

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PDAM KOTA DENPASAR

Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa

Jurusan Ilmu Ekonomi

Fakultas Ekonomi, Universitas Udayana, Denpasar

ABSTRAK

PDAM Kota Denpasar telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Denpasar. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai diidentifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Denpasar dengan tujuan sebagai berikut. (1) Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. (2) Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *aksidental sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, yang didahului dengan menghitung rata-rata dan standar deviasi.

Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. (1)Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X_1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. (3) Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X_5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) (X_1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

Kata kunci: pelayanan, kepuasan pelanggan, keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING CUSTOMER'S SATISFACTION TO PDAM SERVICES OF DENPASAR CITY

ABSTRACT

PDAM of Denpasar city has strived to provide service to meet the needs of clean water, however in the process of providing such services there is often complaint from community or customers on the difficulties to obtain clean water seem to be obstacle for the fulfillers which is hard to be overcome by local government, in this case, PDAM of Denpasar city. On the other side, community demand on clean water keeps increasing, but the quality of services provided do not match with the demand. While on the other side, the services for customers having installed line has not been optimal.

Complaint handling has provided an opportunity for unsatisfied customers to be satisfied ones. The effective process of complaint handling commences to be identified and determining sources which may cause the customers satisfied and complaining.

The research is done at PDAM of Denpasar city with the objectives: 1) to recognized level of customer's satisfaction to services of PDAM of Denpasar city, 2) to recognized if there is any significant effect simultaneously of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible to the customer's satisfaction of PDAM services of Denpasar city, 3) to recognized the effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible partially to the customer's satisfaction to services of PDAM of Denpasar city.

Total respondents taken are 100 respondents, the sample determined by using nonprobability sampling, namely through accidental sampling. Analysis technique applied is multilinker preceded by calculating average and deviation standard.

The conclusions from the analysis are: 1) level of customer's satisfaction to services of PDAM of Denpasar city measured from water continuity is in the level of low, water meter recording is in the middle level. 2) Simultaneously all variables, reliability factor (X_1), responsiveness factor (X_2), assurance factor (X_3), empathy factor (X_4), and tangible factor (X_5) has significant effect to the customer's satisfaction of PDAM services of Denpasar city, but reliability factor (X_1) in this model has no positive impact to the customer's satisfaction of PDAM services of Denpasar city.

Key words: services, customer's satisfaction, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Denpasar sebagai ibu kota Propinsi Bali merupakan pusat perdagangan, budaya, dan pendidikan. Di samping itu, juga merupakan daerah tujuan wisata utama di Indonesia. Kota Denpasar memiliki jumlah penduduk 532.440 jiwa dengan kepadatan penduduk 4.167 jiwa/km² dan tingkat pertumbuhan penduduk sebesar 3,01 persen per tahun (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar, 2002:10). Selain itu, terjadi pula migrasi penduduk ke Bali khususnya ke Kota Denpasar yang menyebabkan Denpasar menjadi kota yang

semakin padat penduduknya. Kondisi tersebut memberikan dampak perkembangan yang cukup pesat, baik ekonomi maupun pariwisata, yang pada gilirannya mengakibatkan pertumbuhan penduduk semakin meningkat.

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Di satu sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air yang ada. Di

sisi lain akan dapat mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap air.

PDAM Kota Denpasar telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Denpasar. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Menurut Tjiptono (1997:138) paling tidak ada empat aspek untuk menangani keluhan, yaitu (1) empati terhadap pelanggan yang marah; (2) kecepatan dalam penanganan keluhan; (3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan; (4) kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Dalam upaya mendukung pelayanannya, PDAM Kota Denpasar mempunyai tiga buah reservoir yang lokasinya menyebar di wilayah pelayanan. Tingkat pelayanan atas wilayah diharapkan mampu menjangkau semua desa atau

kelurahan yang ada di Kota Denpasar. Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk, pelanggan PDAM Kota Denpasar juga semakin meningkat. Oleh karena itu, PDAM harus mampu menyiapkan pasokan air yang cukup untuk memenuhi tingkat perkembangan penduduk.

Pelanggan PDAM Kota Denpasar dari tahun ke tahun ada kecenderungan mengalami peningkatan. Kalau dilihat jumlah pelanggan pada periode tahun 1999-2003, jenis pelanggan yang paling banyak adalah pelanggan rumah tangga, di mana rata-rata peningkatan setiap tahunnya adalah 5,00 persen. Dalam periode yang sama jenis pelanggan niaga juga mengalami peningkatan rata-rata 13,89 persen per tahun. Peningkatan ini sebagai akibat dari makin banyaknya masyarakat membuka usaha, baik kecil, menengah, maupun besar (PDAM Kota Denpasar, 2004).

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan sebagai akibat dari peningkatan jumlah penduduk, PDAM Kota Denpasar telah mengupayakan beberapa potensi sumber air dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, antara lain (i) IPA Long Storage Waribang Tahap II dengan kapasitas 150 liter/detik ; (ii) Tukad Petanu (Gianyar) dengan kapasitas 300 liter/detik ; (iii) Tukad Unda (Klungkung) dengan kapasitas 300 liter/detik (PDAM Kota Denpasar, 2004). Dengan demikian, kualitas pelayanan PDAM Kota Denpasar yang menyangkut keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (Supranto, 1997:231) diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan misi utamanya, yaitu untuk memenuhi keinginan serta memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat dirumuskan masalah sebagai berikut.

- a. Seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar ?
- b. Adakah pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*),

- ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar?
- c. Bagaimanakah pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar.
- Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
- Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

- Secara teoretis hasil penelitian ini akan bermanfaat dalam pengembangan teori, khususnya tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Denpasar, yaitu untuk melihat tingkat pelayanan sebagai akibat adanya faktor-faktor yang mempengaruhi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).
- Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi/gambaran yang lebih riil, khususnya tentang kondisi pelayanan PDAM Kota

Denpasar dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan sehingga dapat menemukan faktor-faktor yang menyebabkan belum optimalnya tingkat pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan oleh pemerintah dan pihak terkait dalam upaya memberikan pelayanan publik secara maksimal.

1.5 Keaslian Penelitian

Beberapa studi terdahulu berhubungan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Denpasar. Hasil penelitian Abdi Negara (2002:165) tentang "Perilaku Konsumen dalam Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Denpasar" menyimpulkan bahwa pelaksanaan tugas PDAM Kota Denpasar belum memberikan kualitas pelayanan yang optimal karena pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi keinginan masyarakat/konsumen. Ketidakpuasan konsumen mengakibatkan konsumen berperilaku negatif, seperti adanya tunggakan rekening pembayaran, penyevelan water meter, pemutusan sambungan rumah karena kelalaian membayar, kualitas air yang kurang terjamin atau ketersediaan air minum yang mereka inginkan tidak dapat dipenuhi oleh PDAM. Kemudian ditinjau dari kualitas pelayanan PDAM Kota Denpasar belum memberikan kualitas pelayanan yang memadai dilihat dari beberapa faktor, seperti (1) Sumber Daya Manusia (SDM) di mana pendidikan tidak sesuai dengan ketentuan serta perlu penambahan personel akibat penambahan pelanggan, (2) ketepatan dan kecepatan pelayanan masih belum optimal dalam pengaliran dan perbaikan, (3) kemudahan pelayanan belum memberikan keinginan dalam pembayaran, (4) biaya/tarif masih dirasakan mahal bagi konsumen industri. Lebih lanjut dikatakan bahwa perilaku konsumen dalam kualitas pelayanan PDAM Kota Denpasar berdasarkan produk yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka mereka puas dan mempunyai perilaku positif, yaitu dapat

mendukung kebijakan PDAM. Sebaliknya, apabila produk yang diterima tidak sesuai dengan keinginan, maka konsumen akan berperilaku negatif sehingga perlu diadakan pemecahannya.

Hasil penelitian Sunatha (2002:154) tentang “Implementasi Manajemen Kualitas dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Badung” menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di antaranya dipengaruhi oleh kualitas air, kuantitas air, tekanan air, kontinuitas air, meter air, sistem penagihan dan prosedur pembayaran, perbaikan dan pemeliharaan, dan tarif pembayaran air. Kedelapan variabel tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Badung dideskripsikan berdasarkan empat wilayah pelayanan, yaitu wilayah pelayanan Petang, Mengwi, Abiansemal, dan Badung Kota. Berdasarkan wilayah pelayanan tersebut di atas, maka tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Badung termasuk dalam kategori tinggi, kecuali untuk wilayah pelayanan Abiansemal berada dalam kategori sedang.

Relevansi penelitian yang dilaksanakan sebelumnya dengan penelitian ini adalah untuk memberikan upaya yang optimal dalam memenuhi tuntutan kualitas pelayanan yang baik terhadap publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah dalam penelitian ini dianalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar, yaitu mengenai keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Penelitian yang dilakukan sebelumnya hanya menekankan pada perilaku konsumen yang cenderung positif atau negatif dalam kualitas pelayanan PDAM Kota Denpasar tanpa dilihat faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Melalui komunikasi, baik antarpelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan.

Kunci keputusan pelanggan berkaitan dengan kepuasan terhadap penilaian produk barang dan jasa. Kerangka kepuasan pelanggan tersebut terletak pada kemampuan *supplier* dalam memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan sehingga penyampaian produk, baik barang maupun jasa oleh *supplier*

sesuai dengan harapan pelanggan. Selain faktor-faktor tersebut di atas, dimensi waktu juga mempengaruhi tanggapan persepsi pelanggan terhadap kualitas produk, baik barang maupun jasa.

2.2 Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum yang ditawarkan oleh perusahaan air minum sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

2.3 Konsep Kualitas

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality*

Management) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman (1999:9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung suatu produk, seperti :

1. performansi (*performance*) ;
2. keandalan (*reliability*) ;
3. mudah dalam penggunaan (*ease of use*);
4. estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Oleh karena itu, kualitas pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan.

Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan saksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Gaspersz yang dikutip Lukman (1999:146) pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan yang berarti produk-produk didesain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar kemudian diproduksi dengan baik dan benar sehingga memenuhi spesifikasi desain yang pada akhirnya

- memberikan pelayanan purnajual kepada pelanggan.
2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
 3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
 4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, tidak berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja.
 5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup.

2.4 Konsep Pelayanan

Menurut Lukman (1999:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum. Aparat sebagai pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik Sespanas LAN yang dikutip Lukman (1999 :140). Variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah yang bertugas melayani.
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
3. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.

4. Peralatan atau sasaran pelayanan yang canggih.
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan.
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas-asas pelayanan masyarakat.
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
8. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan dan masyarakat, apakah masing-masing menjelaskan fungsi.

Kedelapan variabel tersebut di atas mengisyaratkan bahwa betapa pentingnya kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini sehingga tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya disesuaikan dengan tuntutan globalisasi.

2.5 Konsep Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut.
 - a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan,

- seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
- b. *Derived dissatisfacatin*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden diminta untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost sopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost sopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
 4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii)

menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi; (2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang

berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah-tamahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, maka untuk kepentingan penelitian ini dapat ditetapkan faktor-faktor yang ada relevansinya dengan penelitian ini dan disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti, yaitu (1) faktor keandalan (*reliability*), (2) faktor ketanggapan (*responsiveness*), (3) faktor keyakinan (*assurance*), (4) faktor empati (*emphaty*), dan (5) faktor berwujud (*tangible*).

3. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS

3.1 Kerangka Konsep

Dengan berkembangnya kehidupan manusia maka tuntutan akan pelayanan publik semakin meningkat pula. Masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu, yaitu kualitas pelayanan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Pelayanan yang secara umum diinginkan adalah kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapat perlakuan yang sama tanpa pilih kasih, serta mendapatkan perlakuan jujur dan terus terang. Akan tetapi, pada kenyataannya sering terjadi kesenjangan antara mutu yang diharapkan dengan mutu yang dilaksanakan sehingga dukungan dan kepercayaan masyarakat/pelanggan belum maksimal.

Untuk memenuhi tuntutan pelayanan PDAM Kota Denpasar ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan antara lain keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*),

keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Faktor-faktor tersebut mempunyai hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan pelanggan, seperti belum terpenuhi kontinuitas air sesuai dengan target yang diharapkan, lokasi pembayaran rekening hanya berada pada tempat-tempat tertentu, penanganan keluhan dirasakan sangat lambat. Hal tersebut secara langsung akan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan PDAM, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Dari uraian tersebut dapat digambarkan kerangka konsep/pemikiran seperti Gambar 1.

3.2 Hipotesis

Dari pokok permasalahan, keaslian penelitian, dan kajian teori dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

1. Ada pengaruh signifikan secara bersama-sama faktor keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan faktor keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), serta berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

4. METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Denpasar. Pemilihan Kota Denpasar sebagai lokasi penelitian karena PDAM Kota Denpasar mempunyai pelanggan yang cukup banyak yang tersebar di tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Denpasar Barat, Denpasar Timur, dan Denpasar Selatan. Di samping itu, masih banyaknya terjadi keluhan para pelanggan yang merupakan ciri pelayanan yang belum maksimal.

4.2 Objek Penelitian

Objek penelitian hanya dibatasi pada pelanggan rumah tangga yang menyangkut kualitas pelayanan, seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Di samping itu, juga tingkat kepuasan pelanggan dari kontinuitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan.

4.3 Identifikasi Variabel

Variabel dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel *independent* (bebas) dan variabel *dependen* (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *independen* (bebas), yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Sebaliknya, variabel *dependent* (terikat) adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar.

4.4 Definisi Operasional Variabel

Semua variabel utama yang digunakan diukur dengan Skala Likert dan dapat didefinisikan sebagai berikut.

1. **Kepuasan pelanggan** diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Kota Denpasar yang berkaitan dengan kontinuitas air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan terhadap kesesuaian dari keinginan, kebutuhan, dan harapan pelanggan.
2. **Keandalan (*Reliability*)** diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Kota Denpasar yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, ketepatan waktu pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya perbedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya.
3. **Ketanggapan (*Responsiveness*)** diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Kota Denpasar yang berkaitan dengan ketanggapan petugas atas

keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani sambungan baru dalam membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.

4. **Keyakinan (*Assurance*)** diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Kota Denpasar yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. **Empati (*Emphaty*)** diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Kota Denpasar yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.
6. **Berwujud (*Tangible*)** diukur berdasarkan penilaian pelanggan (responden) terhadap kemampuan PDAM Kota Denpasar yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, peralatan dan perlengkapan yang baik, serta prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

4.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data menurut sifatnya (Sugiono, 1999:13) dikelompokkan menjadi dua, yaitu sebagai berikut .

- a. Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau numerik, yaitu data jumlah pelanggan, data perkembangan pelanggan, dan data jumlah pegawai PDAM Kota Denpasar.
- b. Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kategori atau bukan angka, yaitu jawaban responden sangat memuaskan.

Jenis data menurut sumbernya (Mantra 2001:47) ada dua jenis, yaitu sebagai berikut.

- a. Data primer adalah data yang bersumber pada hasil wawancara terstruktur terhadap responden dengan menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini menyangkut tentang tingkat kepuasan pelanggan, kontinuitas air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan.
- b. Data sekunder adalah data yang berasal dari beberapa instansi yang berkedudukan sebagai penyebar informasi, yaitu data jumlah penduduk Kota Denpasar, data jumlah pegawai, jumlah pelanggan, dan perkembangan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

4.6 Metode Penentuan Sampel dan Responden

4.6.1 Jumlah dan Cara Pengambilan Sampel

Meskipun populasi termasuk dalam populasi tak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Dengan pertimbangan akademik dan nonakademik, populasi dapat diwakili oleh sebagian anggotanya yang disebut dengan sampel.

Berdasarkan pertimbangan tersebut di atas, maka untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin (Consuelo dkk., 1993 : 161):

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2} = \frac{52.502}{1 + 52.502(0.1)^2} = 100 \text{ sampel (1)}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi, yaitu (10%).

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *aksidental sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui yang tergolong dalam desa/kelurahan terpilih akan dijadikan responden.

4.6.2 Metode Pengumpulan Data

Data primer dikumpulkan melalui wawancara terstruktur yang menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah

dipersiapkan sebelumnya, sedangkan data sekunder yang bersumber dari instansi sekunder yang berkaitan, seperti data jumlah penduduk Kota Denpasar dan data jumlah pelanggan PDAM Kota Denpasar.

4.7 Teknik Analisis Data

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar adalah skor rata-rata dan standar deviasi dengan rumus (Kuncoro, 2003 :173 dan 177):

$$\text{Skor rata-rata } \bar{X} = \frac{\left[\sum_{i=1}^n X_i \right]}{n} \text{ (2)}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata

X_i = Skor tiap-tiap sampel

n = Jumlah Sampel

$$\text{Standar Deviasi } S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{X})^2}{n-1}} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

S = Standar deviasi
 n = jumlah sampel
 \bar{X} = Nilai skor rata-rata.
 X_i = Skor tiap-tiap sampel

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan akan digunakan (Kuncoro, 2003:182) :

$I \geq \bar{X} + SD$ = dikategorikan Tinggi
 $\bar{X} \leq I < \bar{X} + SD$ = dikategorikan Sedang
 $\bar{X} - SD \leq I < \bar{X}$ = dikategorikan Rendah
 $I < \bar{X} - SD$ = dikategorikan Sangat Rendah

Keterangan :

I = Nilai indikator
 \bar{X} = Rata-rata
 SD = Standar Deviasi

Berdasarkan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiono 1999:86). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert dengan rentangan skor nilai satu yang menunjukkan sangat tidak memuaskan atau sangat tidak setuju sampai dengan nilai 5 yang menunjukkan tanggapan responden sangat memuaskan atau sangat setuju.

Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar digunakan Model regresi linier berganda (Gujarati, 1999:91):

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + E$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

X_1 = Keandalan (*Reliability*)
 X_2 = Ketanggapan (*Responsiveness*)
 X_3 = Keyakinan (*Assurance*)
 X_4 = Empati (*Emphaty*)
 X_5 = Berwujud (*Tangible*)
 E = Variabel pengganggu
 bo = Konstanta
 b1, b2, b3, b4, b5 = koefisien tiap-tiap variabel

Uji Statistik

Uji F (F-test)

Untuk mengetahui makna nilai F-test tersebut akan dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi (sig.F) dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$). Apabila sig. F ≤ 0.05 atau apabila F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis nol ditolak artinya variabel *independent* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.

Uji t (t-test)

Untuk mengetahui signifikan tidaknya variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar secara parsial (individu) digunakan uji t (t-test) .

5. PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Variabel

Penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar meliputi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).

5.1.1 Keandalan (*Reliability*)

Dari uraian sebelumnya, maka variabel yang diteliti dalam keandalan (*reliability*) meliputi hal-hal berikut.

1. Keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan.
2. Petugas tepat waktu dalam melayani pelanggan.
3. Pelayanan petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya.

Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui gambaran tentang keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan. Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa 41,0 persen responden menjawab kurang setuju, 10,0 persen responden menyatakan tidak setuju terhadap keberadaan petugas siap setiap saat terhadap kegiatan pelayanan. Ini berarti bahwa tingkat pelayanan dirasakan sepenuhnya belum mampu diberikan setiap saat. Sementara itu, 34,0 persen responden menyatakan setuju, 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa keberadaan petugas siap memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah mencerminkan keinginan pelanggan.

Dilihat dari ketepatan waktu bahwa 52,0 persen responden menyatakan kurang setuju, 2,0 persen responden menyatakan tidak setuju tentang ketepatan waktu pelayanan. Ini berarti bahwa sebagian besar kegiatan pelayanan dilaksanakan kurang memenuhi jadwal yang telah ditetapkan. Di pihak lain, 29,0 persen responden menyatakan setuju, 17,0 persen menyatakan jawaban sangat setuju. Ini berarti bahwa kegiatan pelayanan belum dapat menepati waktu yang telah ditetapkan. Petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya yang menyangkut pemberian pelayanan, 40,0 persen responden atau pelanggan menunjukkan setuju dan 22,0 persen menunjukkan sangat setuju. Ini membuktikan bahwa petugas telah berupaya untuk tidak melakukan diskriminasi pelayanan. Kemudian 32,0 persen responden menjawab kurang setuju, 6,0 persen responden yang menyatakan

tidak setuju bahwa masih adanya perlakuan diskriminasi pelayanan.

5.1.2 Ketanggapan (*Responsiveness*)

Variabel ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas tiga indikator yang meliputi hal-hal berikut.

1. Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan.
2. Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.
3. Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru.

Berdasarkan jawaban responden hanya 3,0 persen responden yang tidak setuju, 58 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa penanganan masalah keluhan perlu ditingkatkan mengingat masih banyaknya masalah yang kurang mendapatkan perhatian yang serius. Kemudian 27,0 persen dan 12,0 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju terhadap cepat tanggapnya petugas dengan keluhan pelanggan. Ini berarti bahwa dari jawaban responden terkesan petugas belum maksimal melaksanakan penanganan yang berkaitan dengan keluhan.

Mengenai petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan menunjukkan bahwa hanya 2,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju, 62,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa tingkat ketanggapan petugas pelayanan perlu ditingkatkan dalam usaha memberi yang lebih baik. Kemudian 23,0 persen dan 13,0 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju. Ini berarti bahwa kecepat tanggapan petugas dalam melayani pelanggan masih sangat kurang dari harapan dan keinginan pelanggan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diterimanya.

Berdasarkan jawaban responden menurut tingkat kecepatan petugas dalam melayani permohonan sambungan baru, 50,0 persen responden menyatakan setuju, 17,0 persen menyatakan sangat setuju dengan kecepatan pelayanan sambungan baru. Ini berarti bahwa pelayanan terhadap sambungan baru dari calon pelanggan sudah cukup baik serta sesuai dengan

prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian 31,0 persen responden menyatakan kurang setuju dan hanya 2,0 persen responden menyatakan tidak setuju. Ini berarti bahwa dalam menangani sambungan permohonan pelanggan baru masih ada kendala.

5.1.3 *Keyakinan (Assurance)*

Dalam hubungan ini untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dari PDAM Kota Denpasar, maka diperlukan adanya keramahan petugas dalam arti dapat memberikan informasi secara tuntas dan menyeluruh kepada pelanggan.

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal berikut.

1. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh.
3. Petugas mampu memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik.

Berdasarkan jawaban responden tergambar dengan jelas bahwa 56,0 persen responden menunjukkan setuju, 34,0 persen responden menyatakan sangat setuju atas keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa dalam hal memberikan pelayanan tidak cukup hanya berbekal dengan pengetahuan, tetapi perangai petugas yang ramah-tamah dan santun merupakan hal pokok juga dalam memberi jasa pelayanan. Kemudian 10,0 persen responden menyatakan kurang setuju terhadap pelayanan yang ramah dan sopan. Ini membuktikan bahwa hanya sebagian kecil pelanggan kurang mendapat keramahan pelayanan. Demikian pula dengan memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh, 51,0 persen responden menunjukkan kurang setuju. Ini berarti bahwa tugas pelayanan belum mencapai sasaran yang diharapkan. Di pihak lain 36,0 persen responden menyatakan setuju dan sebanyak 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan pelayanan petugas yang tuntas dan menyeluruh. Ini berarti bahwa baru

sebagian saja pelaksanaan tugas dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh. Selanjutnya kemampuan petugas memberikan penjelasan /berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan, sebanyak 51,0 persen responden menyatakan setuju dan 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa komunikasi itu penting. Ini berarti bahwa hubungan petugas dengan pelanggan sudah terjalin dengan baik. Kemudian 35,0 persen responden menyatakan pendapat kurang setuju dan hanya 1,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan penjelasan dengan baik. Ini berarti bahwa komunikasi dengan pelanggan perlu ditingkatkan lagi agar pelanggan mendapat informasi yang lebih jelas tentang kondisi pelayanan.

5.1.4 *Empati (Empathy)*

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini.

1. Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan.
4. Petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.

Dari jawaban responden bahwa sikap penuh perhatian terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan yang optimal terlihat sebanyak 61,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa keinginan dan harapan pelanggan untuk mendapat perhatian petugas belum dapat terlaksana dengan baik. Selanjutnya, 29,0 persen responden menyatakan setuju dan 10,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan sikap petugas yang penuh perhatian. Ini berarti bahwa masih belum maksimalnya keinginan petugas pelayanan untuk memberi perhatian kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan kurang simpati. Sementara itu, memberikan rasa adil dalam pelayanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan sebanyak 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju, 29,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa keadilan dalam hal pelayanan masih dirasakan kurang dalam upaya peningkatan kepuasan yang diterima

pelanggan. Selanjutnya, 56,0 persen responden menyatakan kurang setuju terhadap sikap rasa adil petugas dengan pelayanan pelanggan. Ini membuktikan bahwa rasa keadilan yang diinginkan oleh pelanggan semakin jauh dari harapannya yang merupakan ciri pelayanan masih sangat rendah. Berkaitan dengan penampilan baik yang ditunjukkan petugas dalam melaksanakan tugas, 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju, 56,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa penampilan baik yang ditunjukkan petugas sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan kondisi seperti ini harus tetap dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan. Kemudian 29,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa masih ada beberapa petugas pemberi jasa pelayanan kurang memperhatikan penampilan.

5.1.5 Berwujud (Tangible)

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini.

1. Ruang pelayanan memadai dan nyaman.
2. Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik.
3. Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak.

Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa ruang pelayanan memadai dan nyaman merupakan salah satu yang terpenting dari pelayanan PDAM Kota Denpasar. Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui responden 63,0 persen menyatakan setuju, kemudian 27,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan ruang pelayanan. Ini berarti bahwa ruang tempat pelayanan sudah sangat memadai sehingga memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan. Di pihak lain hanya 10,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa ruang pelayanan yang disediakan pada bagian tertentu masih perlu mendapat perhatian petugas. Sementara itu, 15,0 persen responden menunjukkan sangat setuju dan 26,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa peralatan dan perlengkapan yang

dimiliki perusahaan masih sangat minim sehingga merupakan kendala pelayanan. Kemudian 59,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa keberadaan peralatan dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran pelayanan saat ini kondisinya sudah tidak layak sehingga memerlukan peralatan yang baru.

Selanjutnya berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak menunjukkan 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju, kemudian 47,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa prosedur pelayanan yang sudah dan sedang berjalan sampai saat ini diberlakukan sama bagi semua pihak tanpa terkecuali. Sisanya 10,0 persen responden menyatakan sikap kurang setuju. Ini berarti bahwa prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak belum sepenuhnya berlaku bagi pelanggan PDAM Kota Denpasar.

5.1.6 Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kontinuitas air PDAM Kota Denpasar memperlihatkan adanya variasi. Hal ini tercermin dari hasil jawaban 100 responden pelanggan rumah tangga yang diteliti, yaitu 39,0 persen responden menyatakan cukup puas dengan kontinuitas air, sementara 61,0 persen responden yang merasa tidak puas dengan kontinuitas air. Ini berarti bahwa distribusi air yang mengalir ke pelanggan belum dapat sepenuhnya dilakukan dengan baik sesuai dengan harapan perusahaan. Selanjutnya untuk melihat tingkat kepuasan terhadap pencatatan meter air, 5,0 persen responden menyatakan sangat puas dengan pencatatan meter air, 7,0 persen responden menyatakan puas, sedangkan 61,0 persen responden menyatakan cukup puas dengan pencatatan meter air. Ini berarti bahwa pelaksanaan pencatatan dirasikan sangat perlu diperhatikan untuk mendapat keakuratan hasil pencatatan sehingga tidak terjadi fluktuasi pembayaran yang mencolok akibat kesalahan petugas. Responden yang merasa tidak puas

terhadap pencatatan meter air hanya 9,0 persen.

Lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap lokasi pembayaran rekening, 7,0 persen responden menyatakan sangat puas dengan lokasi pembayaran rekening, 14,0 persen responden menyatakan puas dengan lokasi pembayaran, 70,0 persen responden menunjukkan bahwa lokasi atau tempat pembayaran rekening air dirasakan cukup puas. Ini berarti bahwa tempat pembayaran yang ada saat ini dipandang perlu untuk ditambah dalam upaya menghindari antrean terlalu lama yang cenderung terjadi pada akhir tanggal pembayaran, kemudian 9,0 persen responden menyatakan tidak puas. Mengenai tingkat kepuasan pelanggan dari kecepatan penanganan keluhan menunjukkan bahwa hanya 1,0 persen responden menyatakan kecepatan penanganan keluhan dapat memuaskan pelanggan, 49,0 persen responden merasa cukup puas atas kecepatan penanganan keluhan, dan 50,0 persen responden menyatakan bahwa kecepatan penanganan keluhan dirasakan tidak memuaskan pelanggan. Ini berarti bahwa jadwal penanganan masalah keluhan belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

5.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar

Berdasarkan jawaban responden diperoleh rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) dari kontinuitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan sebesar 2,75, standar deviasi (SD) sebesar 0,42, kemudian nilai indikator (I) dari tiap-tiap faktor, yaitu untuk kontinuitas air nilai indikatornya sebesar 2,39, pencatatan meter air sebesar 2,90, nilai indikator lokasi pembayaran sebesar 3,19, dan kecepatan penanganan keluhan nilai indikatornya sebesar 2,51. Berdasarkan kategori tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dari kontinuitas air diperoleh $2,75 - 0,42 \leq 2,39 < 2,75$ atau $\bar{X} - SD \leq I < \bar{X}$ sehingga skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan PDAM Kota Denpasar dari kontinuitas air belum dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara optimal. Demikian juga halnya dengan tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur dari pencatatan meter air diperoleh $2,75 \leq 2,90 < 2,75 + 0,42$ atau $\bar{X} \leq I < \bar{X} + SD$. Skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang. Kemudian tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dari lokasi pembayaran diperoleh $3,19 \geq 2,75 + 0,42$ atau $I \geq \bar{X} + SD$. Skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dari pencatatan water meter dan lokasi pembayaran dirasakan masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dari kecepatan penanganan keluhan diperoleh $2,75 - 0,42 \leq 2,51 < 2,75$ atau $\bar{X} - SD \leq I < \bar{X}$. Skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Denpasar dari kecepatan penanganan keluhan masih dirasakan lambat dan memerlukan penanganan yang lebih serius.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar belum mencapai tingkat yang optimal. Ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Denpasar yang menyangkut keempat aspek yang telah diuraikan sebelumnya masih dirasakan kurang memenuhi harapan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan yang diterima saat ini belum optimal.

5.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar

Analisis terhadap faktor-faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan variabel yang telah diuraikan pada BAB IV, maka dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah keandalan (*reliability*) (X_1), ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), keyakinan (*assurance*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), dan berwujud (*tangible*)

(X_5). Sebaliknya variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Adapun hasil yang diolah dengan bantuan komputer (program SPSS Ver. 10,0), seperti Tabel 1.

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis regresi pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas (kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar), baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Hasil uji statistik dengan uji F (F-tes) adalah sebesar 56,303 dan F tabel = 2,29. Dengan demikian, F hitung > F tabel yang berarti seluruh variabel bebas yang ada dalam model ini, yaitu keandalan (*reliability*) (X_1), ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), keyakinan (*assurance*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), dan berwujud (*tangible*) (X_5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Besarnya $R^2 = 0,750$, angka ini memberi arti bahwa sebesar 75,0 persen variasi variabel terikat (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas keandalan (*reliability*) (X_1), ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), keyakinan (*assurance*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), dan berwujud (*tangible*) (X_5), sedangkan sisanya 25,0 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model ini.

Hasil pengujian terhadap pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial (pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat) menunjukkan bahwa tidak semua variabel bebas memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Setelah dilakukan kontrol terhadap nilai variabel bebas lainnya, ternyata ada satu variabel bebas yang tidak berpengaruh secara positif dan nyata di samping empat variabel bebas lainnya yang memiliki pengaruh secara positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Empat variabel bebas tersebut adalah ketanggapan (*responsiveness*) (X_2); signifikansi $0,003 < \alpha = 0,05$ dan t hitung $3,087 > t$ tabel 1,980; keyakinan (*assurance*) (X_3); signifikansi $0,004 < \alpha = 0,05$ dan t hitung $2,932 > t$ tabel 1,980; empati (*emphaty*) (X_4); signifikansi $0,008 < \alpha = 0,05$ dan t hitung

$2,694 > t$ tabel 1,980; dan berwujud (*tangible*) (X_5); signifikansi $0,039 < \alpha = 0,05$ dan t hitung $2,097 > t$ tabel 1,980. Hal ini berarti bahwa ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), keyakinan (*assurance*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), dan berwujud (*tangible*) (X_5) menyatakan hipotesis nol ditolak. Dengan demikian, ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), keyakinan (*assurance*) (X_3), empati (*emphaty*) (X_4), dan berwujud (*tangible*) (X_5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Sebaliknya, keandalan (*reliability*) (X_1); signifikansi $0,042 < \alpha = 0,05$ dan t hitung $-2,066 \leq t$ tabel 1,980 menyatakan hipotesis nol diterima. Dengan demikian, variabel keandalan (*reliability*) (X_1) tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Ini membuktikan bahwa harapan pelanggan untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi ternyata tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima dari keandalan (*reliability*) (X_1). Hal ini terlihat dari jawaban para responden, yaitu sebanyak 41,0 persen menyatakan kurang setuju bahwa keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan. Artinya, keberadaan petugas belum siap memberikan pelayanan seperti yang diharapkan. Kemudian dari jawaban para responden sebanyak 52,0 persen menyatakan kurang setuju bahwa petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan, artinya petugas belum sepenuhnya dapat menepati waktu pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, memang wajar hasil faktor keandalan (*reliability*) negatif atau hipotesis nol diterima karena petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan belum sepenuhnya dapat siap setiap saat dan tepat waktu.

6. SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian dapat diambil atau dikemukakan beberapa simpulan, yaitu sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar yang diukur

berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah.

2. Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X_1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan faktor berwujud (*tangible*) (X_5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.
3. Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X_2), faktor keyakinan (*assurance*) (X_3), faktor empati (*emphaty*) (X_4), dan faktor berwujud (*tangible*) (X_5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar. Sebaliknya, faktor keandalan (*reliability*) (X_1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar.

6.2 Saran

1. PDAM Kota Denpasar dalam operasinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.
2. PDAM Kota Denpasar perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi kontinuitas air untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas.
3. Dilihat dari penanganan keluhan yang saat ini dirasakan kurang maksimal diharapkan PDAM Kota Denpasar perlu segera untuk meningkatkan pelayanan terutama yang menyangkut masalah kecepatan penanganan keluhan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappeda Propinsi Bali. 2001. *Pembangunan Daerah Bali*.
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte. 1993. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar. 2002. *Kebijakan Tertib Administrasi Kependudukan Kota Denpasar*.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung : LAN
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gasvers, Vincent. 1977. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta : Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. 1999. *Ekonometrika Dasar*. Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga.
- Jadgish dan Milind. 1995. *Pelanggan Kunci Keberhasilan*. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc.
- J. Supranto M.A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : PT Rnika Cipta.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.
- Mudrajad Kuncoro. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. *Langkah-Langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian*. Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.

Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

PDAM Kota Denpasar. 2000. *Revisi Corporate Plan* periode 2001--2008.

-----, Data PDAM Kota Denpasar. 2004.

Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.

Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi.

LAMPIRAN

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar

<i>Variabel/ Konstanta</i>	<i>Koefisien Regresi</i>	<i>Standart Error</i>	<i>t hitung</i>	<i>Signifikan</i>
<i>Constant</i>	0,992	0,706	1,404	0,164
Keandalan X ₁	-0,108	0,052	-2,066	0,042
Ketanggapan X ₂	0,259	0,084	3,087	0,003
Keyakinan X ₃	0,272	0,093	2,932	0,004
Empati X ₄	0,260	0,096	2,694	0,008
Berwujud X ₅	0,208	0,099	2,097	0,039

R² = 0,750

F = 56,303

Gambar 1
Kerangka Konsep Kepuasan Pelanggan

