	3470	6468	2987	3460	6447
6.	Samaan	5648	5897	11545	5626	5881	11507
7.	Rampalcelaket	3394	3581	6975	3394	3573	6967
8.	Oro-orodowo	6113	6487	12600	6116	6497	12613
9.	Gadingkasri	6814	5412	12226	6810	5421	12231
10.	Bareng	8271	9276	17547	8269	9278	17547
11.	Penaggungan	5573	5071	10644	5571	5067	10638
	Jumlah	61173	64289	125462	61131	64282	125413

Sumber data Skunder tahun 2002.

Dimana jumlah penduduk menurut jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 61.131 dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 64.282. Dan dimana jumlah WNI laki-laki dan WNI perempuan adalah 60.830 dan 62.408. Sedangkan WNA laki-laki dan WNA perempuan adalah 191 dan 214.

Sedangkan jumlah penduduk menurut Agama yang dipeluk oleh masing-masing penduduk adalah:

1. Islam	9.934
2. Katholik	11.028
3. Protestan	10.050
4. Hindu	948
5. Budha	2.413

Adapun Komposisi jumlah penduduk berdasarkan pendidikannya, adalah sebagai berikut:

Tabel 9

## Data Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikannya

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Belum Sekolah	2.521
2.	Tidak Tamat Sekolah	-
3.	Tamat SD/Sederajat	27.660
4.	Tamat SLTP/Sederajat	21.567
5.	Tamat SLTA/Sederajat	34.752
6.	Tamat Akademik/Sederajat	5.905
7.	Tamat Perguruan Tinggi/Sederajat	7.379
8.	Buta Huruf	-

Sumber Data skunder tahun 2002.

### 2.6.2 Pelanggan Rumah Tangga PDAM di Kecamatan Klojen

Untuk memudahkan pemberian pelayanan, maka wilayah Klojen dibagi dalam unit-unit pelayanan PDAM Kota Malang agar dapat terkoordinasi dengan baik guna pemberian pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Untuk itu maka wilayah Kecamatan Klojen merupakan suatu wilayah yang dapat mewakili unit wilayah pelayanan PDAM Kota Malang antara wilayah I sampai Wilayah IV.

Kecamatan Klojen memiliki jumlah penduduk 125.413 jiwa, dimana jumlah tersebut tersebar dalam 11 kelurahan. Adapun jumlah pelanggan PDAM Kota Malang secara keseluruhan adalah 17527 secara keseluruhan. Adapun Jumlah pelanggan rumah tangga PDAM di Kecamatan Klojen dapat diklasifikasikan menurut kelurahan-kelurahannya adalah sebagai berikut:

Tabel 10

## Jumlah Pelanggan Rumah Tangga Per Kelurahan di Klojen

No.	Nama Kelurahan di Kecamatan Klojen	Jumlah Pelanggan
1.	Bareng	1728 orang
2.	Kauman	1616 orang
3.	Kasin	2320 orang
4.	Penanggungan	1472 orang
5.	Oro-dowo	2082 orang
6.	Gandingkasri	1354 orang
7.	Samaan	1528 orang
8.	Rampal Celaket	952 orang
9.	Klojen	863 orang
10.	Kidul Dalem	891 orang
11.	Sukohardjo	1914 orang
Jumlah Total		16720 orang

Sumber data skunder diolah.

Pelanggan PDAM yang paling banyak adalah pelanggan Rumah Tangga yaitu hampir 94 % pelanggan. Sedangkan sisanya 6 % adalah pelanggan yang terdiri dari Sosial, Instansi, Niaga dan Industri. Hal tersebut juga berlaku pada Kecamatan Klojen yaitu hampir 95 % dari jumlah keseluruhan pelanggan PDAM Kota Malang di Kecamatan Klojen, untuk sisanya 5 % adalah non Rumah Tangga.

### 2.7 Karakteristik Responden

Latar belakan responden berdasarkan hasil penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, status, pekerjaan, pendidikan, penghasilan, besarnya rekening air tiap bulan dan lamanya berlangganan. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

### 2.7.1 Jenis Kelamin

Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11  
Data Responden menurut Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
Laki-laki	132	66 %
Perempuan	68	34 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Tabel diatas menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki. Ini membuktikan terdapat dominasi jenis kelamin laki-laki yang menjadi pelanggan rumah tangga di PDAM Kota Malang Khususnya di Kecamatan Klojen. Dimana mereka menjadi kepala rumah tangga.

### 2.7.2 Umur Responden

Hasil penelitian sehubungan dengan umur responden diketahui bahwa responden yang paling muda berumur 20 tahun. Sedangkan responden yang paling tua berumur 75, untuk itu adanya pengelompokan umur. Adapun umur responden yang didasarkan pada pengelompokan umur dapat diketahui melalui tabel berikut ini:

Tabel 12  
Data Responden menurut Usia Responden

Kelompok Usia	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
20-29	20	10,0 %
30-39	52	26,0 %
40-49	47	23,5 %
50-59	45	22,5 %
60-Keatas	36	18,0 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pelanggan rumah tangga PDAM di kecamatan Klojen mempunyai jumlah pelanggan pada usia 30-59, dimana di usia tersebut pelanggan memiliki tanggung jawab terbesar dalam suatu keluarga.

### 2.7.3 Status Responden

Berdasarkan jawaban responden atas kuisisioner penelitian yang diterima maka status responden dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 13

Data Responden menurut Status Responden

Status	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
Menikah	153	76,5 %
Tidak Menikah	47	23,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Tabel tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berstatus menikah. Ini menunjukkan bahwa air merupakan kebutuhan terpenting dalam suatu keluarga

### 2.7.4 Pendidikan Responden

Berkenaan dengan tingkat pendidikan yang dimiliki oleh responden berdasarkan kuisisioner yang terkumpul:

Tabel 14

Data Responden menurut Tingkat Pendidikan yang Ditempuh

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
SD/Sederajat	7	3,5 %
SLTP/Sederajat	30	15 %
SLTA/Sederajat	101	50,5 %
Diploma/Sederajat	27	13,5 %
PT/ Sarjana	35	17,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah 2002.

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan berhubungan dengan penggunaan jasa pelayanan PDAM. Dimana

kesadaran masyarakat akan kebutuhan air bersih menjadi hal pokok, ditunjukkan dengan besarnya jumlah tingkat pendidikan SLTP sampai atas.

### 2.7.5 Pekerjaan Responden

Hal yang menyangkut pekerjaan responden berdasarkan kuisioner yang dibagikan adalah sebagai berikut:

Tabel 15

Data Responden berdasarkan Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
PNS (Dosen,Guru)	47	23,5 %
Wiraswasta	23	11,5 %
Karyawan (Swasta,BUMN)	35	17,5 %
Pensiunan	40	20,0 %
Mahasiswa	20	10,0 %
Pedagang	23	11,5 %
Ibu rumah tangga	12	6,0 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kebutuhan akan air bersih menjadi utama dari semua orang baik PNS, Wiraswasta, Pensiunan, Mahasiswa dan lain-lain. Hal ini ditandakan dengan jumlah pelanggan rumah tangga pada tiap pekerjaan sangat bervariasi dan menunjukkan suatu keseimbangan.

### 2.7.6 Penghasilan Responden

Adapun dari semua responden yang telah mengisi kuisioner, dapat dilihat dari tingkat penghasilannya adalah sebagai berikut ini:

Tabel 16

Data Responden berdasarkan penghasilan per Bulan atau rata-rata per Bulan

Penghasilan Perbulan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
200.000-600.000	24	12 %
600.000 < X ≤ 1.000.000	45	22,5 %
1.000.000 < X ≤ 1.500.000	28	14 %
1.500.000 < X ≤ 2.000.000	26	13 %
2.000.000 < X ≤ 2.500.000	6	3 %
2.500.000 < X ≤ 3.000.000	9	4,5 %
3.000.000 < Keatas	10	5 %
Tidak menjawab	52	26 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Dari tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat penghasilan perbulan atau rata-rata perbulan dari responden merupakan hal yang sangat pribadi yang ditunjukkan dengan angka 26 % dari responden yang tidak menjawab. Tetapi masing banyak juga responden yang menjawab. Dari responden yang menjawab dapat diketahui bahwa responden dari berbagai penghasilan menjadi pelanggan rumah tangga di PDAM. Hal tersebut menandakan akan pentingnya kebutuhan air bersih terutama di daerah perkotaan.

#### 2.7.7 Besar Rekening Air tiap Bulan

Berdasarkan jumlah rekening air dari responden yang telah terkumpul berdasarkan data yang terkumpul adalah sebagai berikut:

Tabel 17

Data Responden berdasarkan Rekening Air Perbulan

Besar Rekening Perbulan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
10.000-50.000	70	35 %
50.000 < X ≤ 80.000	53	26,5 %
80.000 < X ≤ 100.000	37	18,5 %
100.000 < X ≤ 150.000	25	12,5 %
150.000 - Keatas	15	7,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Berdasarkan data tersebut diatas dapat diketahui bahwa penggunaan air disuai dengan kebutuhan responden. Dimana dari rekening tersebut diatas rata-rata terbesar dari jumlah rekening air perbulan adalah dari Rp. 100.000,00 kebawah.

### 2.7.8 Lama berlangganan

Berdasarkan pada lamanya responden dalam menggunakan pelayanan air bersih oleh PDAM kota malang adalah sebagai berikut:

Tabel 18

Data responden berdasarkan waktu lama berlangganan

Lama Berlangganan	Frekuensi (Orang)	Prosentase (%)
0 – 6 Bln	21	10,5 %
6 < X ≤ 1 Thn	38	19,0 %
1 < X ≤ 2 Thn	47	23,5 %
2 < X ≤ 5 Thn	35	17,5 %
5- keatas	59	29,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Dari data tersebut diatas dapat diketahui bahwa pelanggan yang paling lama dan terbanyak adalah pelanggan yang berlangganan pada waktu 5 tahun keatas. Dimana sebanyak 29,5 % dari jumlah responden. Ini menandakan pelanggan banyak merasa puas akan pelayanan PDAM Kota Malang.



**BAB III**

**PENYAJIAN DATA VARIABEL PENELITIAN**

**3.1 Pengantar**

Dalam bab ini akan disajikan data empiris yang didapat dari lapangan sesuai dengan variabel penelitian. Data ini adalah untuk mencari hubungan antara variabel penelitian. Adapun variabel penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Kualitas Pelayanan
2. Variabel Kepuasan Pelanggan.

**3.2 Variabel Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam melaksanakan fungsinya untuk menyelenggarakan pelayanan publik untuk masyarakat, pada saat sekarang ini amatlah sangat penting dan diutamakan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari hal sebagai berikut:

**3.2.1 Bukti Fisik (Tangibles)**

Bukti fisik merupakan aspek-aspek nyata yang terdapat dalam perusahaan tersebut untuk dapat menunjang pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya yang bisa dilihat dan diraba. Untuk Bukti fisik dalam penelitian ini merupakan aspek-aspek nyata yang ada di dalam kantor PDAM Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Item-item dari indikator Bukti fisik (tangibles) adalah sebagai berikut:

1. Kondisi peralatan mencakup kemuktakiran atau kemoderan peralatan yang dimiliki PDAM Kota Malang.
2. Kondisi kawasan dan gedung PDAM Kota Malang.
3. Kondisi sumber daya manusia mencakup kerapian penampilan staf dan karyawan.
4. Keselarasan fasilitas fisik mencakup kualitas air minum PDAM Kota Malang.

Adapun data berikut ini merupakan skor yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator Bukti fisik (Tangibles) dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 11

Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Bukti Fisik (Tangibles)

Responden	X1				Total Skor
	1	2	3	4	
1	2	3	3	3	11
2	2	3	3	3	11
3	2	2	2	2	8
4	2	3	2	3	10
5	2	3	2	3	10
6	2	3	3	3	11
7	2	3	3	2	10
8	2	3	3	2	10
9	2	3	2	3	10
10	2	3	3	3	11
11	2	3	3	3	11
12	2	2	2	3	9
13	2	1	3	3	9
14	2	2	2	2	8
15	1	2	2	3	8
16	2	2	2	3	9
17	2	2	2	3	9
18	1	2	2	2	7
19	2	2	2	2	8
20	2	2	2	3	9
21	2	2	3	3	10
22	2	2	3	3	10
23	2	2	3	3	10
24	3	2	3	3	11
25	3	2	2	3	10
26	3	3	2	3	11
27	2	2	2	2	8
28	3	3	3	3	12
29	2	2	2	3	9
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	3	12
32	2	2	3	2	9

Responden	X1				Total Skor
	1	2	3	4	
33	2	2	2	2	8
34	2	2	2	3	9
35	2	2	2	3	9
36	1	2	2	3	8
37	2	2	2	3	9
38	2	2	2	3	9
39	2	3	3	3	11
40	2	2	2	3	9
41	3	3	3	3	11
42	2	3	3	3	10
43	3	3	3	3	12
44	2	3	2	1	8
45	2	1	1	1	5
46	3	3	2	3	11
47	1	1	1	2	5
48	3	3	3	3	12
49	2	3	3	2	10
50	3	2	3	2	10
51	3	3	2	2	10
52	3	3	2	2	10
53	3	3	2	2	10
54	3	3	2	3	11
55	3	3	3	3	12
56	3	3	2	2	10
57	3	3	3	3	12
58	3	3	2	2	10
59	2	2	2	2	8
60	3	3	2	2	10
61	2	3	2	2	9
62	2	2	2	2	8
63	3	3	2	2	10
64	3	3	2	2	10
65	3	3	3	3	12
66	3	3	3	3	12
67	3	3	2	2	10
68	2	2	2	2	8
69	3	3	2	2	10
70	3	3	2	2	10
71	3	3	3	3	12

Responden	X1				Total Skor
	1	2	3	4	
72	3	2	3	3	11
73	3	3	2	2	10
74	3	3	3	3	12
75	2	2	2	2	8
76	2	3	3	3	11
77	3	2	3	3	11
78	1	2	2	2	7
79	1	1	1	2	5
80	3	3	3	3	12
81	2	1	2	3	8
82	2	2	3	3	10
83	3	3	3	3	12
84	3	3	2	2	10
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	3	12
87	2	2	2	2	8
88	2	1	3	3	9
89	3	2	2	3	10
90	2	3	1	2	8
91	3	2	2	1	8
92	1	2	3	2	8
93	1	2	2	3	8
94	2	3	2	1	8
95	1	2	2	2	7
96	1	3	3	3	10
97	2	3	3	2	10
98	3	3	2	1	9
99	3	2	2	2	9
100	2	1	2	1	6
101	3	3	2	3	11
102	2	3	3	3	11
103	3	2	3	3	11
104	3	3	3	3	12
105	3	2	3	3	11
106	3	2	3	3	11
107	2	3	3	2	10
108	3	3	2	2	10
109	2	3	2	3	10
110	2	3	3	3	11

Responden	X1				Total Skor
	1	2	3	4	
111	2	2	2	3	9
112	2	2	2	1	7
113	3	3	2	3	11
114	3	3	3	2	11
115	3	3	3	3	12
116	2	2	3	3	10
117	3	2	3	3	11
118	3	3	3	2	11
119	3	3	3	3	12
120	2	2	3	3	10
121	3	2	2	1	8
122	2	3	2	2	9
123	3	3	3	3	12
124	2	2	1	1	6
125	1	2	2	1	6
126	3	3	2	2	10
127	3	2	2	1	8
128	3	1	2	3	9
129	3	2	1	2	8
130	3	2	3	2	10
131	3	2	2	2	9
132	3	3	3	3	12
133	3	3	3	3	12
134	2	2	2	2	8
135	2	2	2	2	8
136	3	3	3	3	12
137	3	2	3	3	11
138	3	3	3	3	12
139	2	3	2	3	10
140	3	3	2	1	9
141	2	2	3	1	8
142	1	2	3	1	7
143	2	2	3	1	8
144	3	1	1	2	7
145	2	3	3	3	11
146	3	3	3	3	12
147	2	2	3	1	8
148	3	2	2	1	8
149	2	2	2	2	8

Responden	X1				Total Skor
	1	2	3	4	
150	3	2	2	3	10
151	3	2	3	3	11
152	3	2	3	3	11
153	3	2	3	2	10
154	3	3	3	3	12
155	3	3	3	3	12
156	2	3	3	2	10
157	3	3	3	2	11
158	3	3	3	3	12
159	2	2	2	2	8
160	3	3	2	2	10
161	3	2	1	1	7
162	2	3	2	1	8
163	3	3	2	2	10
164	2	2	2	2	6
165	3	3	2	2	10
166	3	2	2	1	8
167	2	2	2	1	7
168	2	3	2	1	8
169	2	3	2	2	9
170	3	3	3	2	12
171	2	2	2	2	8
172	3	3	3	3	12
173	3	3	2	2	10
174	3	3	3	2	11
175	3	3	3	3	12
176	3	3	3	3	12
177	3	2	2	3	10
178	3	3	3	3	12
179	3	2	2	2	9
180	3	2	2	3	10
181	3	3	3	3	12
182	3	3	3	3	12
183	3	3	3	2	11
184	3	3	2	3	11
185	2	2	2	3	9
186	3	2	2	3	10
187	2	2	2	2	8
188	2	2	2	2	8

Responden	X1				Total Skor
	1	2	3	4	
189	2	3	3	3	11
190	3	3	3	3	12
191	3	2	3	3	11
192	2	3	3	3	11
193	2	2	3	2	9
194	2	2	2	2	8
195	2	3	3	3	11
196	3	2	3	2	10
197	3	3	3	3	12
198	3	2	2	2	9
199	3	3	3	3	12
200	3	3	2	3	11

Sumber data primer yang diolah tahun 2002.

Indikator Bukti fisik (Tangibles) mempunyai 4 item <sup>yaitu</sup> sehingga skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah 4. Setelah total skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam tiga kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{12 - 4}{3} = 2,6$$

Jumlah Kelas                      3

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Bukti fisik (Tangibles) adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 4 - 6 termasuk dalam kategori jelek.
2. Untuk total skor 7 - 9 termasuk dalam kategori sedang.
3. Untuk total skor 10 - 12 termasuk dalam kategori baik.

Distribusi frekuensi indikator Bukti fisik (Tangibles) tersebut disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12  
Frekuensi Bukti fisik (Tangibles)

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Jelek	6	3 %
Sedang	72	36 %
Baik	122	61 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer yang diolah 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan tingkat Bukti fisik (Tangibles) jelek sebanyak 6 orang (3 %), 72 orang (36 %) menyatakan sedang dan 122 orang (61 %) menyatakan tingkat Bukti fisik (Tangibles) baik.

### 3.2.2 Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability) menunjukkan keandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan, dalam hal ini apakah jasa yang diberikan sesuai dengan standar-standar umum atau bahkan standar internasional. Dengan kata lain, menunjukkan kemampuan untuk menunjukkan bahwa jasa atau pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara tepat.

Item-item dari indikator Keandalan (Reliability) terdiri dari:

1. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana yang telah disusun oleh perusahaan.
2. Perhatian serius PDAM Kota Malang terhadap pelanggan yang dapat masalah.
3. Keandalan PDAM Kota Malang dalam penyampaian pelayanan dari awal hingga akhir.
4. Ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan.
5. Keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan atau dokumen oleh PDAM Kota Malang terutama keakuratan pencatatan meter air.

Adapun jawaban responden yang diperoleh berkaitan dengan indikator Keandalan (Reliability) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 13

Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Keandalan (Reliability)

Responden	X2					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	2	2	3	3	3	13
2	2	2	2	2	3	11
3	2	2	2	2	2	10
4	2	3	3	3	3	14
5	2	3	3	2	3	13
6	2	2	2	2	3	11
7	2	2	2	2	3	11
8	2	2	2	2	3	11
9	1	1	2	1	2	7
10	2	2	3	1	3	12
11	2	2	3	3	3	13
12	2	2	2	2	3	11
13	3	3	3	3	2	14
14	2	1	2	2	2	9
15	2	2	1	1	2	8
16	1	2	2	2	2	9
17	2	2	3	2	2	11
18	1	3	1	2	3	10
19	1	2	2	2	2	9
20	2	2	2	2	3	11
21	2	2	3	2	2	11
22	2	2	2	2	2	10
23	2	2	3	2	2	11
24	3	3	2	3	3	14
25	2	2	2	1	2	9
26	2	3	2	2	3	12
27	3	2	2	1	2	10
28	3	2	2	3	3	12
29	2	2	2	2	1	9
30	2	2	3	3	3	13
31	2	3	2	2	3	13
32	2	1	2	2	2	9
33	2	2	2	1	1	8

Responden	X2					Total Skor
	1	2	3	4	5	
34	1	2	1	2	3	9
35	1	1	2	1	2	7
36	2	1	3	1	2	9
37	2	1	2	1	1	7
38	2	1	2	3	3	11
39	2	2	2	2	2	10
40	2	1	2	1	1	7
41	2	1	3	3	3	12
42	2	3	3	3	3	14
43	3	3	3	3	3	15
44	2	3	3	3	2	13
45	1	1	1	2	3	8
46	3	3	3	3	3	15
47	2	1	2	1	2	8
48	3	3	3	3	3	15
49	2	2	2	2	2	10
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	2	3	14
52	3	3	3	2	3	14
53	3	3	3	2	2	13
54	3	3	3	2	3	14
55	3	3	2	2	2	12
56	3	3	2	3	3	14
57	3	3	3	2	3	14
58	3	3	2	2	3	13
59	3	2	2	2	2	11
60	3	3	3	3	3	15
61	2	3	3	2	3	13
62	2	2	2	3	3	12
63	3	3	3	2	3	14
64	2	3	3	2	1	11
65	3	3	3	3	3	15
66	2	2	2	2	3	11
67	2	3	2	2	2	11
68	3	3	3	3	3	15
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	2	2	2	12
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	3	3	15

Responden	X2					Total Skor
	1	2	3	4	5	
73	2	2	2	2	2	10
74	3	3	3	3	3	15
75	3	3	2	2	2	12
76	2	1	2	3	2	10
77	1	1	2	2	2	8
78	2	1	2	1	2	8
79	2	1	1	2	3	9
80	3	3	3	3	3	15
81	3	2	1	2	3	11
82	3	3	2	1	2	11
83	2	2	3	2	2	11
84	2	3	3	3	2	13
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	3	3	15
87	3	2	2	2	3	12
88	3	1	3	1	3	11
89	3	1	3	2	2	11
90	2	1	3	3	3	12
91	2	2	3	2	2	11
92	1	3	3	1	2	10
93	1	2	3	1	2	9
94	1	3	3	1	2	10
95	1	3	2	2	2	10
96	2	3	2	3	2	12
97	3	2	1	3	2	11
98	2	2	2	3	3	12
99	1	2	3	2	3	11
100	1	2	2	2	3	10
101	3	2	3	2	3	13
102	2	2	3	3	3	13
103	3	3	3	3	3	15
104	2	2	1	1	2	8
105	3	3	2	2	3	13
106	3	3	3	2	3	14
107	3	3	2	3	3	14
108	2	3	2	3	3	13
109	3	3	3	2	3	14
110	3	3	3	3	3	15
111	2	2	2	1	2	9

Responden	X2					Total Skor
	1	2	3	4	5	
112	3	3	3	3	3	15
113	2	3	3	2	3	13
114	3	3	3	3	3	15
115	2	2	3	3	3	13
116	2	3	3	3	2	13
117	3	3	3	2	3	14
118	3	3	2	2	3	13
119	3	3	3	3	3	15
120	3	3	2	2	3	13
121	2	3	3	2	3	13
122	2	3	3	3	3	14
123	3	2	3	3	3	14
124	3	3	3	3	3	14
125	3	2	3	2	3	14
126	3	2	2	2	3	12
127	2	2	3	2	2	11
128	2	3	3	3	3	14
129	2	2	2	1	2	9
130	2	1	2	2	3	10
131	3	3	3	3	3	15
132	2	2	3	2	3	12
133	2	3	3	3	3	14
134	2	2	3	3	3	13
135	2	2	3	3	3	13
136	3	3	3	2	2	13
137	3	3	3	3	3	15
138	2	3	3	3	3	14
139	3	3	3	3	3	15
140	3	3	3	3	3	15
141	2	3	3	3	3	14
142	2	3	3	3	3	14
143	3	2	3	2	3	13
144	2	2	2	1	2	9
145	2	1	2	2	2	9
146	2	2	2	1	2	9
147	2	2	2	2	1	9
148	2	1	2	1	1	7
149	3	1	3	2	1	10
150	3	2	1	1	2	9

Responden	X2					Total Skor
	1	2	3	4	5	
151	3	2	3	3	2	13
152	3	3	3	3	3	15
153	2	2	2	3	3	12
154	3	2	2	2	2	11
155	3	2	2	3	3	13
156	3	3	3	2	3	14
157	3	3	3	3	3	15
158	3	3	2	2	2	12
159	3	2	2	3	2	12
160	3	2	2	3	2	12
161	3	3	2	3	3	14
162	3	3	2	2	2	12
163	3	2	3	2	2	12
164	2	2	2	2	2	10
165	3	2	1	1	1	8
166	2	3	2	1	1	9
167	3	3	3	3	3	15
168	2	2	2	2	2	9
169	2	3	2	2	2	10
170	2	3	3	3	3	14
171	3	3	3	3	3	15
172	3	3	3	3	3	15
173	3	3	2	3	3	14
174	3	2	3	2	2	12
175	3	2	3	3	3	14
176	2	2	3	3	3	13
177	3	3	3	3	3	15
178	3	2	3	2	3	13
179	3	3	2	3	3	14
180	3	3	2	3	3	14
181	3	2	3	3	3	14
182	3	3	3	3	3	15
183	3	2	3	3	3	14
184	3	3	2	3	2	13
185	3	3	3	2	3	14
186	2	2	3	2	3	12
187	3	3	3	3	3	15
188	2	2	3	3	2	12
189	2	2	3	3	2	12

Responden	X2					Total Skor
	1	2	3	4	5	
190	3	3	3	3	3	15
191	2	1	1	2	1	7
192	3	2	2	2	3	12
193	3	3	2	2	3	13
194	2	2	3	2	1	10
195	3	3	3	3	3	15
196	3	3	3	3	3	15
197	2	2	2	1	1	8
198	3	3	3	3	3	15
199	2	1	1	1	2	7
200	2	1	1	1	2	7

Sumber data primer yang sudah diolah tahun 2002.

Indikator Keandalan (Reliability) mempunyai 5 item sehingga skor tertinggi adalah 15 dan skor terendah 5. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{15 - 5}{3} = 3,3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Keandalan (Reliability) tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 5 - 8 termasuk dalam kategori jelek.
2. Untuk total skor 9 - 12 termasuk dalam kategori sedang.
3. Untuk total skor 13 - 15 termasuk dalam kategori baik.

Distribusi frekuensi indikator Keandalan (reliability) tersebut disajikan pada tabel berikut :

Tabel 14  
Frekuensi Keandalan (Reliability)

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Jelek	17	8,5 %
Sedang	94	47 %
Baik	89	44,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan tingkat Keandalan (Reliability) jelek sebanyak 17 orang (8,5 %), 94 orang (47 %) menyatakan sedang dan 89 orang (44,5 %) menyatakan tingkat Keandalan (Reliability) baik.

### 3.2.3 Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya Tanggap (Responsiveness) merupakan keinginan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan yang dibutuhkan tersebut. Hal itu juga dapat berarti kecepattanggapan dari PDAM dalam memberikan pelayanan sekaligus mampu menangkap aspirasi-aspirasi yang muncul dari pelanggan.

Item-item dari Daya Tanggap (Responsiveness) adalah:

1. Kejelasan informasi penyampaian pelayanan dalam prosedur perijinan pelanggan baru.
2. Kesiadaan staf atau pegawai dalam memberikan layanan dengan cepat.
3. Kesiadaan staf atau pegawai dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan.
4. Keluasan waktu staf atau pegawai dalam membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan dengan cepat.

Adapun data berikut ini merupakan skor dari 200 responden berkaitan dengan Daya Tanggap (Responsiveness) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 15

Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Daya Tanggap (Responsiveness)

Responden	X3				Total Skor
	1	2	3	4	
1	2	2	2	2	8
2	3	2	1	1	7
3	2	2	2	2	8
4	3	2	3	3	11
5	3	2	2	2	9
6	2	2	2	2	8
7	3	2	2	3	10
8	3	2	2	3	10
9	2	1	1	1	5
10	2	2	2	2	8
11	2	1	1	1	5
12	2	2	2	2	8
13	2	3	2	2	9
14	3	2	2	2	9
15	2	1	1	2	6
16	2	2	2	2	8
17	2	2	2	2	8
18	2	2	1	2	7
19	2	2	2	2	8
20	1	1	2	2	6
21	2	2	2	2	8
22	1	1	2	2	6
23	2	2	2	2	8
24	3	2	3	2	10
25	1	1	1	1	4
26	3	2	2	2	9
27	1	1	1	2	5
28	3	3	3	3	12
29	2	1	1	2	6
30	3	3	3	3	12
31	3	3	3	2	11
32	2	2	2	2	8
33	2	3	2	1	8
34	2	3	1	2	8
35	2	1	2	2	7
36	1	1	2	1	5
37	1	1	2	2	6

Responden	X3				Total Skor
	1	2	3	4	
38	3	2	3	3	11
39	2	2	2	2	8
40	1	1	2	2	6
41	2	3	3	3	11
42	3	3	3	3	12
43	3	3	3	3	12
44	1	2	3	2	8
45	2	1	1	1	5
46	2	2	2	1	7
47	2	1	2	1	6
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	3	3	2	2	10
52	3	3	2	2	10
53	3	3	2	2	10
54	3	3	2	2	10
55	3	3	2	3	11
56	3	3	1	2	9
57	3	3	3	3	12
58	3	3	1	1	8
59	3	3	2	2	10
60	3	3	2	2	10
61	3	2	2	3	10
62	2	3	2	2	9
63	3	3	2	3	11
64	2	2	2	3	9
65	3	3	2	2	10
66	3	3	3	3	12
67	3	3	3	3	12
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	3	12
72	3	3	3	3	12
73	3	3	3	3	12
74	3	3	2	2	10
75	3	3	3	3	12
76	2	1	1	2	6
77	2	3	3	2	10
78	2	1	2	2	7

Responden	X3				Total Skor
	1	2	3	4	
79	2	3	2	1	8
80	3	3	3	3	12
81	3	3	2	1	9
82	2	2	2	3	9
83	2	3	2	1	8
84	2	3	3	2	10
85	3	3	3	3	12
86	3	3	3	3	12
87	3	2	2	3	10
88	3	2	3	2	10
89	2	3	3	2	10
90	2	2	1	2	7
91	3	2	3	1	9
92	2	3	2	1	8
93	3	2	2	1	8
94	1	2	2	3	8
95	1	2	3	3	9
96	1	3	3	2	9
97	2	2	2	2	8
98	3	3	3	3	12
99	2	3	3	2	10
100	3	2	2	2	9
101	3	2	3	3	11
102	3	3	2	3	11
103	2	3	3	3	11
104	3	3	3	3	12
105	2	2	2	2	8
106	3	2	2	3	10
107	2	2	3	3	10
108	2	2	3	3	10
109	2	2	3	2	9
110	3	3	3	3	12
111	3	3	2	3	11
112	2	2	3	2	10
113	3	3	2	3	10
114	3	3	3	3	12
115	3	3	2	3	10
116	2	2	3	3	11
117	2	2	2	3	10
118	2	2	2	3	10
119	2	2	3	2	10

Responden	X3				Total Skor
	1	2	3	4	
120	3	3	3	3	12
121	2	2	2	3	10
122	2	2	3	3	11
123	2	2	2	3	10
124	2	2	2	3	10
125	3	3	3	3	12
126	2	3	3	2	10
127	2	2	2	2	8
128	3	3	3	2	11
129	2	3	2	1	8
130	2	3	3	2	9
131	3	3	3	2	10
132	2	2	2	3	10
133	2	2	2	2	8
134	3	3	3	3	12
135	2	3	3	3	10
136	3	2	2	3	11
137	3	3	3	3	12
138	3	3	3	3	11
139	3	3	3	3	12
140	3	2	2	3	11
141	2	3	3	3	11
142	3	2	2	2	10
143	3	2	2	2	9
144	2	3	3	3	11
145	3	2	2	1	8
146	2	1	1	1	5
147	3	2	2	1	8
148	2	2	2	1	7
149	3	2	2	2	9
150	2	2	2	2	8
151	2	3	3	3	11
152	3	3	3	3	12
153	3	2	2	3	10
154	3	3	3	3	12
155	2	3	2	3	10
156	2	3	2	3	10
157	3	2	2	3	10
158	3	2	3	2	10
159	2	2	2	2	8
160	2	1	1	1	5

Responden	X3				Total Skor
	1	2	3	4	
161	3	2	1	1	7
162	3	2	1	1	7
163	2	1	1	2	6
164	3	2	2	3	10
165	3	2	2	3	10
166	3	1	2	2	8
167	3	1	2	1	7
168	3	1	1	1	6
169	3	2	3	2	10
170	2	2	2	1	7
171	2	3	2	2	9
172	3	1	2	1	7
173	3	3	2	3	11
174	3	3	3	3	12
175	2	3	3	2	10
176	2	3	3	3	11
177	2	2	3	2	9
178	3	3	3	3	12
179	2	2	2	2	8
180	3	2	2	2	9
181	3	3	3	3	12
182	3	2	2	2	9
183	3	2	2	1	8
184	2	2	2	1	7
185	3	2	2	2	9
186	3	3	3	3	12
187	3	3	2	3	11
188	2	3	3	2	10
189	2	3	2	3	10
190	3	3	3	3	12
191	3	2	3	2	10
192	3	3	3	3	12
193	3	3	3	3	12
194	3	2	2	3	10
195	3	2	3	3	11
196	2	2	2	2	8
197	3	3	3	3	12
198	2	3	2	3	10
199	3	3	3	2	11
200	3	2	3	3	11

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Indikator Daya Tanggap (Responsiveness) mempunyai 4 item sehingga skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah 4. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{12 - 4}{3} = 2,6$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Daya Tanggap (Responsiveness) tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 4 - 6 termasuk dalam kategori jelek.
2. Untuk total skor 7 - 9 termasuk dalam kategori sedang.
3. Untuk total skor 10 -12 termasuk dalam kategori baik.

Distribusi frekuensi indikator Daya Tanggap (Responsiveness) tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 16  
Frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Jelek	19	9,5 %
Sedang	68	34 %
Baik	113	56,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumberdata primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi Daya Tanggap (Responsiveness) kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan jelek sebanyak 18 orang (9,5 %), 68 orang (34 %) menyatakan sedang dan 113 orang (56,5 %) menyatakan tingkat Daya Tanggap (Responsiveness) baik.

#### 3.2.4 Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) merupakan adanya jaminan bahwa pelayanan yang diberikan memberikan jaminan keamanan, kemampuan (kompetensi) sumber daya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar dan lain-lain yang sifatnya

memberikan jaminan bahwa seluruh unsur pemberi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Item-item Jaminan (Assurance) terdiri dari:

1. Kompetensi atau kemampuan staf dan pegawai dalam bidang pelayanannya.
2. Perasaan aman selama berhubungan atau berurusan dengan staf atau pegawai di PDAM Kota Malang.
3. Kesabaran staf atau pegawai dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
4. Dukungan PDAM Kota Malang kepada staf atau pegawai untuk melaksanakan tugas dengan baik.

Data berikut ini merupakan skor dari 20 responden berkaitan dengan Jaminan (Assurance) yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 17

Data Skor Jawaban Responden terhadap Jaminan (Assurance)

Responden	X4				Total Skor
	1	2	3	4	
1	3	3	3	2	11
2	3	2	3	2	10
3	2	2	2	2	8
4	3	3	2	3	11
5	3	3	3	3	12
6	3	3	2	1	9
7	3	3	3	1	10
8	3	3	3	3	12
9	2	2	2	3	9
10	3	3	2	2	10
11	3	3	3	3	12
12	2	2	2	2	8
13	2	3	3	2	10
14	3	3	2	2	10
15	2	2	1	3	8
16	2	2	2	3	9
17	3	2	2	2	9
18	3	3	2	1	9
19	2	2	2	2	8
20	3	2	3	2	10

Responden	X4				Total Skor
	1	2	3	4	
21	3	2	2	2	9
22	2	2	1	2	7
23	2	2	2	2	8
24	3	3	2	2	10
25	2	2	1	1	6
26	2	2	2	2	8
27	2	2	2	2	8
28	3	3	3	3	12
29	2	1	1	2	6
30	3	3	3	3	12
31	3	2	3	3	11
32	2	3	2	3	10
33	2	2	2	2	8
34	3	2	3	2	10
35	2	3	2	3	10
36	2	1	2	2	7
37	2	2	1	3	8
38	1	2	3	3	9
39	2	2	2	2	8
40	2	2	1	3	8
41	3	3	3	3	12
42	3	3	1	2	9
43	3	3	3	3	12
44	1	1	2	2	6
45	2	1	1	2	6
46	2	3	3	3	11
47	2	1	2	3	8
48	3	3	3	3	12
49	3	3	3	3	12
50	3	3	3	3	12
51	3	3	3	3	12
52	3	3	2	2	10
53	3	3	3	3	12
54	3	2	2	2	9
55	3	3	3	3	12
56	3	2	2	2	9
57	3	2	3	2	10
58	3	3	3	2	11
59	3	2	2	2	9

Responden	X4				Total Skor
	1	2	3	4	
60	3	3	3	3	12
61	3	3	2	2	10
62	3	3	3	3	12
63	3	3	3	2	11
64	3	3	2	2	10
65	3	3	2	2	10
66	3	3	2	2	10
67	3	3	2	2	10
68	3	3	3	3	12
69	3	3	3	3	12
70	3	3	3	3	12
71	3	3	3	3	12
72	3	3	3	3	12
73	3	2	2	2	9
74	3	2	2	2	9
75	3	1	2	3	9
76	3	2	1	1	7
77	3	2	2	2	9
78	1	2	2	1	6
79	2	1	2	3	8
80	3	3	3	3	12
81	2	2	2	2	8
82	2	3	2	1	8
83	2	3	3	2	10
84	2	1	2	3	8
85	3	3	2	3	11
86	2	2	3	3	10
87	3	2	2	3	10
88	2	3	2	3	10
89	2	3	3	3	11
90	3	2	2	3	10
91	3	3	2	3	11
92	2	2	2	2	8
93	1	1	2	2	6
94	1	1	1	1	4
95	2	2	2	2	8
96	3	2	2	3	10
97	2	1	2	3	8
98	2	3	2	3	10

Responden	X4				Total Skor
	1	2	3	4	
99	2	3	3	3	11
100	3	3	3	3	12
101	3	3	2	3	11
102	3	2	3	3	11
103	2	2	2	3	9
104	3	3	3	3	12
105	3	2	2	3	10
106	2	2	2	1	7
107	3	3	2	2	10
108	3	2	2	2	9
109	2	2	1	2	7
110	3	3	3	3	12
111	2	3	3	3	11
112	3	3	3	3	12
113	2	3	3	3	12
114	2	3	3	2	10
115	3	3	3	3	12
116	2	3	2	3	10
117	2	2	3	2	9
118	2	3	2	3	9
119	2	2	1	2	7
120	1	1	2	2	6
121	3	2	1	2	8
122	3	2	1	1	7
123	2	3	2	2	9
124	1	1	2	2	6
125	3	2	1	2	8
126	3	2	2	2	9
127	2	2	3	3	10
128	3	3	3	3	12
129	2	2	2	2	8
130	2	3	2	3	10
131	3	2	3	3	11
132	2	2	2	3	9
133	2	3	3	3	11
134	2	2	1	1	6
135	1	2	1	2	6
136	3	2	2	3	10
137	3	2	3	3	11

Responden	X4				Total Skor
	1	2	3	4	
138	3	2	3	3	11
139	2	2	2	2	8
140	2	3	3	3	11
141	3	3	2	1	9
142	2	3	1	2	8
143	2	2	3	3	10
144	3	2	3	2	10
145	2	2	3	2	9
146	3	2	2	2	9
147	2	2	1	2	7
148	3	2	1	3	9
149	2	2	1	3	8
150	2	3	1	3	9
151	3	3	3	3	12
152	3	3	3	3	12
153	3	2	2	2	10
154	3	3	2	2	11
155	3	2	3	3	11
156	3	3	3	3	12
157	3	2	3	3	11
158	3	2	2	2	10
159	3	3	2	2	11
160	3	3	3	3	12
161	3	2	3	3	11
162	3	2	2	2	10
163	3	2	2	2	10
164	3	3	2	2	11
165	3	3	2	2	10
166	3	2	3	3	11
167	3	2	3	3	10
168	3	2	3	3	11
169	3	3	2	2	10
170	3	3	2	2	11
171	3	3	3	3	11
172	3	3	3	3	11
173	3	3	3	3	11
174	3	2	3	3	10
175	3	3	2	2	10
176	2	1	1	1	5

Responden	X4				Total Skor
	1	2	3	4	
177	2	1	1	2	6
178	2	1	3	2	8
179	3	3	3	3	12
180	2	1	2	2	7
181	2	2	3	3	10
182	3	2	2	2	9
183	3	3	3	3	12
184	3	3	3	3	12
185	3	3	3	3	12
186	2	3	2	2	9
187	2	2	2	2	8
188	1	1	1	1	4
189	2	3	2	2	4
190	3	3	3	3	12
191	2	2	2	1	7
192	2	2	2	2	8
193	3	3	3	2	11
194	2	2	2	2	8
195	3	3	3	2	11
196	2	2	1	1	6
197	1	1	2	2	6
198	1	1	2	3	7
199	2	2	3	3	10
200	3	3	3	3	12

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Indikator Jaminan (Assurance) mempunyai 4 item sehingga skor tertinggi adalah 12 dan skor terendah 4. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{12 - 4}{3} = 2,6$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Jaminan (Assurance) tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 4 - 6 termasuk dalam kategori jelek.

2. Untuk total skor 7 - 9 termasuk dalam kategori sedang.
3. Untuk total skor 10 -12 termasuk dalam kategori baik.

Distribusi frekuensi Jaminan (Assurance) tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 18  
Frekuensi Jaminan (Assurance)

Kreteria	Frekuensi	Prosentase
Jelek	17	8,5 %
Sedang	79	39,5 %
Baik	104	52 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi Jaminan (Assurance) kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan jelek sebanyak 17 orang (8,5 %), 79 orang (39,5 %) menyatakan sedang dan 104 orang (52 %) menyatakan Jaminan (Assurance) baik.

### 3.2.5 Empati (Empaty)

Empati (Empaty) berkaitan dengan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan memahami pelanggan. Sehingga PDAM Kota Malang berusaha untuk memberikan kemudahan pelayanan, keramahan, komunikasi dan memahami pelanggan PDAM.

Item-item Empati (Empaty) terdiri dari:

1. Perhatian PDAM Kota Malang kepada pelanggan.
2. Perhatian Staf atau pegawai secara pribadi kepada pelanggan.
3. Pemahaman akan kebutuhan pelanggan.
4. Perhatian PDAM Kota Malang terhadap kepentingan pelanggan.
5. Keluwesan atau kesesuaian jam kerja PDAM dengan kebutuhan pelanggan.

Adapun data berikut ini merupakan skor yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator Empati (Empaty), dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 19

Data Skor Jawaban Responden terhadap Empati (Empaty)

Responden	X5					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	3	2	3	3	3	14
2	3	2	2	3	2	12
3	2	2	2	2	2	10
4	2	3	1	2	2	10
5	3	2	2	3	3	12
6	2	2	2	2	2	10
7	2	2	2	2	2	10
8	2	2	2	2	2	10
9	2	2	2	2	3	11
10	2	2	2	2	2	10
11	2	2	3	3	3	13
12	2	2	2	3	2	11
13	3	2	2	2	2	11
14	2	2	2	2	2	10
15	3	3	2	3	2	13
16	2	1	2	2	2	9
17	3	2	2	2	2	11
18	2	2	2	2	2	10
19	1	1	2	2	2	8
20	2	2	2	2	2	10
21	3	2	2	2	2	11
22	2	1	1	1	2	7
23	2	2	2	2	2	10
24	3	2	3	3	3	14
25	1	1	2	1	1	6
26	3	2	2	3	2	12
27	2	1	1	2	2	8
28	3	2	3	3	3	14
29	1	1	1	2	2	7
30	2	2	2	3	3	12
31	3	2	3	3	3	14
32	2	2	2	3	2	11
33	2	2	2	2	2	10
34	2	3	2	2	3	12
35	2	1	2	1	3	9
36	1	2	1	1	2	7

Responden	X5					Total Skor
	1	2	3	4	5	
37	2	2	11	2	2	9
38	3	2	2	2	2	10
39	2	2	1	2	2	10
40	2	2	3	2	2	9
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	2	2	13
43	3	3	3	3	3	15
44	2	3	3	3	2	13
45	2	1	1	2	1	7
46	2	3	3	3	3	15
47	3	1	1	2	2	7
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	2	3	3	14
50	3	3	3	3	3	14
51	3	3	3	2	2	13
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	2	2	1	11
54	3	3	3	2	3	14
55	3	3	3	2	3	14
56	3	3	3	3	3	15
57	2	2	2	2	2	10
58	3	3	3	2	3	14
59	3	3	2	2	1	11
60	3	3	2	2	3	13
61	2	2	2	2	2	10
62	3	3	2	2	3	13
63	3	3	2	2	3	13
64	3	1	2	2	1	9
65	3	3	3	2	3	14
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	2	2	2	12
68	2	3	3	2	3	13
69	3	3	3	2	3	14
70	3	3	2	1	3	12
71	3	3	3	3	3	15
72	3	2	2	2	3	12
73	3	3	3	2	3	14
74	3	3	3	2	3	14
75	3	3	3	3	3	15

Responden	X5					Total Skor
	1	2	3	4	5	
76	2	1	1	2	3	9
77	2	1	1	1	1	6
78	1	2	2	1	2	8
79	2	3	2	1	1	9
80	3	2	2	3	2	12
81	3	2	3	2	1	11
82	2	3	3	2	3	13
83	2	2	3	2	3	12
84	2	2	3	3	3	13
85	2	2	3	3	3	13
86	2	3	3	3	3	14
87	2	2	3	3	3	13
88	2	3	2	1	3	10
89	3	3	2	2	2	11
90	2	2	2	2	2	10
91	3	3	2	3	2	13
92	3	1	2	2	1	9
93	3	2	1	1	2	9
94	3	2	2	2	3	12
95	2	2	2	3	2	11
96	3	3	3	3	3	15
97	2	2	3	3	3	13
98	2	2	3	3	1	11
99	3	2	3	3	3	14
100	3	2	2	2	3	12
101	2	3	2	2	3	12
102	3	3	3	3	3	15
103	2	3	2	2	3	12
104	3	3	2	3	3	14
105	3	2	1	1	2	9
106	3	2	1	1	2	9
107	2	2	2	1	1	8
108	3	3	3	3	3	15
109	2	3	2	3	3	13
110	2	3	2	3	3	13
111	3	3	2	3	3	14
112	2	3	3	3	3	14
113	2	3	2	3	3	13
114	2	2	3	3	3	13

Responden	X5					Total Skor
	1	2	3	4	5	
115	3	3	2	1	1	10
116	3	3	2	3	2	13
117	2	3	3	2	2	12
118	3	3	3	3	3	15
119	3	3	2	3	3	14
120	3	3	2	3	3	14
121	3	3	3	3	2	14
122	2	2	2	2	2	10
123	3	1	2	2	3	11
124	2	2	2	2	2	10
125	3	3	3	3	3	15
126	3	3	2	2	1	11
127	3	2	2	3	3	13
128	2	2	3	3	3	13
129	1	1	2	2	2	8
130	3	3	2	2	3	13
131	3	3	2	2	2	12
132	3	3	3	2	2	13
133	3	2	2	2	3	12
134	2	3	2	3	3	13
135	2	3	3	2	2	12
136	3	2	3	2	2	12
137	3	2	2	3	3	13
138	3	3	2	2	3	13
139	2	2	3	3	3	13
140	3	3	3	3	2	14
141	2	2	2	1	2	9
142	2	2	3	2	3	12
143	3	3	2	3	2	13
144	3	2	3	3	3	14
145	2	2	2	3	3	12
146	3	2	1	2	3	11
147	2	1	1	3	2	9
148	1	1	2	3	3	10
149	1	2	2	3	2	10
150	2	3	3	2	3	13
151	2	2	2	2	2	10
152	3	3	3	2	2	13
153	3	3	3	3	3	15

Responden	X5					Total Skor
	1	2	3	4	5	
154	3	3	2	2	3	13
155	3	3	2	2	2	12
156	2	3	2	2	2	11
157	3	3	2	2	2	12
158	3	3	3	3	3	15
159	3	3	3	3	3	15
160	3	3	3	3	3	15
161	3	2	3	3	3	14
162	3	3	3	3	3	15
163	3	3	2	2	3	13
164	3	3	3	3	3	15
165	2	2	3	2	3	12
166	3	3	3	3	3	15
167	3	3	3	3	3	15
168	2	2	3	3	3	13
169	2	3	3	3	3	14
170	2	2	2	2	2	10
171	2	3	3	2	2	12
172	2	3	3	3	3	14
173	2	2	3	3	3	13
174	2	2	2	2	2	10
175	2	2	3	3	3	14
176	3	3	3	3	3	15
177	2	3	2	2	3	12
178	3	3	2	3	2	13
179	3	3	3	3	2	14
180	3	3	3	3	3	15
181	2	2	2	2	2	10
182	3	3	2	1	1	10
183	2	2	1	1	1	7
184	3	3	3	3	3	15
185	1	1	1	1	1	5
186	2	3	2	1	1	9
187	1	1	1	1	2	6
188	3	2	3	2	3	13
189	2	2	2	2	2	10
190	3	2	3	2	1	11
191	1	1	2	3	3	10
192	2	2	3	3	3	13

Responden	X5					Total Skor
	1	2	3	4	5	
193	2	3	2	2	3	12
194	2	3	2	3	2	12
195	3	3	3	3	3	15
196	2	3	2	2	2	11
197	2	3	3	3	3	14
198	3	3	3	3	2	14
199	3	2	3	3	3	14
200	3	3	2	3	3	14

Sumber data diolah tahun 2002.

Indikator Empati (Empathy) mempunyai 5 item sehingga skor tertinggi adalah 15 dan skor terendah 5. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{15 - 5}{3} = 3,3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Empati (Empathy) tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 5 - 8 termasuk dalam kategori jelek.
2. Untuk total skor 9 - 12 termasuk dalam kategori sedang.
3. Untuk total skor 13 -15 termasuk dalam kategori baik.

Distribusi frekuensi Jaminan (Assurance) tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 20  
Frekuensi Empati (Empathy)

Kreteria	Frekuensi	Prosentase
Jelek	15	7,5 %
Sedang	88	44 %
Baik	97	48,5 %
Jumlah	200	100

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi Empati (Empathy) kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan jelek sebanyak 15 orang (7,5 %), 88 orang (44%) menyatakan sedang dan 97 orang (48,5 %) menyatakan Empati (Empathy) baik.

Variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 5 indikator dan dari indikator tersebut mempunyai 22 item, maka sesuai dengan kreteria pada Bab I maka masing-masing indikator diatas disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut ini:

Tabel 21  
Data Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

Responden	Variabel X					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
1	11	13	8	11	14	57	Baik
2	11	11	7	10	12	51	Sedang
3	8	10	8	8	10	44	Sedang
4	10	14	11	11	10	56	Baik
5	10	13	9	12	13	57	Baik
6	11	11	8	9	10	49	Sedang
7	10	11	10	10	10	51	Sedang
8	10	11	10	12	10	53	Baik
9	10	7	5	9	11	42	Sedang
10	11	12	8	10	10	51	Sedang
11	11	13	5	12	13	54	Baik
12	9	11	8	8	11	47	Sedang
13	9	14	9	10	11	53	Baik
14	8	9	9	10	10	46	Sedang
15	8	8	6	8	13	43	Sedang
16	9	9	8	9	9	44	Sedang
17	9	11	8	9	11	48	Sedang
18	7	10	7	9	10	43	Sedang
19	8	9	8	8	8	41	Sedang
20	9	11	6	10	10	46	Sedang
21	10	11	8	9	11	49	Sedang
22	10	10	6	7	7	40	Sedang
23	10	11	8	8	10	47	Sedang
24	11	14	10	10	14	59	Baik

Responden	Variabel X					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
25	10	9	4	6	6	35	Sedang
26	11	12	9	8	12	52	Baik
27	8	10	5	8	8	39	Sedang
28	12	13	12	12	14	63	Baik
29	9	9	6	6	7	37	Sedang
30	12	13	12	12	12	61	Baik
31	12	13	11	11	14	61	Baik
32	9	9	8	10	11	47	Sedang
33	8	8	8	8	10	42	Sedang
34	9	9	8	10	12	48	Sedang
35	9	7	7	10	9	42	Sedang
36	8	9	5	7	7	36	Jelek
37	9	7	6	8	9	39	Sedang
38	9	11	11	9	10	50	Sedang
39	11	10	8	8	10	47	Sedang
40	9	7	6	8	9	39	Sedang
41	11	12	11	12	15	61	Baik
42	10	14	12	9	13	58	Baik
43	12	15	12	12	15	66	Baik
44	8	13	8	6	13	48	Sedang
45	5	8	5	6	7	31	Jelek
46	11	15	7	11	15	59	Baik
47	5	8	6	8	7	34	Jelek
48	12	15	12	12	15	66	Baik
49	10	10	12	12	14	58	Baik
50	10	15	12	12	14	63	Baik
51	10	14	10	12	13	59	Baik
52	10	14	10	10	15	59	Baik
53	10	13	10	12	11	56	Baik
54	11	14	10	9	14	58	Baik
55	12	12	11	12	14	61	Baik
56	10	14	9	9	15	57	Baik
57	12	14	12	10	10	58	Baik
58	10	13	8	11	14	56	Baik
59	8	11	10	9	11	49	Sedang
60	10	15	10	12	13	60	Baik
61	9	13	10	10	10	52	Baik
62	8	12	9	12	13	54	Baik
63	10	14	11	11	13	59	Baik

Responden	Variabel X					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
64	10	11	9	10	9	49	Sedang
65	12	15	10	10	14	61	Baik
66	12	11	12	10	15	60	Baik
67	10	11	12	10	12	55	Baik
68	8	15	12	12	13	60	Baik
69	10	15	12	12	14	53	Baik
70	10	12	12	12	12	58	Baik
71	12	15	12	12	15	66	Baik
72	11	15	12	12	12	62	Baik
73	10	10	12	9	14	55	Baik
74	12	15	10	9	14	60	Baik
75	8	12	12	9	15	56	Baik
76	11	10	6	7	9	43	Sedang
77	11	8	10	9	6	44	Sedang
78	7	8	7	6	8	36	Jelek
79	5	9	8	8	9	39	Sedang
80	12	15	12	12	12	63	Baik
81	8	11	9	8	11	47	Sedang
82	10	11	9	8	13	51	Sedang
83	12	11	8	10	12	53	Baik
84	10	13	10	8	13	54	Baik
85	12	15	12	11	13	63	Baik
86	12	15	12	10	14	63	Baik
87	8	12	10	10	13	53	Baik
88	9	11	10	10	10	50	Sedang
89	10	11	10	11	11	53	Baik
90	8	12	7	10	10	47	Sedang
91	8	11	9	11	13	52	Baik
92	8	10	8	8	9	43	Sedang
93	8	9	8	6	9	40	Sedang
94	8	10	8	4	12	42	Sedang
95	7	10	9	8	11	41	Sedang
96	10	12	9	10	15	56	Baik
97	10	11	8	8	13	50	Baik
98	9	12	12	10	11	54	Baik
99	9	11	10	11	14	55	Baik
100	6	10	9	12	12	49	Sedang
101	11	13	11	11	12	58	Baik
102	11	13	11	11	15	61	Baik

Responden	Variabel X					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
103	11	15	11	9	12	58	Baik
104	12	8	12	12	14	58	Baik
105	11	13	8	10	9	51	Sedang
106	11	14	10	7	9	51	Sedang
107	10	14	10	10	8	52	Baik
108	10	13	10	9	15	57	Baik
109	10	14	9	7	13	53	Baik
110	11	15	12	12	13	63	Baik
111	9	9	11	11	14	54	Baik
112	7	15	10	12	14	58	Baik
113	11	13	10	12	13	59	Baik
114	11	15	12	10	13	61	Baik
115	12	13	10	12	10	57	Baik
116	10	13	11	10	13	57	Baik
117	11	14	10	9	12	56	Baik
118	11	13	10	9	15	58	Baik
119	12	15	10	7	14	58	Baik
120	10	13	12	6	14	55	Baik
121	8	13	10	8	14	53	Baik
122	9	14	11	7	10	51	Sedang
123	12	14	10	9	11	56	Baik
124	6	14	10	6	10	46	Sedang
125	6	14	12	8	15	55	Baik
126	10	12	10	9	11	52	Baik
127	8	11	8	10	13	50	Sedang
128	9	14	11	12	13	59	Baik
129	8	9	8	8	8	35	Jelek
130	10	10	9	10	13	52	Baik
131	9	15	10	11	12	57	Baik
132	12	12	10	9	13	56	Baik
133	12	14	8	11	12	57	Baik
134	8	13	12	6	13	52	Baik
135	8	13	10	6	12	49	Sedang
136	12	13	11	10	12	58	Baik
137	11	15	12	11	13	62	Baik
138	12	14	11	11	13	61	Baik
139	10	15	12	8	13	58	Baik
140	9	15	11	11	14	60	Baik
141	8	14	11	9	9	51	Sedang

Responden	Variabel X					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
142	7	14	10	8	12	51	Sedang
143	8	13	9	10	13	53	Baik
144	7	9	11	10	14	51	Sedang
145	11	9	8	9	12	49	Sedang
146	12	9	5	9	11	46	Sedang
147	8	9	8	7	9	41	Sedang
148	8	7	7	9	10	41	Sedang
149	8	10	9	8	10	45	Sedang
150	10	9	8	9	13	49	Sedang
151	11	13	11	12	10	57	Baik
152	11	15	12	12	13	63	Baik
153	10	12	10	10	15	57	Baik
154	12	11	12	11	13	59	Baik
155	12	13	10	11	12	58	Baik
156	10	14	10	12	11	57	Baik
157	11	15	10	11	12	59	Baik
158	12	12	10	10	15	59	Baik
159	8	12	8	11	15	54	Baik
160	10	12	5	12	15	54	Baik
161	7	14	7	11	14	53	Baik
162	8	12	7	10	15	52	Baik
163	10	12	6	10	13	51	Sedang
164	6	10	10	11	15	54	Baik
165	10	8	10	10	12	50	Sedang
166	8	9	8	11	15	51	Sedang
167	7	15	7	10	15	54	Baik
168	8	9	6	11	13	47	Sedang
169	9	10	10	10	14	53	Baik
170	12	14	7	11	10	54	Baik
171	8	15	9	11	12	55	Baik
172	12	15	7	11	14	59	Baik
173	10	14	11	11	13	59	Baik
174	11	12	12	10	10	55	Baik
175	12	14	10	10	14	60	Baik
176	12	13	11	5	15	56	Baik
177	10	15	9	6	12	52	Baik
178	12	13	12	8	13	58	Baik
179	9	14	8	12	14	57	Baik
180	10	14	9	7	15	55	Baik

Responden	Variabel X					Total Skor	Kategori
	1	2	3	4	5		
181	12	14	12	10	10	58	Baik
182	12	15	9	9	10	55	Baik
183	11	14	8	12	7	52	Baik
184	11	13	7	12	15	58	Baik
185	9	14	9	12	5	49	Sedang
186	10	12	12	9	9	52	Baik
187	8	15	11	8	6	48	Sedang
188	8	12	10	4	13	47	Sedang
189	11	12	10	4	10	47	Sedang
190	12	15	12	12	11	62	Baik
191	11	7	10	7	10	45	Sedang
192	11	12	12	8	13	56	Baik
193	9	13	12	11	12	57	Baik
194	8	10	10	8	12	48	Sedang
195	11	15	11	11	15	63	Baik
196	10	15	8	6	11	50	Sedang
197	12	8	12	6	14	52	Baik
198	9	15	10	7	14	55	Baik
199	12	7	11	10	14	54	Baik
200	11	7	11	12	14	55	Baik

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap Kualitas Pelayanan seperti yang tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel frekuensi seperti berikut:

Tabel 22  
Frekuensi Kualitas Pelayanan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Jelek	5	2,5 %
Sedang	70	35 %
Baik	125	62,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan tingkat kualitas pelayanan jelek sebanyak 5 orang (2,5 %), 70 orang (35 %) menyatakan sedang dan 125 orang (62,5 %) menyatakan baik.

### 3.3 Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel Kepuasan Pelanggan dalam menerima pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Kota Malang terdiri dari indikatornya adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1 Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang di Terima

Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang di Terima merupakan suatu persepsi atau tanggapan pelanggan setelah membandingkan atau mengevaluasi antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja aktual.

Item-item Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang di Terima terdiri dari:

1. Harapan sebelum menerima pelayanan oleh PDAM Kota Malang.
2. Nilai pelayanan yang di terima.
3. Manfaat pelayanan yang di terima.
4. Harga pelayanan yang diterima.
5. Citra PDAM Kota Malang.

Adapun data berikut ini merupakan skor yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang di Terima dapat di lihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 23  
Data Skor Jawaban Responden terhadap Evaluasi antara Harapan  
dengan Pelayanan yang Diterima

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
1	3	3	2	2	2	12
2	2	2	2	2	2	10
3	3	2	2	2	2	11
4	3	3	3	2	2	13
5	3	3	3	3	3	15
6	3	2	2	3	2	12
7	3	3	3	3	3	15
8	2	2	2	2	2	10
9	2	3	2	2	2	11
10	3	2	2	2	2	11
11	3	3	3	1	2	12
12	2	2	2	2	2	10
13	3	2	2	2	2	11
14	3	2	2	2	3	12
15	2	2	2	3	2	11
16	2	2	2	2	2	10
17	3	3	3	2	2	13
18	3	2	2	2	2	11
19	3	2	2	2	2	11
20	2	2	2	1	1	9
21	2	3	2	2	2	11
22	2	2	2	2	2	10
23	2	2	2	2	2	10
24	3	3	3	2	2	13
25	3	2	2	2	2	11
26	3	3	2	2	2	12
27	2	2	2	1	1	9
28	3	3	3	3	2	14
29	3	2	2	2	2	11
30	3	3	3	2	2	13
31	3	3	3	3	3	15
32	2	3	2	2	3	12
33	3	2	2	2	2	11
34	2	2	2	2	2	10
35	2	3	2	2	2	11

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
36	2	2	2	2	2	10
37	2	3	3	2	3	13
38	2	3	3	2	2	12
39	2	3	2	2	2	11
40	2	3	3	2	3	13
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	2	3	14
43	3	3	3	3	3	15
44	2	3	2	2	2	11
45	2	2	2	1	1	9
46	3	3	3	3	3	15
47	2	2	2	2	2	10
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15
51	3	3	3	3	3	15
52	3	3	3	3	2	14
53	2	3	3	3	3	13
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	3	3	3	15
56	3	3	3	3	3	15
57	3	3	3	3	3	14
58	3	3	3	3	3	15
59	2	2	2	2	3	11
60	3	3	3	3	3	15
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	3	3	15
63	3	3	3	3	3	15
64	3	3	2	2	3	13
65	3	3	3	3	3	15
66	3	3	3	3	3	15
67	3	3	3	3	3	15
68	3	3	3	3	3	15
69	3	3	2	2	2	12
70	3	3	3	3	3	15
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	2	3	3	14
73	3	3	2	3	3	14
74	3	3	3	3	3	14

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
75	3	3	3	2	2	15
76	3	3	2	2	2	9
77	2	2	2	2	2	6
78	2	2	3	2	2	8
79	2	2	2	2	3	9
80	3	3	3	3	2	12
81	2	3	2	2	2	11
82	2	2	3	3	3	13
83	3	3	3	3	3	12
84	3	3	3	2	2	13
85	3	3	3	3	3	15
86	3	3	3	2	3	14
87	3	3	3	2	3	14
88	2	2	2	3	2	11
89	2	2	2	3	3	12
90	3	3	2	2	3	13
91	2	3	3	2	3	13
92	2	3	3	2	3	13
93	2	2	3	2	3	13
94	2	2	3	3	2	12
95	2	2	2	2	2	10
96	3	3	3	3	3	13
97	2	3	3	3	2	14
98	2	3	3	2	2	12
99	2	3	1	2	3	11
100	3	3	2	3	3	12
101	3	3	2	2	3	13
102	3	3	3	3	3	15
103	3	3	3	3	3	15
104	3	3	3	3	3	15
105	3	3	3	3	3	15
106	2	2	3	2	2	11
107	3	3	3	3	3	13
108	3	3	3	2	3	14
109	3	2	2	3	3	15
110	3	3	2	2	2	11
111	3	3	3	3	3	15
112	3	3	3	3	3	15
113	3	3	3	3	3	15

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
114	3	3	3	3	3	15
115	3	3	3	3	3	15
116	3	3	3	3	3	15
117	3	3	3	3	3	15
118	2	3	3	3	3	14
119	3	3	3	3	3	15
120	3	3	3	3	3	15
121	2	3	2	2	3	12
122	3	3	3	2	2	13
123	3	3	2	3	3	14
124	2	3	2	2	3	12
125	3	3	2	3	3	14
126	2	2	3	3	3	13
127	3	3	3	2	3	14
128	3	3	3	3	2	14
129	2	2	2	2	2	10
130	2	3	3	2	2	12
131	2	3	3	3	3	14
132	2	3	3	2	2	12
133	3	3	3	2	2	13
134	2	3	3	2	3	13
135	3	2	2	2	3	12
136	3	2	2	3	3	13
137	3	2	2	3	3	13
138	3	3	3	3	3	15
139	3	3	2	3	3	14
140	3	3	3	3	3	15
141	3	3	2	3	2	13
142	3	2	2	2	2	11
143	2	3	3	3	3	14
144	3	3	3	2	2	13
145	3	2	2	2	3	12
146	2	3	2	2	3	12
147	2	2	2	1	1	9
148	2	2	2	2	2	10
149	1	1	2	2	2	9
150	2	1	2	2	3	10
151	2	2	3	2	3	12
152	3	2	2	3	3	13

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
114	3	3	3	3	3	15
115	3	3	3	3	3	15
116	3	3	3	3	3	15
117	3	3	3	3	3	15
118	2	3	3	3	3	14
119	3	3	3	3	3	15
120	3	3	3	3	3	15
121	2	3	2	2	3	12
122	3	3	3	2	2	13
123	3	3	2	3	3	14
124	2	3	2	2	3	12
125	3	3	2	3	3	14
126	2	2	3	3	3	13
127	3	3	3	2	3	14
128	3	3	3	3	2	14
129	2	2	2	2	2	10
130	2	3	3	2	2	12
131	2	3	3	3	3	14
132	2	3	3	2	2	12
133	3	3	3	2	2	13
134	2	3	3	2	3	13
135	3	2	2	2	3	12
136	3	2	2	3	3	13
137	3	2	2	3	3	13
138	3	3	3	3	3	15
139	3	3	2	3	3	14
140	3	3	3	3	3	15
141	3	3	2	3	2	13
142	3	2	2	2	2	11
143	2	3	3	3	3	14
144	3	3	3	2	2	13
145	3	2	2	2	3	12
146	2	3	2	2	3	12
147	2	2	2	1	1	9
148	2	2	2	2	2	10
149	1	1	2	2	2	9
150	2	1	2	2	3	10
151	2	2	3	2	3	12
152	3	2	2	3	3	13

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
153	2	3	2	3	2	12
154	3	3	3	3	2	14
155	2	2	3	3	2	12
156	3	3	3	3	2	14
157	2	3	3	3	2	13
158	2	3	3	3	3	14
159	2	3	3	3	3	14
160	3	3	3	3	3	15
161	3	3	3	3	3	15
162	3	3	3	3	2	14
163	3	3	3	3	2	14
164	2	3	2	2	2	11
165	3	3	3	2	2	13
166	3	3	2	2	3	13
167	3	3	3	2	3	14
168	3	3	2	2	3	13
169	3	3	3	3	3	15
170	2	3	3	2	3	13
171	2	3	3	2	3	13
172	2	3	3	3	3	14
173	3	3	3	2	3	14
174	2	3	3	3	2	13
175	3	3	3	3	3	15
176	3	2	2	2	2	12
177	3	3	3	3	2	14
178	3	3	2	3	3	13
179	3	3	3	3	3	15
180	3	3	3	2	3	14
181	3	3	3	3	3	15
182	3	3	3	3	3	15
183	3	3	3	2	2	13
184	3	3	3	3	2	14
185	3	3	3	2	2	13
186	3	3	2	3	3	14
187	3	2	2	2	3	12
188	3	2	2	2	3	12
189	3	2	3	3	3	14
190	3	3	2	3	3	14
191	3	3	3	2	2	13

Responden	Y1					Total Skor
	1	2	3	4	5	
192	3	2	2	3	3	13
193	3	2	3	2	3	13
194	3	3	2	2	3	13
195	3	3	2	3	3	14
196	3	3	2	3	3	13
197	3	3	3	3	2	14
198	3	3	3	2	2	13
199	3	3	3	2	2	13
200	3	3	3	2	3	14

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Indikator Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima mempunyai 5 item sehingga skor tertinggi adalah 15 dan skor terendah 5. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{15 - 5}{3} = 3,3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 5 - 8 termasuk dalam kategori tidak puas.
2. Untuk total skor 9 - 12 termasuk dalam kategori biasa.
3. Untuk total skor 13 - 15 termasuk dalam kategori puas.

Distribusi frekuensi Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 24

Frekuensi Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Tidak Puas	5	2,5 %
Biasa	65	32,5 %
Puas	130	65 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang Evaluasi antara Harapan dengan Pelayanan yang Diterima menyatakan tidak puas sebanyak 5 orang (2,5 %), 65 orang (32,5 %) menyatakan biasa dan 130 orang (65 %) menyatakan puas.

### 3.3.2 Respon Pelanggan

Respon Pelanggan merupakan tingkah laku atau sikap pelanggan setelah mengevaluasi antara harapan dengan pelayanan yang diterima.

Item-item Respon Pelanggan terdiri dari:

1. Kembali menggunakan pelayanan dari perusahaan yang sama.
2. Merekomendasikan kepada orang lain, kerabat dan lain-lain.

Adapun data berikut ini merupakan skor yang diperoleh dari responden berkaitan dengan indikator Respon Pelanggan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 25

Data Skor Jawaban Responden terhadap Indikator Respon Pelanggan

Responden	Y2		Total Skor
	1	2	
1	3	2	5
2	3	2	5
3	2	1	3
4	3	3	6
5	3	2	5
6	3	2	5

Responden	Y2		Total Skor
	1	2	
7	2	2	4
8	3	1	4
9	3	1	4
10	3	3	6
11	3	1	4
12	2	1	3
13	3	1	4
14	3	2	5
15	3	1	4
16	2	2	4
17	2	1	3
18	2	1	3
19	3	1	4
20	3	2	5
21	3	2	5
22	3	1	4
23	3	1	4
24	3	3	6
25	3	1	4
26	3	2	5
27	3	2	5
28	3	2	5
29	2	1	3
30	3	3	6
31	3	1	4
32	2	1	3
33	3	1	4
34	3	1	4
35	3	1	4
36	2	1	3
37	2	1	3
38	3	2	5
39	3	1	4
40	3	1	4
41	3	3	6
42	3	1	4
43	3	3	6
44	3	1	4
45	3	1	4

Responden	Y2		Total Skor
	1	2	
46	3	3	6
47	2	1	3
48	3	2	5
49	3	2	5
50	3	1	4
51	3	1	4
52	3	2	5
53	3	1	4
54	3	2	5
55	3	3	6
56	3	2	5
57	2	2	4
58	2	2	4
59	2	2	4
60	3	3	6
61	3	1	4
62	3	1	4
63	3	1	4
64	2	2	4
65	3	3	6
66	3	3	6
67	3	3	6
68	3	3	6
69	3	2	5
70	3	2	5
71	3	3	6
72	3	2	5
73	3	1	4
74	3	2	5
75	2	2	4
76	2	2	4
77	3	2	5
78	2	1	3
79	2	1	3
80	3	2	5
81	2	1	3
82	3	2	5
83	3	2	5
84	3	2	5

Responden	Y2		Total Skor
	1	2	
85	3	2	5
86	3	2	5
87	2	2	4
88	2	1	3
89	2	1	3
90	2	2	4
91	2	2	4
92	2	1	3
93	2	1	3
94	2	1	3
95	3	1	4
96	3	2	5
97	2	2	4
98	3	1	4
99	3	1	4
100	2	1	3
101	3	1	4
102	3	3	6
103	3	2	5
104	3	2	5
105	2	1	3
106	2	2	4
107	2	3	4
108	3	3	6
109	2	1	3
110	3	2	5
111	2	2	4
112	2	2	4
113	2	2	4
114	2	2	4
115	2	1	3
116	2	1	4
117	3	3	6
118	3	1	4
119	3	2	5
120	3	2	5
121	3	1	4
122	2	1	3
123	2	2	4

Responden	Y2		Total Skor
	1	2	
124	2	1	3
125	2	2	4
126	3	2	5
127	3	2	5
128	3	2	5
129	3	2	5
130	3	2	5
131	3	3	6
132	3	3	6
133	3	3	6
134	3	2	5
135	3	2	5
136	3	2	5
137	3	3	6
138	3	3	6
139	3	3	6
140	3	3	6
141	3	3	6
142	2	1	3
143	3	2	5
144	2	2	4
145	3	2	5
146	2	2	4
147	3	1	4
148	3	1	4
149	3	2	5
150	2	1	3
151	3	3	6
152	3	3	6
153	3	3	6
154	3	3	6
155	3	2	5
156	3	3	6
157	3	2	5
158	2	2	4
159	3	1	4
160	2	1	3
161	2	1	3
162	3	1	4

Responden	Y2		Total Skor
	1	2	
163	2	1	3
164	3	2	5
165	3	3	6
166	3	1	4
167	3	3	6
168	2	1	3
169	3	1	4
170	3	1	4
171	3	1	4
172	3	2	5
173	3	3	6
174	3	2	5
175	3	2	5
176	2	2	4
177	3	2	5
178	2	2	4
179	3	2	5
180	3	2	5
181	3	1	4
182	3	2	5
183	3	2	5
184	3	2	5
185	2	1	3
186	3	2	5
187	2	2	4
188	2	1	3
189	2	2	4
190	3	2	5
191	2	2	4
192	3	2	5
193	2	2	4
194	2	1	3
195	3	3	6
196	2	2	4
197	3	2	5
198	3	2	5
199	3	2	5
200	3	3	6

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Indikator Respon mempunyai 2 item sehingga skor tertinggi adalah 6 dan skor terendah 2. Setelah skor diketahui langkah selanjutnya adalah membagi ke dalam 3 kelas interval yang berpedoman dengan ketentuan:

$$= \frac{\text{Jumlah Tertinggi} - \text{Jumlah Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{6 - 2}{3} = 1,3$$

Dari hasil tersebut maka diperoleh pengelompokan interval untuk mengetahui frekuensi dari indikator Respon Pelanggan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk total skor 2 - 3 termasuk dalam kategori tidak puas.
2. Untuk total skor 4 - 5 termasuk dalam kategori biasa.
3. Untuk total skor 6 termasuk dalam kategori puas.

Distribusi frekuensi Respon Pelanggan tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 26  
Frekuensi Respon Pelanggan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Tidak Puas	32	16 %
Biasa	136	68 %
Puas	32	16 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang menyatakan tidak puas sebanyak 32 orang (16 %), 136 orang (68 %) menyatakan biasa dan 32 orang (16 %) menyatakan puas.

Variabel Kepuasan Pelanggan terdiri dari 2 indikator dan mempunyai 7 item, maka sesuai dengan kriteria pada Bab I maka masing-masing indikator diatas disajikan secara keseluruhan pada tabel berikut ini:

Tabel 27

Data Skor Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan

Responden	Variabel Y		Total Skor	Kategori
	1	2		
1	12	5	17	Puas
2	10	5	15	Biasa
3	11	3	14	Biasa
4	13	6	19	Puas
5	15	5	20	Puas
6	12	5	17	Puas
7	15	4	19	Puas
8	10	4	14	Biasa
9	11	4	15	Biasa
10	11	6	17	Puas
11	12	4	16	Puas
12	10	3	13	Biasa
13	11	4	15	Biasa
14	12	5	17	Puas
15	11	4	15	Biasa
16	10	4	14	Biasa
17	13	3	16	Biasa
18	11	3	14	Biasa
19	11	4	15	Biasa
20	9	5	13	Biasa
21	11	5	16	Biasa
22	10	4	14	Biasa
23	10	4	14	Biasa
24	13	6	19	Puas
25	11	4	15	Biasa
26	12	5	17	Puas
27	9	5	13	Biasa
28	14	5	19	Puas
29	11	3	14	Biasa
30	13	6	19	Puas
31	15	4	19	Puas
32	12	3	15	Biasa
33	11	4	15	Biasa
34	10	4	14	Biasa
35	11	4	15	Biasa
36	10	3	13	Biasa
37	13	3	16	Biasa

Responden	Variabel Y		Total Skor	Kategori
	1	2		
38	12	5	17	Puas
39	11	4	15	Biasa
40	13	4	17	Puas
41	15	6	21	Puas
42	14	4	18	Puas
43	15	6	21	Puas
44	11	4	15	Biasa
45	9	4	12	Biasa
46	15	6	21	Puas
47	10	3	13	Biasa
48	15	5	20	Puas
49	16	5	20	Puas
50	15	4	19	Puas
51	15	4	19	Puas
52	14	5	19	Puas
53	13	4	17	Puas
54	15	5	20	Puas
55	15	6	21	Puas
56	15	5	20	Puas
57	14	4	18	Puas
58	15	4	19	Puas
59	11	4	15	Biasa
60	15	6	21	Puas
61	15	4	19	Puas
62	15	4	19	Puas
63	15	4	19	Puas
64	13	4	17	Puas
65	15	6	21	Puas
66	15	6	21	Puas
67	15	6	21	Puas
68	15	6	21	Puas
69	12	5	17	Puas
70	15	5	20	Puas
71	15	6	21	Puas
72	14	5	19	Puas
73	14	4	18	Puas
74	14	5	19	Puas
75	15	4	19	Puas
76	9	4	13	Biasa
77	10	5	15	Biasa

Responden	Variabel Y		Total Skor	Kategori
	1	2		
78	11	3	14	Biasa
79	11	3	14	Biasa
80	14	5	19	Puas
81	11	3	14	Biasa
82	13	5	18	Puas
83	15	5	20	Puas
84	13	5	18	Puas
85	15	5	20	Puas
86	14	5	19	Puas
87	14	4	18	Puas
88	11	3	14	Biasa
89	12	3	15	Biasa
90	13	4	17	Puas
91	13	4	17	Puas
92	13	3	16	Biasa
93	12	3	15	Biasa
94	10	3	13	Biasa
95	13	4	17	Puas
96	14	5	19	Puas
97	12	4	16	Biasa
98	11	4	15	Biasa
99	12	4	17	Puas
100	13	3	16	Biasa
101	15	4	19	Puas
102	15	6	21	Puas
103	15	5	20	Puas
104	15	5	20	Puas
105	11	3	14	Biasa
106	13	4	17	Puas
107	14	4	18	Puas
108	15	6	21	Puas
109	11	3	14	Biasa
110	15	5	20	Puas
111	15	4	19	Puas
112	15	4	19	Puas
113	15	4	19	Puas
114	15	4	20	Puas
115	15	3	19	Puas
116	15	4	19	Puas
117	15	6	21	Puas

Responden	Variabel Y		Total Skor	Kategori
	1	2		
118	14	4	18	Puas
119	15	5	20	Puas
120	15	5	20	Puas
121	12	4	16	Biasa
122	13	3	16	Biasa
123	14	4	18	Puas
124	12	3	15	Biasa
125	14	4	18	Puas
126	13	5	18	Puas
127	14	5	19	Puas
128	14	5	19	Puas
129	10	5	15	Biasa
130	12	5	17	Puas
131	14	6	20	Puas
132	12	6	18	Puas
133	13	6	19	Puas
134	13	5	18	Puas
135	12	5	17	Puas
136	13	5	18	Puas
137	13	6	19	Puas
138	15	6	21	Puas
139	14	6	20	Puas
140	15	6	21	Puas
141	13	6	19	Puas
142	11	3	14	Biasa
143	14	5	19	Puas
144	13	4	17	Puas
145	12	5	17	Puas
146	12	4	16	Biasa
147	9	4	12	Biasa
148	10	4	14	Biasa
149	9	5	13	Biasa
150	10	3	13	Biasa
151	12	6	18	Puas
152	13	6	19	Puas
153	12	6	18	Puas
154	14	6	20	Puas
155	12	5	17	Puas
156	14	6	20	Puas
157	13	5	18	Puas

Responden	Variabel Y		Total Skor	Kategori
	1	2		
158	14	4	18	Puas
159	14	4	18	Puas
160	15	3	18	Puas
161	15	3	18	Puas
162	14	4	18	Puas
163	14	3	17	Puas
164	11	5	16	Biasa
165	13	6	19	Puas
166	13	4	17	Puas
167	14	6	20	Puas
168	13	3	16	Biasa
169	15	4	19	Puas
170	13	4	17	Puas
171	13	4	16	Biasa
172	14	5	19	Puas
173	14	6	20	Puas
174	13	5	18	Puas
175	15	5	20	Puas
176	12	4	16	Biasa
177	14	5	19	Puas
178	13	4	17	Puas
179	15	5	20	Puas
180	14	5	19	Puas
181	15	4	19	Puas
182	15	5	20	Puas
183	13	5	18	Puas
184	14	5	19	Puas
185	13	3	16	Biasa
186	14	5	19	Puas
187	12	4	16	Biasa
188	12	3	15	Biasa
189	14	4	18	Puas
190	14	5	19	Puas
191	13	4	17	Puas
192	13	5	18	Puas
193	13	4	17	Puas
194	13	3	16	Biasa
195	14	6	20	Puas
196	13	4	18	Puas
197	14	5	19	Puas

Responden	Variabel Y		Total Skor	Kategori
	1	2		
198	13	5	18	Puas
199	13	5	18	Puas
200	14	6	20	Puas

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Berdasarkan total skor jawaban responden terhadap Kepuasan Pelanggan seperti tercantum dalam tabel maka data skor jawaban responden tersebut dapat dikelompokkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 28  
Frekuensi Kepuasan Pelanggan

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Tidak Puas	-	-
Biasa	63	31,5 %
Puas	137	68,5 %
Jumlah	200	100 %

Sumber data primer diolah tahun 2002.

Memperhatikan tabel frekuensi kategori jawaban diatas, diketahui dari 200 orang yang terhadap variabel Kepuasan Pelanggan menyatakan 63 orang (31,5 %) menyatakan biasa dan 137 orang (68,5 %) menyatakan puas.

BAB V  
PENUTUP



5.1 Kesimpulan

Hasil analisis deskriptif terhadap tingkat Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan serta korelasi antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di PDAM kota Malang khususnya Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen dengan menggunakan rumus Rank Spearman dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa tingkat Kualitas Pelayanan rata-rata sebesar 80,196 % dan angka tersebut tergolong tinggi. Tingginya tingkat Kualitas Pelayanan rata-rata tersebut dapat dilihat dari besaran prosentase kelima dimensi kualitas yaitu: Bukti fisik (Tangibles) sebesar 82,42 %, Keandalan (Reliability) sebesar 80,37 %, Daya tanggap (Responsiveness) sebesar 78,88 %, Jaminan (Assurance) sebesar 79,71 % dan Empati (Empaty) sebesar 79,6 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Malang tergolong tinggi.
2. Bahwa tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen rata-rata sebesar 80,8 % dan angka tersebut tergolong sangat tinggi. Tingginya tingkat Kepuasan Pelanggan tersebut dapat dilihat dari: Evaluasi antara harapan dengan pelayanan yang diterima sebesar 86,6 % dan Respon Pelanggan sebesar 75 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen tergolong sangat tinggi.
3. Dari hasil analisa Rank Sperman (rs) tentang Hubungan antara Kualitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Malang khususnya Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen menunjukkan adanya korelasi yang signifikan. Kemudian tingkat sigifikansi tersebut didasarkan atas hasil uji t-test. Dengan t hitung sebesar 18,96 dan t-test ini lebih besar dari t-tabel sebesar 1,980.

Maka dapat dikatakan bahwa Kualitas pelayanan berkorelasi signifikan dengan Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Malang khususnya Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka cenderung tingkat Kepuasan Pelanggan semakin tinggi. Dan sebaliknya semakin rendah tingkat Kualitas Pelayanan maka cenderung tingkat Kepuasan Pelanggan semakin rendah.

## 5.2 Saran

Penelitian ini menganalisa tentang Hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Malang khususnya Pelanggan Rumah Tangga di Kecamatan Klojen sehingga dapat diketahui berapa besar tingkat rata-rata Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di kecamatan Klojen yang menunjukkan bahwa dalam kategori sangat tinggi. Dari hal tersebut maka perlu dipertahankan Kualitas Pelayanan yang prima atau baik sesuai dengan harapan pelanggan. Dan apabila perlu juga ditingkatkan lagi secara optimal dari Kualitas Pelayanan dari kelima dimensi kualitas tersebut agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

**Daftar pustaka**

- Alma, Buchari. 1998. Manajemen pemasaran barang dan jasa. Bandung: CV. Alfabeta.
- Gesperz, Fincent. 1997. Manajemen kualitas jasa. Jakarta: PT. Gramedia.
- Henry, Nicholas. 1995. Administrasi Negara. Jakarta: Grafindo Persada.
- Hadi, Sutrisno. 1987. Statistik Jilid I. Yogyakarta: Psikologi UGM.
- Ibrahim, Budi. 2000. TQM Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Kartasasmita, Ginanjar. 1997. Administrasi Pembangunan Perkembangan Pemikiran dan Praktek di Indonesia. Jakarta: LP3ES.
- Kaplan, Robert. Dan Norton p. David. 2000. Menerapkan Strategi menjadi Aksi: Balanced Scorecard. Jakarta: Erlangga.
- Koentjoroningrat. 1986. Metode-metode Penelitian Masyarakat. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, Philip. 1997. Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Jilid I. Jakarta: Prenhallindo.
- Lupiyoadi, S. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba.
- Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Handari. 1998, Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: UGM Press.
- Nazir, M. 1988. Metode penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Siegel, Sidney. 1997. Stasistik Non Parametrik untuk Ilmu-ilmu Sosial. Jakarta: PT. Gramedia.
- Singarimbun, M. dan Sofian Effendi. 1989. Metode Penelitian Survai. Jakarta: LP3ES.
- SK Menpan No. 81 Tahun 1993.
- Sutrisno, Hadi. 1984. Metode Riset. Jakarta: Andy Offset.
- Suharsimi, A. 1998. Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supranto, J. 1997. Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi. 1997. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Penerbit Andi.

..... 1999. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Penerbit Andi.

..... 2000. Strategi Bisnin Modern. Yogyakarta: Penerbit Andi.

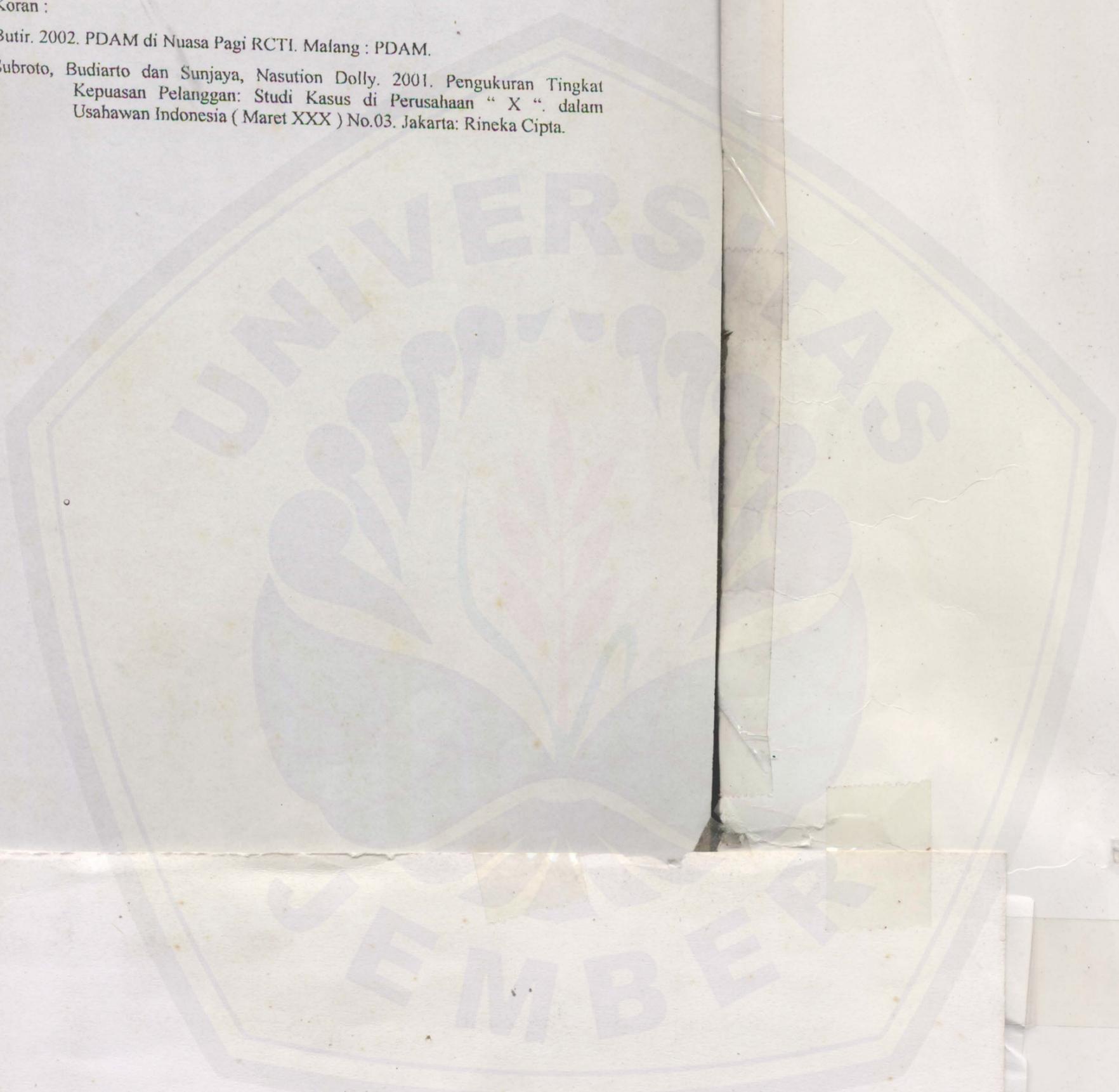
..... dan Anastasia, Diana. 2000. Prinsip dan Dinamika Pemasaran. Yogyakarta: J & J Learning.

..... 2001. Manajemen Jasa. Jakartarta: Andy Offset.

Koran :

Butir. 2002. PDAM di Nuasa Pagi RCTI. Malang : PDAM.

Subroto, Budiarto dan Sunjaya, Nasution Dolly. 2001. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus di Perusahaan " X ". dalam Usahawan Indonesia ( Maret XXX ) No.03. Jakarta: Rineka Cipta.



KUESIONER

I. IDENTITAS RESPONDEN

- Nama : .....
- Jenis Kelamin : .....
- Umur : .....
- Status : .....
- Pendidikan : .....
- Alamat : .....
- Pekerjaan : .....
- Penghasilan : .....
- Besar Rekening Air tiap bulan : .....
- Lama Berlangganan : .....

II. PERTANYAAN

A. Kualitas Pelayanan

- *Bukti Fisik (Tangibles)*

- 1. Bagaimana kemodern (kemutakhiran) peralatan yang dimiliki oleh PDAM Kota Malang ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
- 2. Bagaimana menurut anda kondisi dan kenyamanan gedung dan fasilitas lainnya ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
- 3. Bagaimana menurut anda kerapian dari staf dan karyawan di PDAM Kota Malang ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
- 4. Bagaimana menurut anda kualitas air minum di di PDAM Kota Malang ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek

- *Keandalan (Reliability)*

- 5. Bagaimana menurut anda kesesuaian pelayanan dengan janji yang telah ditetapkan oleh PDAM Kota Malang ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
- 6. Bagaimana menurut anda keseriusan perhatian dari PDAM Kota Malang terhadap pelanggan yang mempunyai masalah ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
- 7. Bagaimana menurut anda keandalan PDAM Kota Malang dalam penyampaian pelayanan dari awal hingga akhir ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek

8. Bagaimana menurut anda ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan yang sesuai yang dijanjika oleh PDAM Kota Malang ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
9. Bagaimana menurut anda PDAM Kota Malang menangani urusan meteran air serta dokumen lainnya dengan cermat ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek

*- Daya tanggap (responsiveness)*

10. Bagaimana menurut anda kejelasan PDAM Kota Malang memberikan informasi yang terperinci tentang prosedur perijinan menjadi pelanggan baru ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
11. Bagaimana menurut anda kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan oleh jajaran staf atau pegawai yang dibutuhkan oleh pelanggan PDAM Kota Malang ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
12. Bagaimana menurut anda kesediaan jajaran staf atau pegawai PDAM Kota Malang untuk selalau membantu kesulitan yang dihadapi pelanggan ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
13. Bagaimana menurut anda keluangan waktu yang diberikan jajaran staf atau pegawai PDAM Kota Malang untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah

*- Jaminan*

14. Bagaimana menurut anda kompetensi atau kemampuan staf atau pegawai PDAM Kota Malang dalam bidang pelayanannya ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
15. Bagaimana menurut anda jajaran staf atau pegawai PDAM Kota Malang menumbuhkan perasaan aman dari para pelanggan selama berhubungan ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
16. Bagaimana menurut anda kesabaran jajaran staf atau pegawai PDAM Kota Malang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
17. Bagaimana menurut anda PDAM Kota Malang memberikan dukungan pada staf atau pegawai untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik (penyediaan peralatan pendukung) ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek

*- Empaty*

18. Bagaimana menurut anda PDAM Kota Malang memberikan perhatian kepada para pelanggan ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek

19. Bagaimana menurut anda staf atau pegawai PDAM Kota Malang memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan (mengenal secara pribadi) ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
20. Bagaimana menurut anda staf atau pegawai PDAM Kota Malang memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan ?  
a. tinggi      b. biasa      c. rendah
21. Bagaimana menurut anda PDAM Kota Malang secara sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan dari para pelanggan ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
22. Bagaimana menurut anda PDAM Kota Malang pemanfaatan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek

**B. Kepuasan Pelanggan**

*- Evaluasi antara harapan dengan pelayanan yang diterima*

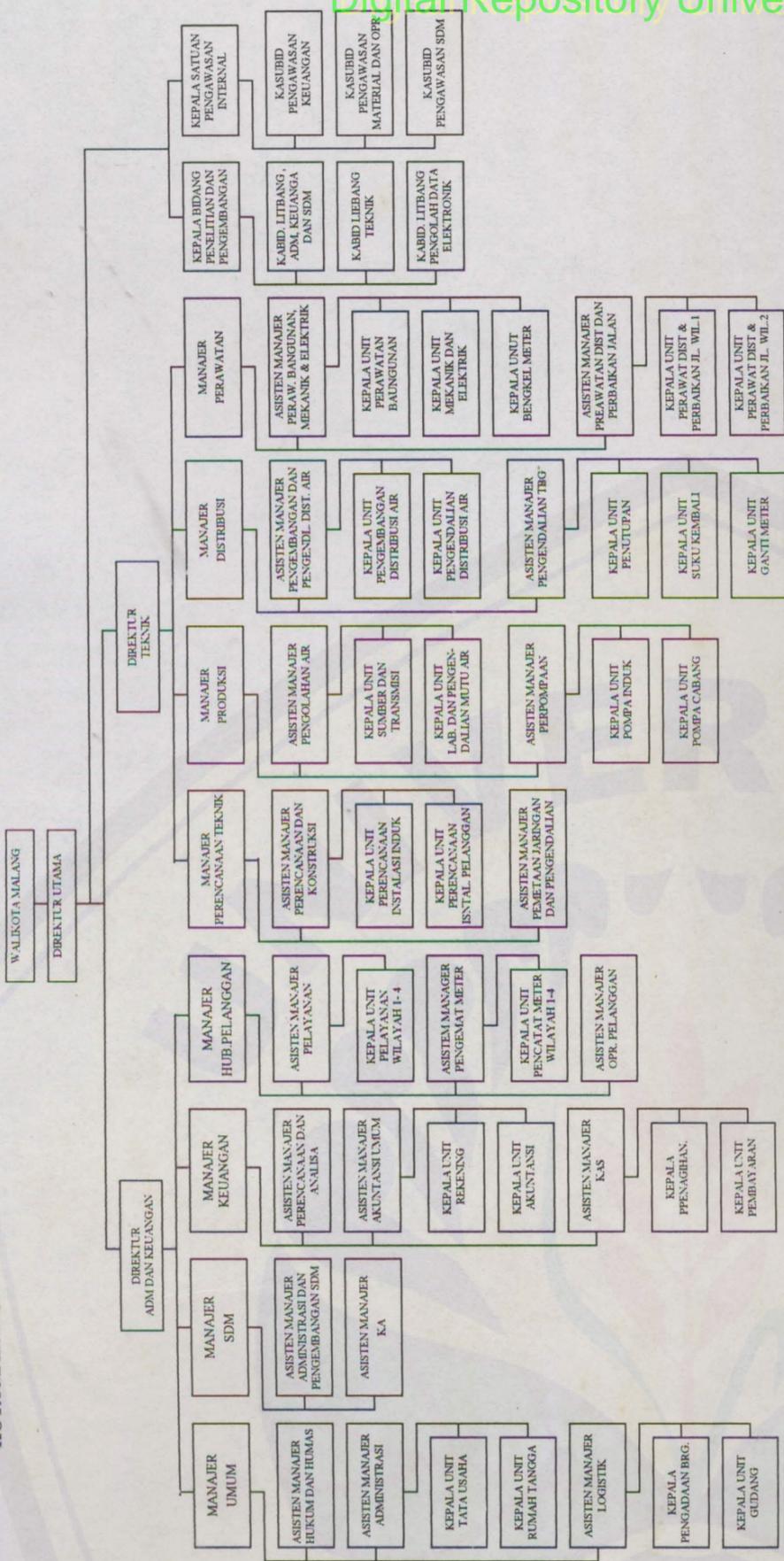
23. Bagaimana menurut anda harapan anda terhadap pelayanan yang akan diterima dari PDAM Kota Malang ?  
a. baik      b. sedang      c. jelek
24. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diterima dari PDAM Kota Malang ?  
a. puas      b. biasa      c. tidak puas
25. Bagaimana menurut anda manfaat dari pelayanan yang diterima ?  
a. puas      b. biasa      c. tidak puas
26. Bagaimana menurut anda tentang harga yang dibebankan oleh PDAM Kota Malang ?  
a. puas      b. biasa      c. tidak puas
27. Bagaimana menurut anda tentang citra PDAM Kota Malang ?  
a. puas      b. biasa      c. tidak puas

*- Respon Pelanggan*

28. Apakah anda sering menggunakan pelayanan PDAM Kota Malang ?  
a. sering      b. kadang-kadang      c. tidak
29. Apakah anda merekomendasikan PDAM Kota Malang kepada orang lain, teman kerabat ?  
a. sering      b. kadang-kadang      c. tidak

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KOTA MALANG

LAMPIRAN KEPUTUSANA WALI KOTA MALANG  
NOMOR : 447 TAHUN 2002  
TANGGAL : 16 JUNI 2002





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 697/J25.3.1/PL.5/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan ijin melaksanakan Penelitian

26 Juni 2002

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa  
Dan Perlindungan Masyarakat  
Pemerintah Kota Malang  
di -

MALANG.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 1964/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 24 Juni 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : NANING YULYA ISTINA / 98-1143  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Bakalan Krajan 197 Sukun Malang.  
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di P D A M Kota Malang (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Di Wilayah Kec. Klojen).  
Lokasi : PDAM Kota Malang Khusus Di Wilayah Kec. Klojen.  
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan.

Maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.



Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER  
LEMBAGA PENELITIAN

Alamat : Jl. Kalimantan No. 37 Telp. (0331) 337818, 339385 Fax. (0331) 337818 Jember 68121  
E-mail : lemlit\_unej @ jember.telkom.net.id

Nomor : 697/J25.3.1/PL.5/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin melaksanakan Penelitian

26 Juni 2002

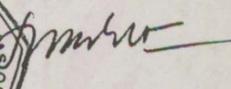
Kepada : Yth. Kepala  
Kantor P D A M Kota Malang  
di -  
MALANG.

Menunjuk surat pengantar dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember No. 1964/J25.1.2/PL.5/2002 tanggal 24 Juni 2002, perihal ijin penelitian mahasiswa :

Nama / NIM : NANING YULYA ISTINA / 98-1143  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik / Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Bakalan Krajan 197 Sukun Malang.  
Judul Penelitian : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di P D A M Kota Malang (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga Di Wilayah Kec. Klojen).  
Lokasi : PDAM Kota Malang Khusus Di Wilayah Kec. Klojen.  
Lama Penelitian : 2 (dua) bulan.

Maka kami mohon dengan hormat bantuan serta perkenan saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul di atas.

Demikian atas kerjasama dan bantuan saudara disampaikan terima kasih.

Ketua,  
  
Sutikto, MSc.  
131 022

Tembusan Kepada Yth. :

1. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember
2. Mahasiswa ybs.
3. Arsip.

PEMERINTAH KOTA MALANG  
BADAN KESATUAN BANGSA

Jl. Tugu No.1 Telp. (0341) 366252 Malang 65119

Malang, 10 Juli 2002.

Nomor : 072/ 309 /420.405/2002.  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Pemberitahuan Survey /  
Research / PKL

Kepada  
Yth. Sdr. 1. Direktur PDAM Kota Malang  
2. Camat Plojen Kota Malang.

di

MALANG

I Dasar : Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa Propinsi Jawa Timur  
Nomor : 072/ 366 /212/2002

II. Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : NANING YULYA ISTINA  
Alamat : Jl. Bakalan Krajan 197 Sukun Malang  
Organisasi : Mahasiswa  
Thema / Tujuan : Survey

Lamanya Survey : 3 (tiga) bulan terhitung tanggal Surat dikeluarkan.

Pengikut Anggota : -

Tempat / Lokasi : Kota Malang

Dosen / Peneliti / Mahasiswa wajib mentaati peraturan tata tertib yang berlaku di  
Dinas / Badan / Instansi / Bagian / Kantor setempat.

Catatan : *Sepanjang tidak menyangkut hal-hal yang bersifat rahasia / politis.*

III. Demikian harap menjadikan perhatian dan maklum.

A.n. WALIKOTA MALANG  
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA

Sekretaris



ROESMADJI, S.IP

Pembina

Nip. 510 051 115

Tembusan : Kepada Yth.

1. Dekan
2. Mahasiswa
3. Arsip.

PEMERINTAH PROPINSI JAWA TIMUR  
**BADAN KESATUAN BANGSA**  
JL. PUTAT INDAH NO. 1 TELP. (031) 5677935  
SURABAYA - 60189

Surabaya, 8 Juli 2002

Nomor : 072/ 366 /212/2002  
Lampiran :  
Perihal : Penelitian / Survey Research.

Kepada  
Yth. Sdr. Walikota Malang  
di  
M A L A N G

U.p. Kabakesbang. dan Linmas

Menunjuk Surat Ketua Lembaga Penelitian UNEJ

Tanggal : 26 Juni 2002

Nomor : 697 / J25.3.1/PL.5/2002

Bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : NANING YULYA ISTINA  
Mhs. FISIP UNEJ  
Alamat : Jl. Bakalan Krajan 197 Sukun Malang  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Kebangsaan : Indonesia

Bermaksud mengadakan penelitian / survey / research.

Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan  
di PDAM Kota Malang (Studi Kasus Pelanggan Rumah Tangga  
di Wilayah Kec. Klojen )

Waktu : 3 (tiga) bulan

Lokasi : Kota Malang

Penelitian wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat.

Demikian harap menjadikan maklum

A.n. GUBERNUR JAWA TIMUR  
Kepala Badan Kesatuan Bangsa



WADIJONO, SH  
Pembina Utama Madya  
NIP. 010 055 315

TEMBUSAN :

- Yth.
1. Sdr. Rektor UNEJ Jember
  2. Sdr. PDAM Kota Malang
  3. Sdr. Yang bersangkutan

# PEMERINTAH KOTA MALANG KECAMATAN KLOJEN

Jl. Widodaren No. 1 Telp. (0341) 362468, 340474 Malang

Kode Pos 65112

Malang, 12 Juli 2002

N o m o r : 072/420.602/2002  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Pemberitahuan Survey/  
Research/PKL

Kepada  
Yth. Sdr. Kepala Kelurahan  
Se Kecamatan Klojen  
di-  
M A L A N G

Memperhatikan surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa Kota Malang tanggal 10 Juli 2002 Nomor : 072/309/420.405/2002 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka dengan ini diberitahukan bahwa :

N A M A : NANING YULIA ISTINA  
A L A M A T : Jl. Bakalan Krajan 197 Sukun Malang  
O R G A N I S A S I : Mahasiswa  
T H E M A : "Survey"  
J E N I S D A T A : ---  
L A M A S U R V E Y : 3 (tiga) bulan terhitung tanggal surat dikeluarkan  
P E N G I K U T : ---

Dosen/Peneliti/Mahasiswa tersebut diatas memerlukan bantuan data sebagai kelengkapan menyusun Tugas Mata kuliah Akhir / Skripsi dan penyusunan data literatur.

Sehubungan dengan itu dimohon agar saudara dapat memfasilitasi kegiatan yang dimaksud.

Demikian untuk menjadikan perhatian dan pelaksanaannya.



K A M A T K L O J E N  
S e k r e t a r i s

M. SYAIFULANWAR, SH  
Penata Muda Tk. I  
NIP. 510 091 442



