

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN AIR
BERSIH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



DISUSUN OLEH :

Nama : Salma'a Radiarti
NIM : 19110075
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing : Juli Prastyorini, S.Sos, MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,
Nama : Salma'a Radiarti
NIM : 19110075
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dengan merujuk sumber-sumber terpercaya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan seklaigis bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya

Demikian Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Penulis,

D84402AKX674205633

Salma'a Radiarti
19110075

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA**

DISUSUN OLEH :

NAMA : Salma'a Radiarti
NIM : 19110075

Telah dipresentasikan di depan dewan penguji dan dinyatakan LULUS pada
Hari/Tanggal : 5 September 2023

DEWAN PENGUJI

PENGUJI I : SOEDARMANTO, SE, MM
NIDN : 0322036902


(.....)

PENGUJI II : DIAN ARISANTI, S.Kom, MM
NIDN : 0709058202


(.....)

Mengetahui
STIA DAN MANAJEMEN KEPSELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA
KETUA


Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK : 8891880018

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

**NAMA : Salma'a Radiarti
NIM : 19110075**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

Menyetujui
PEMBIMBING

**PEMBIMBING : JULI PRASTYORINI, S.Sos., MM
NIDN : 0708067104**



(.....)

Mengetahui



SOEDARMANTO, S.E., MM
NIDN : 0322036902

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA
KETUA**



Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK : 8891880018

ABSTRAK

SALMA'A RADIARTI, 19110075

**PENGARUH HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA
SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2023

Kata Kunci : Harga, Kualitas pelayanan, dan kepuasan Pelanggan

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan penyalura air bersih. PDAM sendiri merupakan perusahaan yang dimiliki negara yang bertugas dalam melakukan penyaluran air bersih ke setiap daerah-daerah. Mengingat daerah-daerah di Indonesia sangat banyak, PDAM berupaya dengan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya sebagai jasa penyalur air bersih. sebagai contoh adalah PDAM di kota Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Harga (X1) , dan Kualita pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian metode kuantitatif dengan penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Lemme sjow sebanyak 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil suatu kesimpulan bahwa Harga (X1) secara signifikan tidak berpengaruh parsial yang bernilai negatif dengan kepuasan pelanggan (Y) sedangkan kualitas pelayanan (X2) secara signifikan berpengaruh parsial yang bernilai positif terhadap kepuasan pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya”. Penulisan Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan Skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, MMT, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
2. Bapak Soedarmanto, S.E., MM, selaku Ketua Program Studi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan (STIAMAK) Barunawati Surabaya.
3. Ibu Juli Prastyorini, S.Sos, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta arahan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi;
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar serta Staff Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhanan Surabaya;
5. Untuk Kedua Orang Tua saya yang selalu mendukung dan mendoakan keberhasilan saya.
6. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu penulis dalam menyelesaikan SKRIPSI ini sehingga terselesaikan dengan baik

Semoga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, semua pihak pihak yang terkait tersebut mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Penyusun menyadari bahwa dalam Penelitian Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak akan sangat membantu. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan

Surabaya, 9 September 2023

Peneliti

Salma'a Radiarti

NIM 19110075

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Manajemen Pelayanan Publik	7
2.2 Harga	10
2.3 Kualitas Pelayanan	11
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
2.6 Kerangka Berpikir	16
2.7 Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Populasi Dan Sampel.....	18
3.2.1 Populasi.....	18
3.2.2 Sampel	19
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	19
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
3.4.1. Observasi	21
3.4.1. Kuesioner	21
3.4.2. Dokumentasi	21
3.4.3. Studi Pustaka.....	22
3.5 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	26
4.1.1 Sejarah PDAM Surya Sembada	26
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	27

4.1.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	28
4.1.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
4.1.5	Distribusi Frekuensi Responden Pekerjaan	29
4.1.6	Distribusi Frekuensi Responden Pendapatan/Bulan.....	29
4.1.7	Distribusi Frekuensi Responden Pembayaran air/Bulan	30
4.2	Uji Validitas	30
4.3	Uji Reabilitas.....	32
4.4	Uji Asumsi Klasik	33
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	35
4.6	Uji T (Parsial).....	37
4.7	Uji F (Simultam)	37
4.8	Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi	38
	BAB V PENUTUP	39
5.1	Kesimpulan	39
5.3	Saran	39
	DAFTAR PUSTAKA	xiii
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Karakteristik Responeden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.3 Karakteristik Responeden Berdasarkan Lama Pendapatan/bulan.....	29
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Harga (X1).....	31
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	31
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	35
Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda	36
Tabel 4.12 Perhitungan Uji F pada tabel signifikansi 0,05.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir	17
Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual	33
Gambar 4.2 Uji Heteroskedasititas	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Formulir Permohonan Penulisan Skripsi
- Lampiran 2 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 3 Persetujuan Ijin Penelitian Skripsi
- Lampiran 4 Data Tabulasi
- Lampiran 5 Kuesioner

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Air sendiri merupakan hasil dari kekayaan alam yang dikaruniakan Allah S.W.T sebagai sarana kehidupan yang amat penting dan menyangkut hajat hidup orang banyak. Komposisi air dipermukaan bumi terdiri dari 70% di laut dan 30% nya di darat dan udara. Air merupakan senyawa kimia yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup di bumi ini (Asdak (2004)). Air sangat dibutuhkan di berbagai daerah khususnya di Surabaya. Air dimanfaatkan oleh manusia untuk kebutuhan sehari-hari seperti mandi, cuci pakaian, mencuci peralatan makan, serta untuk di konsumsi. Air yang baik dikonsumsi adalah air yang bersih. Air dikatakan bersih apabila tidak berwarna, berbau dan berasa. Ketersediaan air bersih yang cukup dan berkualitas merupakan salah satu indikator utama untuk menjamin kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan penyalura air bersih. PDAM sendiri merupakan perusahaan yang dimiliki negara yang bertugas dalam melakukan penyaluran air bersih ke setiap daerah-daerah. Mengingat daerah-daerah di Indonesia sangat banyak, PDAM berupaya dengan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya sebagai jasa penyalur air bersih. sebagai contoh adalah PDAM di kota Surabaya. Sebagai kota metropolitan yang berkembang pesat, Kota Surabaya menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduknya. Dalam hal ini, yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya diantaranya, seringkali air tidak mengalir ke konsumen karena terjadi kerusakan pipa dan lain hal.

Kepuasan Pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau Kecewa yang dialami seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kinerja

(hasil) sesuatu produk ataupun jasa dengan harapannya (Kotler, 2000). Kepuasan Pelanggan juga disebutkan bahwa penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja Barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi keinginan, hasrat, dan Tujuan pelanggan (Puspita, 2012).

Agar pelanggan merasakan kepuasan dari hasil kinerja jasa yang sudah diberikan, dapat dilakukan dengan pendekatan melalui harga dan kualitas pelayanan. Harga merupakan salah satu faktor terpenting dalam menarik pelanggan. Harga merupakan sejumlah uang yang bisa ditukarkan dengan produk dan jasa lebih tepatnya harga merupakan nilai yang ditukarkan konsumen agar mendapatkan manfaat dari memiliki barang dan jasa (Kotler dan armstrong, 2018). Dalam perusahaan PDAM sendiri, meskipun dalam satu wilayah, namun harga yang diberikan memiliki perbedaan yang signifikan dimana masyarakat yang tinggal di daerah perkampungan akan diberikan harga yang lebih murah dibanding masyarakat yang bertempat tinggal di perumahan atau yang memiliki bsns memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Bagi PDAM sendiri khususnya di daerah Perkotaan Surabaya yang dimana memiliki jumlah penduduk yang sangat padat, menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Setiap harinya, kebutuhan akan air bersih sangat diperlukan bagi masyarakat Surabaya. kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2002). Sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan sendiri, yang dapat ditawarkan oleh perusahaan PDAM adalah Jasa Penyaluran Air bersih.

Selain berfokus dalam memperoleh *profit* yang didapat dari hasil jasa penyaluran Air bersih juga selain itu fokus utama perusahaan ini merupakan memperoleh kepuasan pelanggan. Dengan hal seperti itu, kiranya perusahaan dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dengan peningkatan penyaluran air bersih ke setiap tempat di daerah Surabaya. Dalam fenomena ini peneliti ingin melakukan objek penelitian di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai perusahaan

penyedia air bersih di Kota Surabaya yang memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Namun dalam kenyataan yang terjadi, karena Perusahaan PDAM harus dapat menyalurkan air bersih di setiap tempat khususnya Daerah Surabaya tanpa terkecuali sehingga penyaluran air bersih sering terjadi kendala dan menyebabkan kelangkaan bagi beberapa tempat di Surabaya. Sepertinya PDAM kurang mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat.

Lalu, kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air galon yang memakai sebuah roda di suatu daerah tertentu. Tentu juga, masyarakat mengeluhkan pembayaran yang harus dibayar setiap bulannya namun terkadang air yang disalurkan tidak merata dan memprioritaskan pada tempat yang membayar lebih tinggi. Maka dari itu peneliti ingin mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan air bersih secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Permasalahan pada identifikasi masalah tersebut tidak akan dibahas secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan serta agar lebih mudah dipahami dan dimengerti maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan mengenai masalah yang diteliti, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga dan kualitas pelayanan air bersih secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi yang digunakan dalam acuan meningkatkan kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Selain itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada pada perusahaan dan untuk meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai penyedia air bersih.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang manajemen pengembangan sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai proses rekrutmen dan proses seleksi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah. peneliti lebih memahami tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir (Dalam Sari, 2018) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (Dalam Erlindawati dan Rika, 2020) manajemen pelayanan adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun srencana, mengimplementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Dari pengertian-pengertian yang dikemukakan di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa manajemen pelayanan merupakan suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, dengan manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan/organisasi, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen juga daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat ditingkatkan.

Adapun manajemen pelayanan yang baik akan dapat diciptakan apabila terdapat beberapa faktor yang mendukung, menurut Ratminto dan Winarsih (Dalam Erlindawati dan Rika, 2020), yaitu:

1. Sumber Daya Manusia Pelayanan

Manajemen pelayanan yang baik akan dihasilkan dari para petugas pelaksana yang memiliki kompetensi dan kredibilitas dalam menjalankan tugas, maka dibutuhkan pemberdayaan dalam manajemen sumber daya manusia, karena manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

2. Sistem Pelayanan

Salah satu faktor yang harus terdapat dalam manajemen pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang diarahkan kepada kepentingan pelanggan (masyarakat) yang terkait dengan sistem pengembangan pelayanan berdasarkan tujuan yang dihasilkan, dengan sistem pelayanan yang baik akan menentukan keberhasilan pelayanan.

3. Kultur Organisasi

Kultur organisasi dalam pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam manajemen pelayanan karena organisasi merupakan pelaksana dalam berbagai proses dan kegiatan dalam sebuah program dan berhasil atau tidaknya sebuah manajemen dalam pelayanan tergantung pada budaya organisasi didalamnya. Penciptaan budaya organisasi ini penting untuk mengetahui dukungannya terhadap budaya pelayanan yang memungkinkan para petugas melaksanakan semua pekerjaan secara baik sesuai nilai yang dianut, yang akan memberikan kontribusi yang besar dalam peningkatan kinerja pegawai organisasi karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya organisasi terutama dalam pemberian pelayanan.

Berkaitan dengan upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi kegiatan pelayanan publik, maka diperlukan suatu aktivitas manajemen. Aktivitas manajemen adalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan (A.S.Moenir, Dalam Sari, 2018). Ditinjau dari segi aktivitas manajemen umum yang menonjol diantara aktivitas-aktivitas yang dilakukan menurut A.S.Moenir (Dalam Sari, 2018) antara lain ialah:

1. Menetapkan sasaran

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan umum adalah menetapkan sasaran dalam rangka mencapai tujuan organisasi dimana organisasi dimaksudkan sebagai wadah kerjasama bagi orang-orang

yang memiliki kepentingan bersama dan sebagai alat untuk mencapai tujuan tersebut.

2. Menetapkan cara yang tepat

Aktivitasnya manajemen yang kedua adalah menetapkan cara bagaimana yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini termasuk menetapkan teknik pencapaian, prosedur dan metode. Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena hal ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan. Adapun teknik manajemen yang digunakan, yaitu teknik manajemen dengan sasaran, teknik manajemen dengan hasil, teknik manajemen dengan sistem, teknik manajemen dengan motivasi, dan teknik manajemen dengan pengecualian.

3. Melaksanakan pekerjaandan menyelesaikan masalah

Dalam pelaksanaan kegiatan ini penting yang harus diperhatikan ialah bahwa manajemen harus senantiasa siap memecahkan setiap masalah yang timbul dan sekaligus memutuskan keputusan yang diambil manajemen hendaknya benar-benar memecahkan persoalan dan dapat dilaksanakan, serta memenuhi maksud yang terkandung dalam inti masalah.

4. Mengendalikan kegiatan dan proses pelayanan

Pengendalian agak berbeda dengan pengawasan, meskipun keduanya masuk dalam jaringan kegiatan manajemen. Perbedaan itu terletak pada unsur tanggung jawab. Pada pengendalian, unsur ini jelas kelihatan sehingga pengendalian menjadi dinamis, disamping unsur-unsur tujuan, rencana kegiatan dan standar. Dalam pengendalian memang termasuk kegiatan pemantauan sebagai salah satu fungsi manajemen, tetapi tidak membawa misi tanggung jawab sebagaimana kegiatan pengendalian.

5. Mengevaluasi pelaksanaan tugas atau pekerjaan.

Kegiatan manajemen untuk mengevaluasi pelaksanaan tugas/pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir di dalam rangkaian kegiatan manajemen, karena kegiatan (aktivitas) manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak darisuatu kegiatan ke kegiatan lainnya tanpa ada kesempatan terhenti. Gerakan-gerakan tersebut antara satu dan lainnya saling mempengaruhi sehingga menjadi suatu kesatuan. Tidak salah kalau dikatakan bahwa aktivitas itu juga merupakan sistem dalam penyelenggaraan manajemen. Hasil evaluasi akan kembali ke kegiatan pertama, kedua, ketiga, keempat baik secara terpisah maupun tergabung sebagai umpan balik yang akan berguna untuk peninjauan kembali dan atau perbaikan terhadap penjabaran objek, cara pencapaian sasaran, pelaksanaannya, pengendalian kegiatan, bahkan cara evaluasi itu sendiri.

2.2 Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa atau jumlah nilai konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Kotler dan Amstrong, Dalam Sugiyanto & Ginting, 2020). Harga juga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Harga juga diyakini sebagai faktor pendorong dalam menarik minat konsumen

1. Indikator Harga

Didalam menentukan suatu harga produk terdapat indikator-indikator yang mencirikan sebuah harga (Kotler dalam Permata, 2020) yaitu :

a. Keterjangkauan harga

Memberikan sebuah harga yang dapat dijangkau oleh semua kalangan dengan target segmen pasar yang telah dipilih

b. Kesesuaian Harga

Penilaian konsumen dalam membeli suatu produk tentulah melewati suatu pertimbangan-pertimbangan yang telah ditentukan. Keputusan

dalam membeli jika suatu produk memiliki harga yang sesuai dengan kualitas produk yang dijual

c. Daya Saing Harga

Harga yang akan diberikan apakah lebih tinggi atau dibawah rata-rata

2.3 Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Parasuraman, dkk (Dalam Fadhilah, 2018)). Kualitas pelayanan juga merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler (Dalam Salim, 2022)). Sejalan dengan hal tersebut, Parasuraman (dalam Darsina, 2021) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Pelayanan pelanggan dapat disebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan, yaitu proses untuk memenuhi permintaan pelanggan secara keseluruhan (Siagian (dalam Budi, 2018)).

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang diterimanya saat memenuhi kebutuhannya.

1. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (Dalam Senja, 2019) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a. *Reliability* (Kehandalan)

Keandalan atau kemampuan mewujudkan janji yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pelanggantampa ada kesalahan, dan sikap yang simpatik dari pihak perusahaan. Contohnya petugas penyedia jasa air bersih harus bekerja sesuai dengan visi misinya perusahaan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan mengenai berhentinya aliran air petugas penyedia jasa air bersih mampu untuk menangani keluhan tersebut.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness* yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa dengan tanggap, kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen. Contohnya ketika pelanggan mengeluhkan aliran air yang berwarna keruh dan berbau petugas penyedia jasa air bersih dengan tanggap dalam memperbaiki pipa air.

c. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan contohnya ketika ada pelanggan yang tidak paham mengenai pembayaran tagihan air secara online, petugas penyedia jasa air bersih menjelaskan langkah-langkah pembayaran secara online dengan sabar.

d. *Empathy* (Empati)

Empati atau memahami keinginan konsumen yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi yang baik dengan para karyawan dan usaha

perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan contohnya ketika ada pelanggan yang bingung dalam memahami rekening air, petugas penyedia jasa air minum bersedia menjelaskan mengenai rekening tersebut.

e. *Tangibles* (Tampilan Fisik Pelayanan)

Tampilan fisik pelayanan (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan Dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan Kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan Lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contohnya saat melakukan pembayaran Tagihan air, perusahaan air bersih menyediakan tempat duduk yang nyaman dan pendingin ruangan untuk para pelanggan yang sedang melakukan pembayaran tagihan air.

2.4 Kepuasan Pelanggan

kepuasan adalah perasaan senang atau Kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya (Kotler (Dalam Hermawan , 2020)). sejalan dengan hal tersebut, kepuasan Pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dan kenyataan yang ada (Kotler dan Keller (Dalam Hermawan, 2020)). Kepuasan pelanggan dijadikan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan (Engel, dkk (Budi, 2018)).

Dalam memperoleh kepuasan pelanggan berasal dari penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi keinginan, hasrat, dan tujuan pelanggan (Puspita (Hermawan, 2020)). Jika produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Sedangkan Jika produk tersebut

sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut merasa akan puas dan Senang (Kotler & Keller, (Budi, 2020)). Mowen (Budi, 2020) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah penggunaannya, hal tersebut sebagai hasil dari pilihan atas evaluasi yang dihasilkan dari pemilihan atas pembelian dan pemakaian barang atau jasa tertentu.

Menurut Lovelock Dan Wright (Rachmat, 2019.) kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi Pasca pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan. Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan atas sikap yang diterima mengenai barang atau jasa setelah penggunaan yang berhubungan dengan kenyamanan yang dirasakan.

1. Indikator Kepuasan Pelanggan

Kotler (dalam Budi, 2020) mengemukakan pendapat mengenai Indikator kepuasan konsumen, meliputi :

a. *Expectation* (Harapan)

Hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen diawali pada tahap sebelum pembelian, yaitu ketika konsumen menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air baik dari segi rasa dan kejernihan dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti air berwarna kecoklatan.

b. *Perfomance* (Kinerja)

Selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen. Contohnya yaitu pelanggan melakukan pembayaran administrasi di loket pembayaran, layanan selama proses pembayaran yang diberikan oleh petugas administrasi sangat baik dan sopan.

c. *Comparison* (Perbandingan)

Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen. Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air dari penyedia jasa air bersih sebelum memakai dan setelah memakai produk jasa penyedia air bersih tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

d. *Confirmation* atau *Disconfirmation* (Penegasan)

Penegasan dari harapan konsumen, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak. Contohnya harapan dan Persepsi pelanggan mengenai pelayanan dan kualitas produk air dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti kurang tanggapnya petugas pelayanan jasa air bersih dalam memperbaiki meteran air yang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.

e. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidak-puasan konsumen. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia jasa air bersih kurang memuaskan tidak Sesuai dengan janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa air bersih, hal ini dapat dilihat dari kurangnya ketanggapan petugas penyedia jasa air bersih dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan didalam menggunakan sebagai referensi didalam melakukan penelitian. Didalam penelitian terdahulu haruslah mempunyai kesamaan variabel entah kepuasan masyarakat, Harga, ataupun kualitas pelayanan. Berikut adalah landasan penelitian terdahulu yang

dijadikan acuan oleh peneliti yang berasal dari skripsi juga jurnal penelitian terdahulu. Ringkasan penelitian terdahulu tersaji pada Tabel berikut:

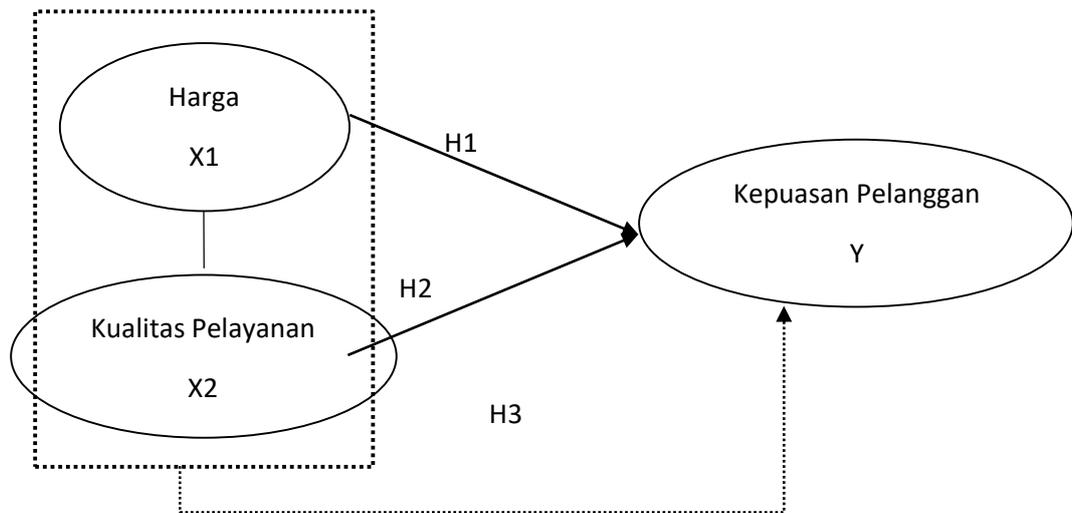
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL ANALISIS
Siti Nur Fadhillah Beu, (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo	Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo
Darsina, (2021)	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa	Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang kabupaten Gowa
Permata Suci, (2020)	Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Sinar Mentari Abadi Logistik	Adapun hasil penelitian yang didapat adalah ketiga variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sinar mentari Abadi Logistik
Febi Wulandari Senja (2019)	Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan Jasa Petikemas Reefer pada Terminal Nilam	Hasil analisis yang didapat adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
Adam S.I Ferdinata, (2022)	Pengaruh Kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Yes Logistic Indonesia	Hasil analisis yang didapat adalah kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Data Olahan Sendiri, 2023

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir memiliki pengertian yaitu sebuah model rancangan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berikut model Kerangka berpikir didalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 2.1 Model Kerangka Berpikir

Sumber : Data Olahan Sendiri, 2023

2.7 Hipotesis

Hipotesis disini bertujuan sebagai jawaban sementara atas masalah yang akan diteliti. Peneliti harus dapat memberikan hipotesis yang terlihat sebagai berikut :

1. H1 : Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
2. H2 : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
3. H3 : Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis yang akan dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan melalui pendekatan kuantitatif yaitu dimana penelitian yang akan dilakukan untuk mendeskripsikan dan meneliti sebuah fenomena yang akan diamati dan dari hasil pengamatan yang sudah dilakukan akan diolah menjadi sebuah data-data yang berupa angka. Metode penelitian kuantitatif memiliki pengertian yaitu metode yang berlandaskan filsafat positivisme yang dimana digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu berupa hasil statistik (Sugiyono, Dalam Hermawan, 2019)

Selain itu, peneliti akan melakukan pembagian sebuah kuesioner yang akan membantu dalam memperoleh sebuah data. Kuesioner memiliki pengertian yaitu teknik dalam pengumpulan sebuah data melalui sebuah pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian adalah seluruh Customer yang menggunakan jasa layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sedangkan untuk populasi di tetapkan kriteria sebagai berikut:

1. Pelanggan harus berasal dari kota Surabaya
2. Pelanggan yang akan diteliti haruslah menggunakan jasa layanan air dari PDAM

Jadi untuk populasi pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki jumlah tidak terhingga

3.2.2 Sampel

Dalam Pengambilan sampel, karena jumlah populasi/konsumen tidak diketahui maka menggunakan rumus Lemeshow. Adapun rumus Lemeshow dengan menggunakan d (10%) dan kepercayaan sebesar (95%) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,960^2 \times (0,5)(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,4/96 \text{ Responden}$$

Keterangan

n	=	Jumlah Sampel
Z	=	Nilai Tabel normal dengan alpha tertentu
P	=	Proporsi Populasi yang tidak diketahui
d	=	Jarak pada kedua arah

Jadi untuk kesimpulan hasil responden yang didapat adalah minimum 96 responden yang akan diteliti

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional Variabel

Peneliti memilih apa saja dalam bentuk apapun untuk diteliti dalam variabel penelitian ini untuk mendapatkan data yang dapat dipercaya dari mana kesimpulan atau kesimpulan dapat diturunkan. Berdasarkan Sugiyono(Ramadhan, 2021) ada dua kategori variabel dalam penelitian ini yaitu :

a. Variabel Bebas (Independen)

Sugiyono (dalam Ramadhan, 2021) mendefinisikan variabel bebas sebagai faktor yang mempengaruhi , menyambung , dan atau mengakibatkan perubahan atau perkembangan variable terikat. Ekpekstasi pelanggan dan kualita layanan merupakan

variabel independen penelitian, dilambangkan dengan X. Harga Kualitas layanan Berikut indikator dari kedua variabel berikut

- 1) Harga
 - a) Keterjangkauan harga
 - b) Kesesuaian Harga
 - c) Daya Saing Harga
- 2) Kualitas Pelayanan
 - a) Tampilan Fisik (*Tangible*)
 - b) Keandalan (*Reability*)
 - c) Daya Tanggap (*Reponsiveness*)
 - d) Empati (*empathy*)

b. Kepuasan Pelanggan

Variabel Terikat sebagai variabel yang dipengaruhi atau timbul dari variabel bebas. Variabel terikat penelitian kepuasan pelanggan dilambangkan sebagai Y. Menurut Kotler dan Keller, (2012) dalam Budi(2019). Kepuasan Pelanggan adalah Tingkat perasaan yang dimiliki seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil)dengan harapannya, Indikator Kepuasan Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian harapan
- 2) Minat berkunjung kembali
- 3) Kesiediaan merekomendasi

2. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan menggunakan skala likert yang berfungsi dalam mengukur suatu sikap seseorang maupun sekelompok orang terkait fenomena yang akan diteliti (Rahman, 2019). Nantinya di dalam pengukuran variabel akan dilakukan pembagian kuesioner yang berisi pernyataan dalam angket yang dibuat dengan menggunakan

jawaban 1-5 untuk mendapatkan sebuah data. Adapun kriteria penilaiannya adalah sebagai berikut

- a. Sangat Setuju (SS) akan diberi skor 5
- b. Setuju (S) Akan diberi skor 4
- c. Netral (N) akan diberi skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) akan diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Observasi

Tahap pertama dalam yang harus dilakukan dalam pengumpulan data untuk penelitian yang akan dilakukan adalah memuli observasi dimana observasi akan membantu dalam pengamatan beserta fakta-fakta pendukung (Sugiyono 2015:45). Kegiatan Observasi dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

3.4.1. Kuesioner

Kuesioner akan membantu peneliti dalam mendapatkan data dari para responden yang berupa pertanyaan tertulis ataupun pertanyaan secara lisan ! Sugiyono 2015:199) skala yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang dimana akan dibuat pernyataan dalam angket yang dibuat dengan menggunakan nilai 1-5 untuk mendapatkan sebuah data

3.4.2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi dari catatan sebuah peristiwa di masa lalu dalam artian semua data yang dibutuhkan akan dipergunakan sebagai bahan penelitian

3.4.3. Studi Pustaka

Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan studi pustaka yang dimana Studi pustaka ini akan dijadikan sebuah referensi dalam melakukan pengambilan penelitian (sugiyono 2015:291). Studi pustaka dapat meliputi nilai-nilai budaya, norma, dan teori yang berkaitan dengan situasi sosial yang dipelajari. Hal ini sangat penting dalam penelitian. Dalam pengambilan studi pustaka akan dilakukan dengan mengambil jurnal maupun buku yang berada di perpustakaan maupun online

3.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas membantu peneliti dalam menguji apakah sebuah kuesioner yang sudah dilakukan mengalami kevalidan data. Yang dikatakan valid jika kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuesioner. (Ghozali, 2013:52). Teknik yang akan digunakan dalam uji validitas Dengan menggunakan Korelasi Bivariate Pearson. Pengujian akan valid jika sig hitung $< \text{sig } \alpha 5\%$ (0,05)

2. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas biasanya akan digunakan dalam mengukur seberapa konsisten sebuah variabel penelitian. Sesuatu penelitian dikatakan variabel jika jawaban dari responden didalam kuesioner yang sudah dilakukan tetap konsisten dari tahun ke tahun(Ghozali, 2011:47). dalam pengujian ini akan menggunakan Cronbach Alpha dalam menentukan setiap elemen reliabel atau tidak. nilai cronchbanch Alpha yang didapat harus $> 0,60$ untuk dicapai.

3. Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih untuk mengetahui suatu pola dalam hubungan analisis yang memberikan suatu garis arah hubungan antara variabel dan memungkinkan untuk membuat suatu prediksi.

Berikut model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan

Y	=	Kepuasan Masyarakat
α	=	Koefisien konstanta
β_1	=	Koefisien regresi Harga
β_2	=	Koefisien regresi Kualitas layanan
X_1	=	Harga
X_2	=	Kualitas layanan
e	=	Estimasi Error

4. Koefisien korelasi dan koefisien determinasi

Koefisien determinasi (juga dikenal sebagai R^2) mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1 dan nilai yang rendah berarti variabel independen sangat kurang menjelaskan variasi variabel dependen. Sedangkan untuk nilai yang tinggi berarti bahwa variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan variasi variabel dependen. Banyaknya variabel bebas dalam suatu model akan mempengaruhi koefisien determinasi.

Setiap Variabel tambahan harus meningkatkan nilai R^2 , meskipun variabel tersebut tidak signifikan bagi variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menyarankan untuk menggunakan nilai R^2 ketika memutuskan model regresi terbaik (Ghozali, 2016:97)

5. Uji t (parsial)

Uji t-statistik menunjukkan seberapa besar kontribusi satu variabel independen (X) terhadap penjelasan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah Harga (X_1), dan Kualitas layanan. Dari kedua variabel tersebut nantinya akan

digabungkan untuk mempengaruhi perubahan pada kepuasan masyarakat (Y). Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak.

Jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai tabel dengan signifikansi lebih dari 0,05 maka H_0 diterima

6. Uji F (Simultan)

Pengujian statistik F digunakan supaya mengetahui apakah dari beberapa variabel dependen akan memiliki hubungan dengan variabel dependen. Uji statistik F bisa juga dengan koefisien korelasi Pearson (Ghozali, 2016:179)

Ketika suatu nilai F hitung kurang dari 0,05, H_0 akan ditolak. Sedangkan nilai F hitung memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka H_0 akan diterima

Tingkat suatu signifikansi harus lebih dari 0,05 agar H_0 dapat diterima dan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak.

7. Uji Asumsi Klasik

Didalam pengujian ini untuk mengetahui suatu sampel yang akan diteliti sudah dapat dilakukan suatu analisis dan model yang sudah dirancang kemudian dapat dijadikan suatu serangkaian data dan dilakukan pengujian. Dalam mendapatkan model regresi yang baik haruslah terbebas dari suatu penyimpangan data yang terdiri dari

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bermaksud untuk menguji suatu model variabel dependen dan independen dan melihat apakah variabel tersebut memiliki nilai distribusi normal atau tidak. Dikatakan memiliki nilai regresi yang baik jika:

- 1) angka memperlihatkan nilai signifikan $>0,05$ maka data tersebut mempunyai distribusi normal.

2) Sedangkan angka memperlihatkan nilai signifikan $<0,05$ maka data tidak mempunyai distribusi normal

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian yang kedua yaitu uji Multikolinieritas. Digunakan didalam penelitian untuk mengetahui model regresi yang diteliti memiliki suatu korelasi atau tidak. Biasanya model regresi yang baik tidak akan mengalami multikolinieritas. Untuk mengetahuinya didapat melalui pengujian nilai VIF (*Variabel Inflation Factor*). Jika suatu nilai VIF memiliki nilai kurang dari 10 bisa dianggap tidak ada pelanggaran. Sebaliknya jika suatu nilai VIF memiliki nilai lebih dari 10 maka adanya pelanggaran multikolinieritas. Biasanya digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Dalam uji multikolinieritas Yang dikatakan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terakhir didalam uji asumsi klasik adalah pengujian secara heteroskedastisitas. Pengujian ini melakukan uji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan Untuk dasar sebagai analisisnya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika ada suatu pola tertentu, serta terdapat titik-titik yang ada membentuk Suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, kemudian menyempit), maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola tidak jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah PDAM Surya Sembada

Berdirinya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan peninggalan jaman Belanda. Pada tahun 1890, penyediaan pertama air minum kota Surabaya pertama yang diperoleh dari sumber mata air yang diperoleh dari sumber mataair desa Purut di Kabupaten Pasuruan dan diangkut menggunakan kerta api. Dalam pelaksanaan penyediaan air minum di Surabaya dilakukan pembangunan sistem penyediaan air minum mata air Pandaan oleh Carel Williem Weijs. Penyelesaian pekerjaan membutuhkan waktu 2,5 tahun. Pekerjaan terdiri dari

1. Pembangunan sumber mata air Toyo Arang (107 SHPV) dengan kapasitas 62-73 liter/detik
2. Pembangunan sumber mata air Plintahan (264 SHPV) dengan kapasitas 102-125 liter/ detik
3. Pembangunan reseervoir/tandon tamanan (103 SHVP)
4. Pemasangan pipa Transmisi, diameter 450mm dengan panjang 38,318 Km
5. Pemasangan 133 Km Jaringan pipa distribusi (22 Km pipa dengan diameter 20-55mm, 111 mm)
6. Selain itu juga pemasangan 16Km pipa ke daerah militer/laut
7. 1000 Hidran dan 150 air mancur jalan

Pada tanggal 8 Oktober 1903 dilakukan peresmian pekerjaan sistem penyediaan air minum sumber mata air Pandaan yang dimana masih dibawah pemerintahan Belanda dan 3 tahun kemudian jumlah pelanggan mencapai kurang lebih 1500 sambungan. Pada tahun 1950, Perusahaan air minum diserahkan pada Pemerintah Republik Indonesia (Kota Praja Surabaya) dan setelah diserahkan, Pemerintah mulai meningkatkan kapasitas penyaluran air minum di Surabaya diantaranya :

1. IPAM Ngagel I memiliki kapasitas 1800 liter/detik
2. IPAM Ngagel III memiliki kapasitas 1700 liter/detik
3. IPAM Karangpilang I memiliki kapasitas 1450 liter/detik
4. IPAM Karangpilang II menjadi 2750 liter/detik
5. IPAM Karangpilang III menjadi 2000 liter/detik

Dalam memberikan kepuasan pelanggan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya turut mengupayakan dalam pengoptimalan mengenai harga dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Tentu melalui kedua hal tersebut diharapkan membuat pelanggan merasa puas dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

Visi dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah menjadi perusahaan air minum modern

2. Misi Perusahaan

Adapun Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

- a. Memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat
- b. Membangun masyarakat yang bijak dalam penggunaan air
- c. Menyediakan air minum yang efisien dan berkelanjutan
- d. Membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan integritas dan prestasi

4.1.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

NO	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30 Tahun	20	20 %
2	30-40 Tahun	42	42 %
3	40-50 Tahun	32	32 %
5	>50 Tahun	6	6%
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Usia konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada tabel diatas menunjukkan konsumen yang berusia 20-30 tahun sebanyak 20 orang atau 20%, usia 30-40 tahun sebanyak 42 orang atau sebesar 42%, 40-50 tahun sebanyak 32 orang atau sebesar 32% dan >50 tahun sebanyak 6 orang atau sebesar 6%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terbanyak pada usia 30-40 tahun

4.1.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	46	46 %
2	Perempuan	54	54 %
Jumlah		100	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Jenis Kelamin konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada tabel diatas menunjukkan konsumen yang Berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 orang atau 46%, sedangkan konsumen berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang atau sebesar 54%

Jadi dapat disimpulkan bahwa Konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terbanyak Berjenis kelamin Perempuan

4.1.5 Distribusi Frekuensi Responden Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

NO	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Wiraswasta	21	21 %
2	Pegawai swasta	47	47 %
3	ASN	9	9 %
4	Lainnya	23	23 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer diolah, 2023

Dari data responden berdasarkan karakteristik pekerjaan diatas menunjukkan bahwa untuk Wiraswasta yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 21 %, lalu Pegawai Swasta sebanyak 47 orang atau sebesar 47 %, ASN sebanyak 9 orang atau sebesar 9 %, dan Pekerjaan lainnya sebanyak 23 orang atau sebesar 23%

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pekerjaan Konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terbanyak adalah pegawai swasta

4.1.6 Distribusi Frekuensi Responden Pendapatan/Bulan

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Pendapatan/bulan

NO	Pendapatan/bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	<Rp.2.000.000	34	34 %
2	Rp.2.000.000-Rp.2.500.000	41	41 %
3	Rp.2.500.000-Rp.3.000.000	13	13 %
4	>Rp.3.000.000	12	12 %
Jumlah		86	100%

Sumber : Data primer diolah, 2023

Didalam tabel distribusi frekuensi responden berdasarkan Pendapat yang dimiliki konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dijelaskan bahwa Konsumen yang memiliki pendapatan <Rp.2.000.000 sebanyak 34 orang atau sebesar 34 %, Rp. 2.000.000-Rp.2.500.000 sebanyak 41 orang atau sebesar 41%, Rp.2.500.000-Rp. 3.000.000 sebanyak 13 orang atau sebesar 13%, dan >Rp.3.000.000 sebanyak 12 orang atau sebesar 12%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Pendapatan konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya paling banyak pada Rp. 2.000.000-Rp.2.500.000

4.1.7 Distribusi Frekuensi Responden Pembayaran air/Bulan

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembayaran air/bulan

NO	Pembayaran air/bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rp.20.000-Rp.50.000	72	72 %
2	Rp.50.000-Rp.100.000	23	23 %
3	>Rp.100.000	5	5 %
Jumlah		100	100 %

Sumber : Data primer diolah, 2023

Dari data responden yang didapat berdasarkan pembayaran air/bulan yang dilakukan oleh konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu Pembayaran iuran seharga Rp.20.000-Rp.50.000 sebanyak 72 orang atau sebesar 72%, Rp.50.000-Rp.100.000 sebesar 23 orang atau sebesar 23%, dan >Rp. 100.000 sebanyak 5 orang atau sebesar 5%.

Dapat disimpulkan bahwa pembayaran air/bulan konsumen rata-rata berada disekitar harga Rp.20.000-Rp.50.000

4.2 Uji Validitas

Konsumen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dimana sebanyak 100 Responden mengisi kuesioner yang sudah diberikan. Setelah semua sudah didapat, maka akan dilakukan pengujian validitas yang dimana dalam pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah data yang sudah dijawab dapat dianggap valid atau tidak. Validnya sebuah data dapat digunakan dengan menggunakan uji validitas ini dimana menggunakan koefisien korelasi product moment, dengan p value 0,05. Selama proses mengolah data dibantu dengan SPSS dalam memeriksa kevalidan dari setiap item pertanyaan. Nilai rhitung dan rtabel untuk setiap item diperiksa, dan jika rhitung lebih tinggi dari nilai tabel maka item pernyataan itu valid. Hasil uji validitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengolahan data pada variabel Harga (X1) :

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Item Pernyataan	r-hitung	r- tabel	Keterangan
X1.1	0,656	0,196	Valid
X1.2	0,680	0,196	Valid
X1.3	0,750	0,196	Valid
X1.4	0,555	0,196	Valid
X1.5	0,66	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)

Kelima item pernyataan yang diajukan kepada responden pada variabel Harga memiliki nilai r-hitung yang tinggi dari r-tabel jika dilakukan pengujian Validitasnya. Artinya semua item pernyataan valid dan dapat digunakan didalam penelitian. Nilai r-hitung didapat dari df 2 arah N-2 dengan arah pengujian 2 arah pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,196

2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengolahan data pada variabel Kualitas Pelayanan (X2) :

Tabel 4.4 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Item Pernyataan	r-hitung	r- tabel	Keterangan
X2.1	0,524	0,196	Valid
X2.2	0,657	0,196	Valid
X2.3	0,648	0,196	Valid
X2.4	0,615	0,196	Valid
X2.5	0,699	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)

Variabel Kualitas pelayanan memiliki kelima item pernyataan yang diajukan kepada responden pada yang dimana diperoleh hasil memiliki nilai r-hitung yang tinggi dari r-tabel jika dilakukan pengujian Validitasnya. Artinya semua item pernyataan valid dan dapat digunakan didalam penelitian. Nilai r-hitung diperoleh dari df 2 arah N-2 dengan arah pengujian 2 arah pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,196

3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel dibawah ini menunjukkan hasil pengolahan data pada variabel Kepuasan pelanggan (Y) :

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel kepuasan pelanggan (Y)

Item Pernyataan	r-hitung	r- tabel	Keterangan
X2.1	0,677	0,196	Valid
X2.2	0,668	0,196	Valid
X2.3	0,682	0,196	Valid
X2.4	0,633	0,196	Valid
X2.5	0,646	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)

Variabel terakhir yaitu Kepuasan Pelanggan yang juga memiliki kelima item pernyataan yang diajukan kepada responden yang berbeda didapat hasil bahwa nilai r-hitung yang tinggi dari r-tabel jika dilakukan pengujian Validitasnya. Artinya semua item pernyataan valid dan dapat digunakan didalam penelitian. Nilai r-hitung diperoleh dari df 2 arah N-2 dengan arah pengujian 2 arah pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,196

4.3 Uji Reabilitas

Pengujian Reabilitas dalam melakukan pengolahan data menggunakan cronbachs Alpha yang digunakan dalam mengevaluasi konsistensi setiap pertanyaan peneliti melalui program spss. Jika hasilnya diatas 0,6 maka dianggap reliabel. Berikut tabel dibawah ini akan menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel-variabel dalam penelitian

Tabel 4.9 Hasil uji Reliabelitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Harga (X1)	0,677	0,6	Reliabel
Kualitas pelayanan(X2)	0,622	0,6	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,678	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)

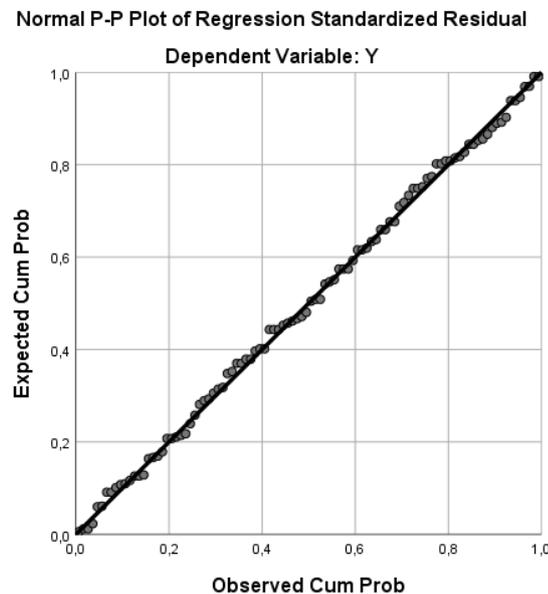
Nilai cronbach's alpha yang didapat memiliki nilai lebih besar dari 0,6 untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner terkait Harga (X1), Kualitas Pelayanan

(X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Artinya data yang terkumpul dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

4.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan pada model regresi untuk menentukan apakah model mengandung variabel pegganggu. Uji ini untuk memeriksa untuk melihat apakah nilai residu terdistribusi normal dan apakah uji-T dan uji-F dapat diterapkan atau tidak. Untuk mengetahui model regresi normal atau tidak, penelitian ini menggunakan metode P-P Plot of Regression Standardized Residual. Karena istilah kesalahan diasumsikan terdistribusi normal, uji-t (parsial) dapat dilakukan.



Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

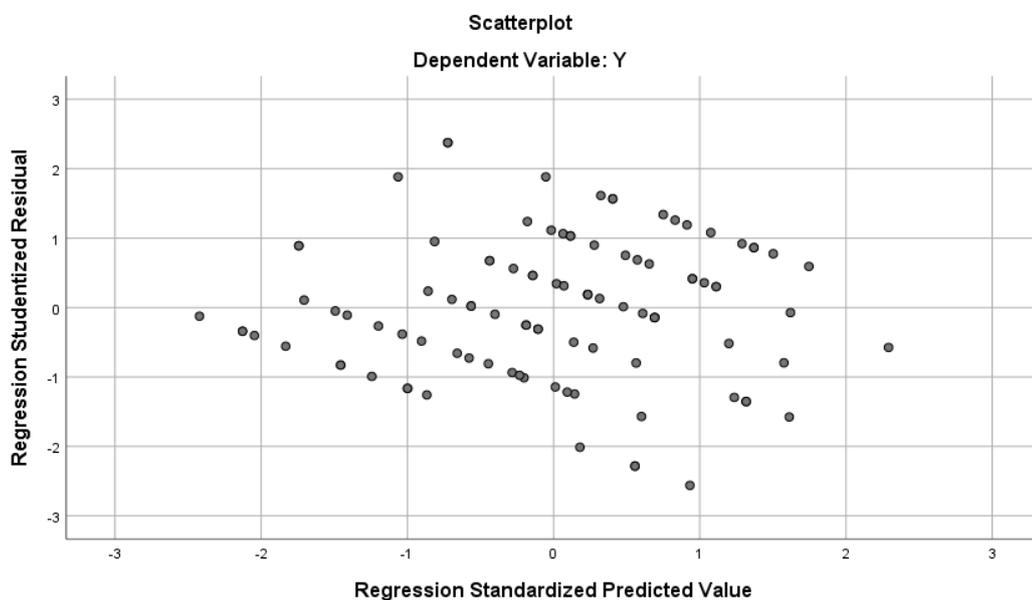
Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Dilihat dari gambar 4.1 terlihat bahwa titik-titik itu dekat dengan garis itu menunjukkan bahwa model regresi dapat diterima. Sedangkan jika

semisal titik-titik menyebar jauh dari garis, maka model regresi tidak dapat diterima

2. Uji Heteroskedastisitas

Didalam Pengujian heteroskedastisitas menggunakan scatterplot yang dimana dapat mendeteksi adanya nilai variabel yang berbeda dalam model regresi. Variabel yang dipertimbangkan adalah HJ jika terdapat perbedaan yang signifikan antara variabel uji heteroskedastisitas dapat dilakukan untuk mengetahui apakah ada masalah dengan model regresi karena pengujian ini menentukan apakah ada nilai yang berbeda dari setiap variabel yang terlintas yaitu Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) dalam model regresi



Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Gambar diatas menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas. Jika terdapat pola yang jelas pada scatterplot (yaitu tren naik), maka data cenderung menunjukkan heteroskedastisitas. Karena tidak ada pola yang jelas, titik-titik

tersebar di sekitar nol pada sumbu Y yang berarti tidak menunjukkan heteroskedastisitas

3. Uji Multikolinieritas

Model Multikolinieritas menguji apakah variabel independen Harga (X1) dan Kualitas pelayanan (X2) berkorelasi. VIF adalah rasio varians dalam prediksi dengan varians dalam data asli. VIF 10 berarti prediksi memiliki varians lebih banyak daripada data aslinya. VIF 1 berarti prediksi memiliki varians yang lebih sedikit daripada data aslinya. Toleransi adalah kosinus sudut antara vektor prediktor dan vektor nilai prediksi. Toleransi adalah kosinus sudut antara vektor prediktor dan vektor nilai prediksi. Toleransi 0 berarti tidak ada korelasi antara nilai prediksi dan nilai aktual, sedangkan nilai toleransi di atas 0,1 berarti ada korelasi sempurna antara nilai prediksi dan nilai aktual

Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
X1	,959	1,042	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	,959	1,042	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa *Variance Influence factor* (VIF) untuk semua variabel kurang dari 10 berarti data dalam penelitian ini tidak memiliki korelasi yang tinggi antar variabel independen. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data tidak mengalami multikolinieritas

4.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 4.6 Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	37,516	2,128		17,629	,000		
	X1	-,267	,075	-,298	-3,552	,001	,959	1,042
	X2	,395	,073	,451	5,384	,000	,959	1,042

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4.11 diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut :

$$Y = 37,516 - 0,267 X_1 + 0,385 X_2 + e$$

Y	=	Kepuasan pelanggan
α	=	Koefisien konstanta
β_1	=	Koefisien regresi Harga
β_2	=	Koefisien regresi Kualitas Pelayanan
X_1	=	Harga
X_2	=	Kualitas pelayanan
e	=	Estimasi Error

Dari persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta (α) memiliki nilai positif sebesar 37,516 tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antar variabel independen dan dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen independen meliputi Harga (X_1), dan Kualitas pelayanan (X_2) bernilai 0 persen maka nilai Kinerja karyawan sebesar 37,516
2. Nilai koefisien X_1 sebesar -0,267 menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) Harga dengan Kepuasan Pelanggan. Hal ini artinya jika jika variabel Harga mengalami kenaikan maka Kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar 0,267 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan
3. Variabel Kualitas pelayanan X_2 memiliki koefisien sebesar 0,385 menunjukkan pengaruh positif (searah) antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini artinya jika variabel Kualitas pelayanan mengalami

kenaikan maka Kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,385 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan

4.6 Uji T (Parsial)

Uji T yang dilakukan dalam SPSS digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Hasil pengujian ini seperti terlihat pada tabel 4.11, menunjukkan bahwa Kepuasan pelanggan memiliki hubungan signifikan dengan harga (X1) dilihat dari nilai signifikansi X1 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Namun dilihat dari nilai t-hitung yang bernilai -3,552 memiliki nilai lebih kecil dari t-tabel yang bernilai 1,984. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak memiliki hubungan parsial yang bernilai negatif terhadap harga

Variabel kualitas pelayanan X2 berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan untuk nilai t-hitung sebesar 5,384 lebih kecil daripada nilai t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,984. Dengan demikian Kepuasan pelanggan memiliki hubungan parsial bernilai negatif dengan kualitas pelayanan

4.7 Uji F (Simultam)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam hal ini Harga (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama (simultam) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.7 Perhitungan Uji F pada tabel signifikansi 0,05

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93,881	2	46,940	25,713	,000 ^b
	Residual	177,079	97	1,826		
	Total	270,960	99			

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa ketika harga dan kualitas pelayanan semua tumpang tindih pada saat yang sama, hal itu berdampak besar pada Kepuasan pelanggan. Nilai-Nilai dalam tabel adalah signifikan yang berarti dibawah 0,05. F-

hitung sebesar 25,713 lebih dari f-tabel sebesar 2,70 artinya kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pelanggan

4.8 Koefisien Korelasi Dan Koefisien Determinasi

Analisa pengujian koefisien korelasi dan determinasi dapat dilihat dari nilai koefisien R dan R^2 . Nilai R^2 menunjukkan seberapa dekat garis regresi dengan data yang sebenarnya, dan nilai R menunjukkan besarnya korelasi antara semua variabel. Hasil pengukuran dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil perhitungan Uji koefisiensi R dan R^2

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	,346	,333	1,35113

a. Predictors: (Constant), XX2, XX1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Hasil pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa korelasi antara kinerja karyawan dengan Harga dan kualitas pelayanan adalah berkorelasi sedang, dengan nilai 0,589. SPSS digunakan untuk menghitung koefisien determinasi berganda dengan melihat nilai Adjusted R Square dimana hasilnya sebesar 0,333 yang menunjukkan bahwa 33,3 % kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan kedua variabel didalam penelitian ini, sedangkan sisanya 66,7 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Harga secara signifikan tidak berpengaruh parsial yang bernilai negatif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung yang -3,552 memiliki nilai lebih kecil dari t-tabel yang bernilai 1,984.
2. Variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh parsial yang bernilai negatif terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,384 lebih kecil daripada nilai t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,984.

5.2 Harga (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama (simultam) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan melalui f-hitung sebesar 25,418 lebih besar dari f-tabel sebesar 2,48 dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari *alpha* 0,05

5.3 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan bagi perusahaan sebagai berikut :

1. Seiring dengan dengan adanya persaingan bisnis yang dilakukan oleh pesaing, maka dengan adanya penelitian ini dibuat akan menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan dari segi harga dan kualitas pelayanan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan
2. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi, untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, E. (2018). "*Pengaruh Persepsi harga, diskon harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya*". Skripsi
- Darsina, (2021)."*Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa*". Skripsi
- Erlindawati, & Rika. (2020)."*Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran, Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Banguna*". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9(1), 65-79
- Fadhillah, S.N. (2018). "*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo*" Skripsi
- Ferdinata, A. (2022). "*Pengaruh Kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Yes Logistic Indonesia*"Skripsi
- Hermawan, A.D., Ageng, & Yudhitia. (2020)."*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Jember*". Skripsi
- Hermawan, I. (2019) *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan mix method)*". Hidayatul Quran
- Juli, P., dkk. (2022)."*Analisis harga dan kepercayaan merek terhadap keputusan pembelian gula pasir sebelas (GUNPALAS) Pada PT. Perkebunan Nusantara XI*". *Jurnal kompetensi social science* 1 (1), 34-44
- Mudayat, Soedarmanto & Hanna. 2022. *Digital Economy Transformation Stock Warehouse PT. Terminal Petikemas Surabaya*. *Jurnal Stiamak*
- Permata, S. (2020). "*Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Sinar Mentari Abadi Logistik*". Skripsi
- Rachmat, Y. W. A., & Nellyaningsih, N. (2019). *Pengaruh Crm (Customer Relationship Management) Terhadap Kepuasan Pelanggan Useetv Di P Telkom Lembong, Bandung Jawa Barat Tahun 2019*. *eProceedings of Applied Science*, 5(2).

- Ramadhan, M. (2021).”*Metode Penelitian*”. Surabaya : Cipta Media Nusantara
- Salim, A.N., (2022).” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Expectation terhadap kepuasan pelayanan di PT. WIN Surabaya”. Skripsi
- Sari, M.M., (2018).”*Analisis Manajemen Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu*”.skripsi
- Senja, F.W. (2019). “*Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan Jasa Petikemas Reefer pada Terminal Nilam*”Skripsi
- Sugiyanto, R. & Ginting, S.O. (2020).”*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada Perumahan Medan Resort City*”. Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Vol 10.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan Penulisan Skripsi



**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
STIAMAK BARUNAWATI**

Jl. Perak Barat 173 Surabaya
Website : www.stiamak.ac.id

Telp. (031) 3291096
E-mail : info@stiamak.ac.id

Nomor : SKL / 1443 / STIAMAK / VI / 2023
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan ijin penelitian Skripsi

Surabaya, 14 Juni 2023

Yth. Direktur Utama
PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
di

SURABAYA

1. Sehubungan dengan Kalender Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya Tahun 2022/2023, dan dalam rangka meningkatkan kualitas pendidikan mahasiswa STIAMAK Barunawati Surabaya, untuk kepentingan dimaksud STIAMAK Barunawati menugaskan para mahasiswa Semester akhir untuk melaksanakan penelitian dan menyusun laporan Tugas Akhir/Skripsi.
2. Tersebut butir 1 di atas, bersama ini mohon perkenan Bapak/Ibu memberikan ijin kepada mahasiswa kami, atas nama:
 - a. Nama : Salma'a Radiarti
 - b. NIM : 19110075Untuk melaksanakan Penelitian di perusahaan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun jadwal pelaksanaan penelitian mahasiswa kami dapat menyesuaikan kesiapan Perusahaan.
3. Demikian atas perhatian dan persetujuannya kami mengucapkan terima kasih.

STIAMAK BARUNAWATI SURABAYA
KETUA

Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT
NIDK: 6891880018

Lampiran 2 Permohonan Ijin Penelitian Skripsi

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA**

Surabaya, 16-08-2023

Nomor : 072/977/PDAM/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Penelitian

Yth. Ketua STIAMAK Barunawati
Surabaya
Jl. Perak Barat 173, Surabaya
Surabaya

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: SKL/149.3/STIAMAK/VI/2023 Tanggal 14 Juni 2023 hal: Permohonan Ijin Penelitian Skripsi dengan ini kami sampaikan bahwa permohonan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya diterima, dengan ketentuan sebagai berikut:

Nama peserta penelitian : Salma'a Radiarti
Jangka waktu : 1 Bulan (Agustus)
Bagian yang diteliti : Hubungan Pelanggan

Bahwa data-data yang diperoleh selama penelitian hanya boleh digunakan untuk tujuan penyusunan tugas akhir dari STIAMAK Barunawati dan tidak diperkenankan untuk menyalahgunakan data dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Apabila dikemudian hari terjadi penyalahgunaan data, maka PDAM Surya Sembada Kota Surabaya akan melakukan proses hukum sebagaimana mestinya.
Demikian atas perhatiannya, kami menyampaikan terima kasih.

**a.n. DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**
Sekretaris Perusahaan,
u.b



Telah diandatangani secara elektronik oleh:
Manajer Kelola Pegawai Non Tetap
Suminar Handi Sudarmawan, S.Psi
NIP. 1.06.01376

Tembusan :
Manajer Hubungan Pelanggan



Kantor :
Jl. Mayjen. Prof. Dr. Moestopo No. 2, Telp. 031-5039373, 5039676, Fax 031-5036100, Surabaya 60131 ISO 9001 : 2015
Website : www.pdam-aby.go.id Call Center : 0800 192 6666 (bebas pulsa) Layanan SMS/WA : 081.2331-6666 ISO/IEC 17025 : 2017

Lampiran 3 Data Tabulasi

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
4	5	4	4	5	22
5	5	4	5	5	24
4	5	5	5	5	24
5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	5	4	5	22
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	4	22
4	5	4	5	4	22
4	4	5	5	5	23
5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	4	22
5	5	5	4	5	24
5	5	4	4	4	22
5	4	5	4	5	23
5	4	5	5	4	23

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	5	5	4	5	23
5	4	4	4	5	22
5	5	5	4	5	24
4	4	5	5	5	23
4	4	5	4	5	22
5	5	4	4	4	22
5	4	4	4	4	21
4	4	4	5	5	22
5	4	4	5	5	23
4	5	4	4	5	22
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	4	24
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	5	21
5	5	5	4	5	24
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	4	24
4	5	4	5	4	22
4	4	4	4	4	20
4	4	5	5	4	22
5	4	4	5	5	23
5	4	5	5	5	24
4	4	5	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
4	5	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	4	21
5	4	4	4	4	21
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
4	5	5	4	5	23
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
4	5	5	4	5	23
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
4	4	4	4	4	20

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
4	4	5	4	5	22
5	4	4	5	5	23
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	4	3	5	3	20
4	4	5	4	5	22
5	4	4	4	4	21
4	4	5	5	4	22
5	3	5	4	3	20
4	5	4	5	4	22
4	5	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
4	5	4	4	5	22
4	5	4	5	4	22
4	5	4	4	4	21
5	4	4	4	5	22

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	5	23
5	4	5	4	4	22
4	5	5	5	4	23
5	4	3	4	4	20
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	5	23
5	5	5	4	4	23
5	5	4	5	4	23
5	5	5	4	5	24
4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	23
5	4	4	5	5	23
5	4	5	5	5	24
5	4	5	5	4	23
4	4	4	4	5	21
5	4	5	5	4	23
4	4	5	4	4	21
5	4	5	4	4	22
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	4	24
4	4	5	5	4	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	5	22
5	4	5	4	4	22
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	4	24
5	5	4	4	4	22
4	5	5	5	5	24
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	5	25

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
5	5	4	5	4	23
4	5	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	3	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	5	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	3	5	3	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	4	21
5	4	5	5	5	24
4	4	4	5	3	20
5	4	4	4	4	21
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	4	21
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
5	4	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	4	4	3	4	20
5	5	5	5	5	25
4	4	3	5	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25

Y.1	Y2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
5	4	4	4	4	21
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
4	4	5	5	5	23
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	5	5	4	4	22
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	5	23
5	4	4	4	5	22
4	5	5	5	4	23
5	4	5	5	5	24
5	5	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	4	24
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	5	23
4	4	5	4	4	21
5	5	4	5	5	24
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	4	4	5	5	23
5	5	5	4	5	24
4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25

Y.1	Y2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	21
5	5	5	4	4	23
4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	4	22
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	5	5	5	4	24
5	4	4	5	4	22
5	4	5	4	5	23
5	5	4	4	5	23
4	5	5	5	4	23
4	5	4	5	4	22
4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	4	22
4	4	5	5	5	23
4	5	4	5	5	23
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
4	5	4	5	4	22
5	4	5	5	4	23
5	5	5	4	4	23
4	4	5	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	4	23
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	4	23
5	5	4	4	4	22
4	5	4	4	4	21
4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	4	24
5	5	5	4	5	24
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	4	21

Y.1	Y2	Y.3	Y.4	Y.5	Total Y
4	4	4	4	5	21
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	5	21
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
4	5	4	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	4	5	5	5	24
5	5	5	4	4	23
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	5	23
4	4	4	4	4	20
5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
5	5	5	4	5	24
5	5	5	5	5	25

Lampiran 4 Kuesioner

Nama Lengkap

Short-answer text

Jenis Kelamin

B I U ☺ ☹

Laki-Laki

Perempuan

Pekerjaan

PNS

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Lain-lain

Penghasilan per bulan

B I U ☺ ☹

<Rp. 2.000.000,-

Rp. 2.000.000,- sampai Rp. 4.000.000,-

>Rp. 4.000.000,-

Pembayaran PDAM per bulan

B I U ☺ ☹

Short-answer text

1. Seberapa puas Anda dengan tarif air PDAM saat ini?

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

2. Apakah harga air PDAM saat ini sesuai dengan kualitas dan layanan yang diberikan?

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

3. Seberapa penting peran harga air dalam menentukan kepuasan Anda sebagai pelanggan PDAM?

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

4. Apakah Anda merasa harga air PDAM terjangkau bagi Anda?

1

2

3

4

5

5. Apakah Anda merasa mendapatkan nilai yang sebanding dengan harga yang Anda bayarkan kepada PDAM?

1

2

3

4

5

Kualitas Pelayanan

Description (optional)

B I U ☺ ☹

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan oleh PDAM?

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

2. Se jauh mana Anda merasa bahwa pegawai PDAM memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang disediakan

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

3. Bagaimana penilaian Anda terhadap kesopanan dan keramahan pegawai PDAM dalam berinteraksi dengan pelanggan?

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

4. Seberapa efisien PDAM dalam menangani proses pembayaran dan administrasi

1

2

3

4

5

5. Bagaimana tingkat kepercayaan Anda terhadap kualitas air yang disediakan

Kepuasan Masyarakat

Description (optional)

1. Seberapa puaskah Anda dengan kualitas air yang disediakan oleh PDAM?

1

2

3

4

5

2. Bagaimana penilaian Anda terhadap kecepatan PDAM dalam menangani keluhan dan permintaan pelanggan?

1

2

3

4

5

3. Se jauh mana Anda merasa bahwa pegawai PDAM memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan yang disediakan?

1

2

3

4

5

4. Bagaimana penilaian Anda terhadap kesopanan dan keramahan pegawai PDAM dalam berinteraksi dengan pelanggan?

B I U ☺ ☹

1

2

3

4

5

5. Seberapa efisien PDAM dalam menangani proses pembayaran dan administrasi?

1

2

3

4

5

