

**ANALISIS DAMPAK TARIF AIR DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM  
KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

**SAMSINAR**  
16 0401 0154

**IAIN PALOPO**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

**ANALISIS DAMPAK TARIF AIR DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM  
KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**Pembimbing :**

- 1. Tadjuddin, SE. M.Si., Ak., CA.**
- 2. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Samsinar

Nim : 16 0401 0154

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : “ Analisis Dampak Tarif Air Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya sendiri.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 24 Juni 2021

Yang membuat pernyataan







Samsinar  
NIM 16 0401 0154

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo yang ditulis Samsinar dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0401 0154 Mahasiswa, Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 24 November 2021 Miladiyah, bertepatan dengan tanggal 19 Rabiul Akhir 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 24 November 2021

### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Ketua Sidang (  )
2. Muzayyanah Jabani, ST., M.M. Penguji I (  )
3. Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M. Penguji II (  )
4. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA. Pembimbing I (  )
5. Nur Ariani Aqidah, SE., M.Sc. Pembimbing II (  )

Mengetahui :

  
Ketua Program Studi  
Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Palopo  
Ramlah M., M.M.  
NIP. 196102081994032001

  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah  
Institut Agama Islam Negeri Palopo  
Samsinar  
NIP. 102132006042002

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun masih belum sempurna, guna memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, arahan, masukan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang semuanya ini sangat membantu penulis dalam rangka menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik penulis dengan penuh kasih sayang yang tak kenal lelah dan putus asa sehingga penulis dapat menuntut ilmu sampai saat ini, serta dukungan baik moral maupun materi hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan

Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Muhaemin, M.A.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Takdir, S.H., M.H.
3. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah di IAIN Palopo beserta para dosen, asisten dosen dan staf yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan membantu, mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA. dan Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc. selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.
5. Muzayyanah Jabani, ST., MM dan Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M selaku penguji I dan penguji II yang telah memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Fasiha, S.EI. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berda di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Mahadeng, S.Ag., M.Pd. selaku kepala unit perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak

membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.

9. Kepada Pimpinan PDAM Kota Palopo beserta jajarannya atas bantuan, partisipasi dan kerja samanya dengan penulis dalam proses penyelesaian penelitian pada skripsi ini.

10. Kepada semua teman-teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Ekonomi syariah IAIN Palopo angkatan 2016 terkhusus Ekis E, yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Palopo, 05 juli 2021

Peneliti



**IAIN PALOPO**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
سین	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Daḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas



غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

#### 1. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fatḥah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fatḥah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fatḥah dan wau</i>	au	a dan u

كَيْفَ : *kaifa*  
 هَوْلٌ : *hauḷa*

## 2. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ ...   اِ ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ ...	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اُ ...	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتٌ : *māta*  
 رَمَى : *rāmā*  
 قِيلَ : *qīla*  
 يَمُوتُ : *yamūtu*

## 3. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*  
 الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*  
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 4. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
نُعْمٍ	: <i>nu'ima</i>
عُدُو	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *kasrah* ( ِ ), ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

#### 5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* ( َ ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalah</i> (bukan <i>az-zalzalah</i> )
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 6. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

## 7. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'in al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

## 8. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
dīnullāh	billāh

adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ hum fī rahmatillāh

## 9. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*al-*). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

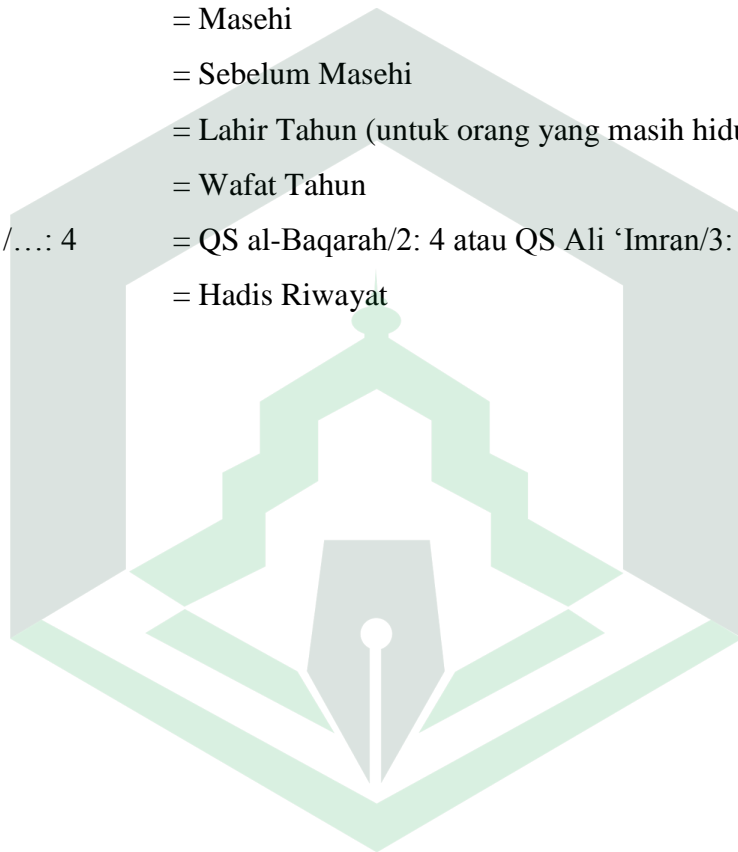
Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta'ala
SAW.	= Sallallahu 'Alaihi Wasallam
AS	= 'Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat



# IAIN PALOPO

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR HADIST</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xx</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>12</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	12
B. Landasan Teori .....	16
C. Kerangka Pikir .....	37
D. Hipotesis .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	39
C. Definisi Operasional Variabel .....	39
D. Populasi dan Sampel.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	42
F. Instrumen Penelitian .....	42
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	43
H. Teknik Analisis Data .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>52</b>
A. Hasil Penelitian .....	52
B. Pembahasan .....	76
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>82</b>
A. Simpulan .....	82
B. Saran .....	83



**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 QS al-Anbiya/21: 30 .....	2
Kutipan Ayat 2 QS ali-Imran ayat/3: 159 .....	28
Kutipan Ayat 3 QS an-Nahl/16: 114.....	34



**IAIN PALOPO**

**DAFTAR HADIS**

Hadis Tentang Air .....2



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Air PDAM Kota Palopo.....	8
Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....	41
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden.....	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pelanggan.....	58
Tabel 4.4 Hasil Angket Tarif Air .....	59
Tabel 4.5 Hasil Angket Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.6 Hasil Angket Kepuasan Pelanggan.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas .....	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	70
Tabel 4.12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	72
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan).....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	75

IAIN PALOPO

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	55



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 SK Penguji dan Pembimbing
- Lampiran 3 Buku Kontrol
- Lampiran 4 Kartu Kontrol
- Lampiran 5 Halaman Persetujuan Pembimbing
- Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing
- Lampiran 7 Halaman Persetujuan Penguji
- Lampiran 8 Nota Dinas Penguji
- Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah
- Lampiran 10 Keterangan Martikulasi Ma'had
- Lampiran 11 MBTA
- Lampiran 12 Sertifikat OPAK
- Lampiran 13 Transkrip Nilai
- Lampiran 14 Fotocopy Toefel
- Lampiran 15 Kwitansi Pembayaran UKT
- Lampiran 16 Turnitin
- Lampiran 17 Nota Dinas Verifikasi
- Lampiran 18 Data Uji  $R^2$
- Lampiran 19 Data Uji T
- Lampiran 20 Data Uji F
- Lampiran 21 Kuesioner
- Lampiran 22 Data Valid
- Lampiran 23 Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Samsinar, 2021.** *“Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo terhadap Kepuasan Pelanggan”*. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Tadjuddin dan Nur Ariani Aqidah.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan dari masyarakat mengenai tarif air dimana masyarakat membayar tarif air tidak sesuai dengan banyaknya air yang mereka pakai serta pada Bulan Juli Tahun 2019 PDAM Tirta Mangkaluku menaikkan pembayaran tarif air. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh tarif air PDAM Kota Palopo terhadap kepuasan pelanggan dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan PDAM Kota Palopo terhadap kepuasan pelanggan serta untuk menganalisis pengaruh tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Kota Palopo dengan sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan *Purposive Sampling*. Alasan peneliti mengambil teknik *purposive sampling* dikarenakan populasinya memiliki kriteria tertentu. Data diperoleh melalui penyebaran angket atau kuesioner kemudian data dianalisis menggunakan uji regresi berganda dan uji hipotesis. Dapat disimpulkan bahwa, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif air berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Serta dimana tarif air dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Palopo.

**Kata Kunci :** *Tarif air, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*

IAIN PALOPO



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Air bersih adalah salah satu kebutuhan penting dalam aktivitas manusia dan sebagai sumber dengan memiliki fungsi paling penting. Air bersih dipakai masyarakat untuk kebutuhan setiap hari mulai dengan minum, mandi, memasak, mencuci dan maupun kebutuhan yang lainnya. Maka dari itu, keberadaan dengan kelestarian air harus dijaga serta dijamin supaya kebutuhan manusia bisa terpenuhi.<sup>1</sup>

Air ialah sumber kehidupan. Sumber dari seluruh kehidupan manusia dibumi ialah pada air. Setidaknya seperti itu anggapan yang diberikan ilmuan sains dan teknologi. Mereka mengatakan ada 3 teori mengenai sumber awal kehidupan dengan berawal dari air yakni pertama, kehidupan diawali dengan air, dengan hal ini ialah air laut. Teori tersebut dipercayakan bahwa kehidupan tumbuh oleh reaksi kimia dengan panjang serta kompleks. Reaksi kimia tersebut di percayakan diawali oleh air laut. Kedua, fungsi air pada kehidupan diungkapkan dengan wujud bahwa seluruh makhluk hidup bersumber pada cairan sperma. Sperma bersemer pada sari pati makanan, dan makanan bersumber pada tumbuh-tumbuhan yang tidak bisa hidup tidak ada air. Ketiga, bahwa air ialah elemen utama supaya manusia bisa hidup serta mengelola kesinambungan hidupnya. Selain dari itu, dalam kenyataannya, beberapa banyak tubuh makhluk hidup terdiri oleh air.

---

<sup>1</sup> Amalia Dianita Kusumaningrum, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Air Bersih PDAM Golongan Rumah Tangga II Kabupaten Blora*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang: Ekonomika Dan Bisnis, 2017, h.1

Penjelasan mengenai asal kehidupan berawal oleh air dituturkan didalam QS al-Anbiya yang berbunyi:

وَجَعَلْنَا مِنَ الْمَاءِ كُلَّ شَيْءٍ حَيٍّ أَفَلَا يُؤْمِنُونَ

Terjemahnya :*“Dan dari air Kami jadikan segala sesuatu yang hidup; maka mengapa mereka tiada juga beriman?”* (al-Anbiya/21:30)

Syaikh ‘Ali Jum’ah dalam karyanya al-Bii’ah wa al-Hifazhu ‘alaihha minManzhur Islamiyy mencatat beberapa poin penting dari sabda-sabda Nabi Saw. mengenai pentingnya menjaga air. Diantaranya Nabi Muhammad Saw. melarang ummatnya mengotori air. Hal ini dijelaskan pada hadist Nabi Saw. Yang melarang mengotori atau membuang najis di air yang tidak mengalir alias menggenangi yang berbunyi:

وَحَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ يَحْيَى وَمُحَمَّدُ بْنُ رُمْحٍ قَالَا أَخْبَرَنَا اللَّيْثُ ح وَ حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ أَبِي الزُّبَيْرِ عَنْ جَابِرٍ عَنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ نَهَى أَنْ يُبَالَ فِي الْمَاءِ الرَّأَكِدِ. (رواه مسلم).

Artinya: “Dan telah menceritakan kepada kami Yahya bin Yahya dan Muhammad bin Rumh keduanya berkata, telah mengabarkan kepada kami al-Laits. (pada riwayat lain disebutkan) Dan telah menceritakan kepada kami Qutaibah telah menceritakan kepada kami al-Laits dari Abu az-

Zubair dari Jabir dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, bahwa beliau melarang kencing pada air yang menggenang."<sup>2</sup> (HR. Muslim).

PAM Tirta Mangkaluku ialah perusahaan yang beroperasi pada bidang jasa didalam penyediaan air bersih di Kota Palopo Sulawesi Selatan. Salah satu tujuannya dengan didirikannya PAM Tirta Mangkaluku ialah mencukupi keperluan masyarakat dengan air bersih, kemajuan dengan pemasok penyedia air bersih, dan tujuan umumnya ialah meningkatkan tingkat pelayanan pada masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan pegawai dengan akan memberdayakan inspirasi kerja dan membuat karyawan dengan masyarakat merasa mempunyai perusahaan (PDAM) .

Pelayanan jasa perlu mempunyai opsi dalam mencukupi kebutuhan dan keinginan pelanggan sebab yang diberikan pada umumnya tidak berbentuk dan tidak memperoleh kepemilikan apapun. Aktivitas jasa tidak bisa dipisahkan oleh produsen dengan pelanggan itu sendiri, jasa dengan ditawarkan dari produsen pada pelanggan dapat memberikan manfaat jika pelayanan jasa yang ditawarkan bisa sampai pada pelanggan dalam mencukupi keperluannya.

Masyarakat menjadi pelanggan jelas secara konsisten memperhitungkan bahwa pelayanan yang baik pada upaya perlu menangani persoalan serta kemauan mereka. Pada perkembangan

---

<sup>2</sup> Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi An-Naisaburi, *Shahih Muslim*, Kitab. Ath-Thahaarah, Juz. 1, No. 281, (Darul Fikri: Beirut-Libanon, 1993 M), h. 145.

ekonomi, inovasi dan penalaran publik, pelanggan perlu mengerti bahwa mereka mempunyai opsi dalam memperoleh bantuan besar dan biaya yang dikeluarkan dalam menangani persoalan dan kemauan mereka perlu benar, hingga pada rangka memenuhi keperluan serta kemauan itu perlu diringi pada taraf pemenuhan kepuasan.<sup>3</sup>

Kepuasan konsumen adalah tanda pencapaian bisnis perusahaan yang akan datang, yang memperkirakan seberapa baik pelanggan bereaksi terhadap bisnis masa depan perusahaan.<sup>4</sup> Terpenuhinya atau tidaknya kepuasan konsumen bergantung pada reaksi terhadap ketidakkonsistenan yang tampak antara asumsi masa lalu dan penyajian nyata dari barang yang dirasakan setelah digunakan. Bisa juga dikatakan bahwa pelanggan adalah salah satu motivasi kuat di balik mengapa suatu asosiasi perusahaan dapat eksis dan bekerja.<sup>5</sup>

Salah satu variabel yang bisa memberikan pengaruh kepuasan pelanggan ialah biaya. Biaya merupakan ukuran uang tunai atau administrasi, atau nilai oleh konsumen yang diperdagangkan dengan keuntungan dan kepemilikan atau pemanfaatan barang atau administrasi. Bagi individu tertentu, tingkat nilai merupakan gambaran sifat dari barang yang diiklankan. Semakin tinggi harga barang tersebut, biasanya sifat

---

<sup>3</sup> Anggiat.P.Tambunan, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikadang)*, Jurnal Ilmiah Methonomi, Vol. 2 No. 2 Juli-Desember 2016. h 1-2

<sup>4</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers 2013, h 11

<sup>5</sup> Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana Prenadamedia 2005, h. 63

barang yang berkaitan akan tinggi, sebaliknya makin rendah nilainya, maka makin rendah sifat barang tersebut. Anggapan ini sebenarnya kurang sesuai, sebab tinggi rendahnya kualitas produk tidak hanya dikendalikan dari aspek nilai. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai memiliki peran penting dalam pemenuhan barang serta kepuasan pelanggan.

Perusahaan jasa Air Minum (PDAM) ialah salah satu perusahaan jasa dengan tidak terpisah oleh pengelolaan aktivitas pemasaran. Berbagai aspek dengan berpengaruh pada kepuasan konsumen salah satunya ialah tarif air dan kualitas pelayanan.

Kualitas layanan menjadi upaya dalam mewujudkan kenyamanan bagi pelanggan supaya pelanggan merasa memiliki nilai dengan lebih pada yang diharap. Kualitas pelayanan dengan lebih mendekat pada kepuasan pelanggan akan memberi harapan lebih banyak begitupun sebaliknya. Maka dari itu dengan melalui kualitas layanan yang sudah diberikan, jadi dengan tidak langsung kepuasan pelanggan dapat tercapai.

Tingkat perkembangan masyarakat yang tinggi dan peningkatan yang cepat dalam kegiatan masyarakat dapat berdampak pada kebutuhan air bersih. Dan ini dapat berdampak dan mengganggu pemenuhan kualitas layanan air bersih.

Menjadi penyedia air bersih, kebutuhan masyarakat Kota Palopo terhadap air dengan makin meningkat, oleh sebab itu PDAM Kota Palopo perlu memberi layanan ekstra untuk kemauan masyarakat, yang diantaranya tersediaya air, kelancara air, kualitas air yang besih serta

ketentuan penerapan biaya dengan sesuai kemampuan masyarakat Kota Palopo, sebagai halnya tugas dengan telah diamanahkan pada PDAM dengan umumnya terdapat dua tugas yakni pertama, mengelolah air bersih demi mencukupi keperluan masyarakat Kota Palopo dengan tersebar baik dalam Kota atau pada pedesaan dan memberi bantuan pada kelompok hingga golongan kebawah supaya mendapat air bersih berdasarkan pada standar kesehatan pada biaya dengan terjangkau bagi masyarakat kebawah (fungsi sosial), serta kedua, PDAM Kota Palopo ialah Badan Usaha dengan memiliki tujuan demi mendapat untung (fungsi bisnis).<sup>6</sup>

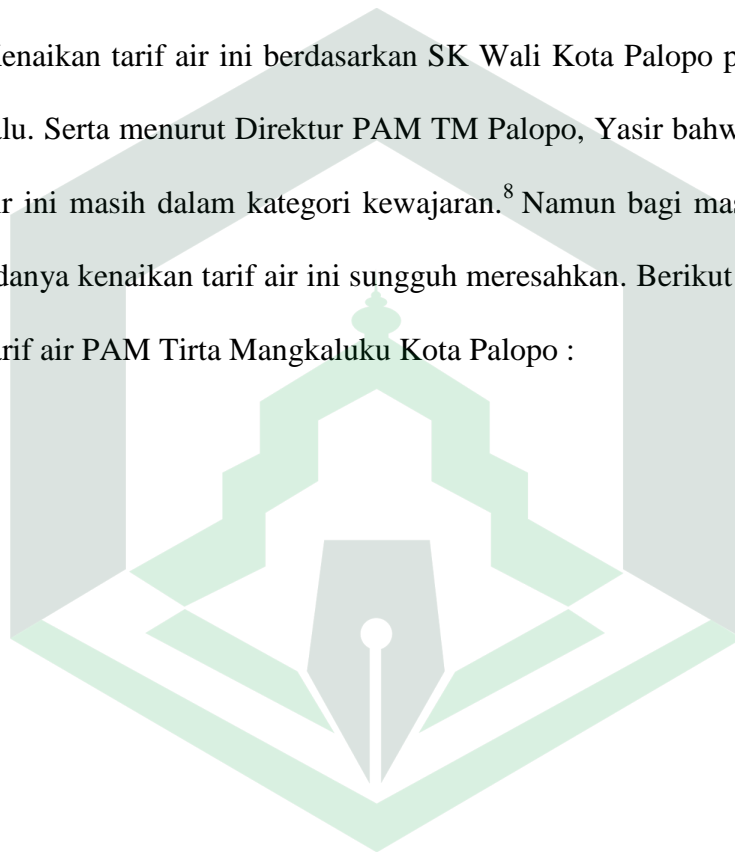
Menurut PAM TM, Sunandar Latif pada 9 Mei 2018 lalu menjelaskan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangkaluku (PAM TM) Palopo, penggunaan 10 kubik air yang dilakukan masyarakat cumadikenakan biaya beban. Untuk itu, pihak PAM TM sekaligus meluruskan wacana yang berkembang di masyarakat terkait pembayaran atas pemakaian air ditiap pelanggan. Dijelaskan pula, untuk pemakaian air kurang dari 10 kubik pelanggan cuman dikenakan biaya beban. Tetapi jika pengguna air memakai lebih 10 meter kubik maka akan dikenakan tarif dasar air, termasuk tidak dikenakan tarif beban. Tapi kenyataannya banyak

---

<sup>6</sup> Erlinda Fauzia Putri, *Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik Terhadap Kualitas Pelayanan Perspektif Masalah Mursalah Dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006*, Skripsi Universitas Islam Negeri Maulana malik Ibrahim Malang: Hukum Bisnis Syariah, 2017, h, 3.

warga yang mengeluh dimana mereka cuma menggunakan air 5 kubik, 6 kubik. Tetapi harus dibebankan membayar 10 kubik.<sup>7</sup>

Tepat bulan Juli lalu pemerintah resmi memberlakukan tarif baru yang kenaikannya mencapai 22 persen, meskipun masih ada yang dibawah 22 persen tentu juga ada diatas 22 persen untuk golongan tertentu. Kenaikan tarif air ini berdasarkan SK Wali Kota Palopo per 13 Mei 2019 lalu. Serta menurut Direktur PAM TM Palopo, Yasir bahwa kenaikan tarif air ini masih dalam kategori kewajaran.<sup>8</sup> Namun bagi masyarakat dengan adanya kenaikan tarif air ini sungguh meresahkan. Berikut ini data besaran tarif air PAM Tirta Mangkaluku Kota Palopo :



**IAIN PALOPO**

---

<sup>7</sup> <https://palopopos.fajar.co.id/2018/05/11/pam-pemakaian-air-berdasarkan-beban/>  
(diakses pada tanggal 30 Januari pukul 21:25)

<sup>8</sup> <https://matarakyatmu.com/2019/05/22/tarif-pdam-palopo-naik-warga-menjerit/>  
(diakses pada tanggal 24 Januari 2020 pukul 21:45)



**Tarif Air Minum PAM Tirta Mangkaluku Daerah Kota Palopo**  
**Tabel 1.1**

GOLONGAN PELANGGAN	BLOK PEMAKAIAN DAN BESERTA TARIF Rp/m <sup>3</sup>			
	1-10 m <sup>3</sup> Rp / m <sup>3</sup>	11-20 m <sup>3</sup> Rp / m <sup>3</sup>	21- 30 m <sup>3</sup> Rp / m <sup>3</sup>	> 31 m <sup>3</sup> Rp / m <sup>3</sup>
	1 – 60 m <sup>3</sup>		>60 m <sup>3</sup>	
<b>A. SOSIAL (S)</b>				
1. SOSIAL UMUM (SU)		1,250		2,000
2. SOSIAL KHUSUS (SK)	Rp. 1,750	Rp. 2,875	Rp. 3,500	Rp. 4,375
<b>B.NON NIAGA (NN)</b>				
a. RUMAH TANGGA A (RT)				
1. RUMAH TANGGA 1 (R1)	Rp. 2,875	Rp. 3,500	Rp. 4,375	Rp. 5,000
2. RUMAH TANGGA 2 (R2)	Rp. 3,500	Rp. 4,375	Rp. 5,000	Rp. 6,250
3. RUMAH TANGGA 3 (R3)	Rp. 4,375	Rp. 5,000	Rp. 6,250	Rp. 7,300
4. RUMAH TANGGA 4 (R4)	Rp. 5,000	Rp. 6,250	Rp. 7,300	Rp. 7,750
5. RUMAH TANGGA 5 (R5)	Rp. 6,250	Rp. 7,300	Rp. 7,750	Rp. 8,000
b. RUMAH TANGGA B (RT.B)	Rp. 4,250	Rp. 5,000	Rp. 5,600	Rp. 6,700
c. INSTANSI PEMERINTAH (IP)	Rp. 4,375	Rp. 5,250	Rp. 6,250	Rp. 7,500
<b>C.NIAGA (N)</b>				
1. NIAGA KECIL (NK)	Rp. 4,900	Rp. 5,550	Rp. 6,250	Rp. 7,150
2. NIAGA SEDANG (NS)	Rp. 5,550	Rp. 6,250	Rp. 7,150	Rp. 8,500
3. NIAGA BESAR (NB)	Rp. 7,950	Rp. 8,550	Rp. 10,350	Rp. 12,200
<b>D.INDUSTRI (I)</b>				
1. INDUSTRI KECIL (IK)	Rp. 6,375	Rp. 7,125	Rp. 8,000	Rp. 9,200
2. INDUSTRI SEDANG (IS)	Rp. 7,125	Rp. 8,000	Rp. 9,200	Rp. 10,500
3. INDUSTRI BESAR (IB)	Rp. 9,375	Rp. 10,625	Rp. 12,500	Rp. 16,250

Dampak kemarau panjang pada November 2019 lalu mengakibatkan penurunan air baku disumber PAM TM Palopo hingga mencapai 80 persen.<sup>9</sup> Karenanya, sejumlah pelanggan mengeluh, karena air mengalir hanya pada malam hari. Dan secara otomatis penggunaan air yang digunakan pelanggan berkurang tapi membayaran terus meningkat dan semakin meresahkan masyarakat.

<sup>9</sup> <https://tekape.co/kemarau-air-baku-pam-tm-palopo-berkurang-hingga-85-persen>

Selain bertugas demi menjaga air bersih, PDAM pun mempunyai kewajiban dalam menjamin kualitas air bersih terhadap masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 mengenai Persyaratan Kualitas Air Minum pasal 2 menyatakan tiap pemasok air minum berkewajiban menjamin air minum dengan mereka produksi aman untuk kesehatan. pengaturan air diperjelas dalam pasal 1 yaitu badan usaha milik daerah atau badan usaha milik negara, badan usaha swasta, usaha perorangan, koperasi, kelompok masyarakat serta individu dengan melaksanakan penyelenggaraan penyedia air minum. Menurut kondisi termasuk jika ingin memberi layanan dengan maksimal didalam penentuan harga atau biaya jual air, PDAM mengacu dalam Peraturan Menteri didalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 pasal 5 ayat 2 dengan menyatakan pemulihan biaya penuh (*full cost recovery*) dicapai pada hasil perhitungan biaya rata-rata minimal sama dengan tarif dasar. Pengaruh biaya dengan tidak *full cost recovery* untuk PDAM ialah kesulitan pada mengalokasikan investasi pengembangan layanan, dan biaya pemeliharaan serta kualitas layanan cenderung menurun. Pada dasar tersebut perlu menetapkan biaya air bersih dengan *full cost recovery* jadi pihak penyedia air bisa menilai pilihan biaya air bersih dengan paling optimal bagi PDAM dengan masyarakat.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Isdah Putri Indayani, Sunarto, *Analisis Kelayakan Tarif Air Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomer 23 Tahun 2006 Data Tahun 2009 S.D 2012 Study Kasus Di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Sleman*, Jurnal Akuntansi, Vol.1 No.2 Desember 2013. Hal 60-61

Sesuai dengan uraian tersebut hubungan antara variabel harga dan kepuasan pelanggan telah diteliti oleh Afdal Indra di tahun 2018. Hasil penelitiannya menemukan bahwa secara parsial harga tidak mempunyai pengaruh pada kepuasan konsumen. Namun berbeda dengan penelitian Frekly Steyfi Maramis dimana hasil penelitiannya mengatakan bahwa variabel harga memberikan pengaruh positif pada kepuasan konsumen di PT. Air Manado.

Sedangkan untuk hubungan antar variabel kualitas layanan pada kepuasan pelanggan. Sesuai pada penelitian Anggiat. P. Tambunan di tahun 2016 bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara parsial pada kepuasan konsumen di PDAM Tirta Nchio Sidikalang. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Frekly Stefly Maramis di tahun 2018.

Sesuai dengan paparan diatas peneliti tertarik akan melaksanakan penelitian yang berjudul Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan Perusahaan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh tarif air terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo ?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo ?
3. Apakah ada pengaruh tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo ?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh tarif air terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.
3. Untuk mengetahui pengaruh tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis yang diperoleh sesuai dengan hasil penelitian yaitu dalam membenarkan teori penelitian sebelumnya mengenai analisis tarif air dan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo

2. Manfaat praktis

Diharap hasil penelitian ini secara praktis bisa memberikan pemikiran atas pemecahan permasalahan dengan berhubungan pada permasalahan tarif air dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.

**IAIN PALOPO**

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Berikut ini ada beberapa hasil penelitian terdahulu yang sama pada penelitian ini, yakni:

Penelitian yang berjudul "*Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Nadi Cabang Medan Denai*" yang dilakukan dari Afdal Indra pada tahun 2018. Pada hasil penelitian ini bisa diambil kesimpulan bahwa: 1. Bahwa harga secara individual tidak memberikan pengaruh signifikansi pada kepuasan konsumen PDAM Tirtanadi cabang Medan Denai. 2. Bahwa kualitas produk secara individual memberikan pengaruh signifikansi pada kepuasan konsumen PDAM Tirtanadi cabang Medan Denai. 3. Sesuai pada hasil uji F bahwa harga dengan kualitas produk memberikan pengaruh signifikansi secara bersama-sama (simultan) pada kepuasan konsumen PDAM Tirtanadi cabang Medan Denai. Terdapat pengaruh harga dengan kualitas produk secara signifikansi pada kepuasan konsumen di PDAM Tirtanadi cabang Medan Denai. Hal tersebut artinya kontribusi harga dengan kualitas produk pada kepuasan pelanggan berpengaruh dari aspek lainnya yang tidak diteliti.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Afdal Indra, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirtanadi Cabang Medan Denai*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan: Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018, h 62

Adapun persamaan dari peneliti yang pertama dengan penelitian yang sekarang adalah dimana pengaruh harga secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikansi pada kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti pertama berfokus pada harga dengan kualitas produk pada kepuasan konsumen dan peneliti yang sekarang berfokus pada tarif air dan kualitas layanan pada kepuasan konsumen.

Penelitian yang berjudul “*Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM TIRTA NCHIO SIDIKALANG)*” yang dilakukan oleh Anggiat. P. Tambunan pada tahun 2016. Dari hasil penelitiannya dapat disimpulkan bahwa: (1) Pengujian memakai analisis regresi linear berganda dengan hasilnya bila variabel harga serta variabel kualitas layanan tidak ada jadi pemakaian jasa tidak besar dengan artian bila variabel harga dinaikan satu satuan jadi variabel kepuasan konsumen didalam memakai jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang mengalami kenaikan sebanyak 0,491 satuan. Kebaliknya bila menurun sebanyak satu satuan jadi pemakaian jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang akan terjadi penurunan sebanyak 0,491 satuan. Berarti bila variabel harga dinaikan satu satuan maka variabel kepuasan konsumen didalam memakai jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang mengalami kenaikan sebanyak 0,572 satuan. Kebaliknya bila menurun sebanyak satu satuan maka kepuasan konsumen didalam memakai jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang mengalami penurunan sebanyak 0,572 satuan; (2) Secara parsial variabel harga dengan kualitas layanan memberikan pengaruh positif pada kepuasan

konsumen didalam memakai jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang; (3) Secara individual variabel harga dengan kualitas layanan memberikan pengaruh positif pada kepuasan konsumen didalam memakai jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang; (4) Dalam uji F Ho ditolak lalu Ha diterima dengan artian secara serempak variabel harga dengan kualitas layanan memberikan pengaruh positif pada kepuasan konsumen didalam memakai jasa di PDAM Tirta Nchio Sidikalang.<sup>12</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan dijelaskan diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang sekarang dimana sama-sama meneliti mengenai pengaruh harga dengan kualitas layanan pada kepuasan konsumen di Perusahaan air. Sedangkan perbedaanya adalah hasil dari penelitian terdahulu adalah secara parsial variabel harga dengan kualitas layanan memberi pengaruh positif pada kepuasan konsumen didalam memakai jasa, berbeda dengan hasil penelitian yang sekarang yaitu tarif air berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Freekley Steyfli Maramis, Jantje L Sepang dengan Agus Supandi Soegoto dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado*. Dalam penelitian dengan dilakukan oleh Freekley Steyfli Maramis, hasil pada penelitian ini ialah: (1) Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dengan kualitas layanan memberi pengaruh positif

---

<sup>12</sup> Anggiat P Tambunan, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nchiho Sidikalang)*, Jurnal Ilmiah Methonomi, Vol. 2 No. 2 Juli-Desember 2016. h 13

serta signifikansi pada kepuasan pelanggan di PT. Air Manado, dimana hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas produk, harga dengan kualitas layanan memberi pengaruh positif dan signifikansi pada kepuasan pelanggan di PT. Air Manado bisa diterima; (2) Kualitas produk, secara individual memberikan pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan konsumen pada PT. Air Manado, dimana hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas produk memberi pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan di PT. Air Manado bisa diterima; (3) Harga, secara individual (parsial) memberikan pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan konsumen di PT. Air Manado, dimana hipotesis yang mengatakan bahwa harga memberi pengaruh positif dan signifikansi pada kepuasan konsumen di PT. Air Manado bisa diterima; (4) Kualitas layanan, secara individual (parsial) memberi pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan di PT. Air Manado, sehingga hipotesis yang mengatakan bahwa kualitas layanan memberi pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan di PT. Air Manado bisa diterima.<sup>13</sup>

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan dijelaskan diatas penelitian ini tidak sama dalam penelitian yang sekarang dimana, dilihat pada segi variabel, metode penelitian, jenis penelitian serta lokasi penelitian walaupun kemudian ada kesamaan yang berupa pendapat dan kutipan yang berhubungan pada aktivitas penelitian.

---

<sup>13</sup> Freekley Steyfli Maramis, Jantje L Sepang, Agus Supandi Soegoto, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. AIR MANADO*, Jurnal EMBA, Vol. 6 No. 3 Juli 2018. h 1658-1667



Adapun persamaan penelitian terdahulu pada penelitian yang dilakukan ialah dimana kualitas pelayanan memberi pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan PDAM.

## **B. Landasan teori**

### **1. Tarif air**

#### **a. Pengertian tarif air**

Tarif air adalah biaya administrasi air dapat dibayar dari konsumen akan tiap penggunaan air yang digunakan. Tarif adalah harga atau nilai yang dihitung dan ditentukan untuk dibayarkan bagi pelanggan dengan nilai uang tertentu untuk mendapatkan komoditas yang berupa komoditas atau layanan.

Dibawah ialah definisi harga oleh beberapa pakar ahli. Menurut Kotler dengan Armstrong:

*Price is the amount of money charged for a product or service, or the sum of the values consumers exchange for the benefits or having or using the product or service.* (Harga ialah sejumlah uang ataupun jasa, dan nilai oleh pelanggan dengan ditukar dalam memperoleh manfaat ataupun kepemilikan dan pemakaian pada produk atau jasa).<sup>14</sup>

Tarif air sendiri menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 ialah peraturan mengenai tarif pelayanan air minum dengan ditentukan oleh Kepala Daerah dalam penggunaan per meter kubik (m<sup>3</sup>) ataupun unit jumlah lain dengan diberi dari

---

<sup>14</sup> Suparyanto & Rosad, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit In Media, Bogor 2015. h. 141

BUMD Air Minum dengan harus dibayar dari konsumen. Pada kebijakan itu pula dinyatakan bahwa tarif air dibagi pada 5 bagian, yakni:

- a) Tarif Rendah ialah tarif subsidi dengan nilai yang lebih rendah dari biaya dasar.
- b) Tarif Dasar ialah tarif dengan sama atau setara pada biaya dasar.
- c) Tarif Penuh ialah tarif dengan nilai lebih tinggi dari biaya dasar.
- d) Tarif kesepakatan ialah tarif dengan nilai dihitung sesuai dengan perjanjian antar BUMD Air Minum dengan konsumen.
- e) Tarif rata-rata ialah total penghasilan tarif yang dibagi total jumlah air yang terjual.<sup>15</sup>

#### b. Tarif Perusahaan Daerah Air Minum

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 02 Tahun 2017 mengenai Pedoman Teknis dengan Tata Cara Phitungan Tarif Air Minum di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), serta pemberian subsidi akan ditetapkan dengan peraturan Walikota.<sup>16</sup>

Tarif mesti terjangkau dari konsumen rumah tangga dalam mencukupi kebutuhan pokok air minum sehari-harinya. Dalam membantu konsumen dengan tidak bisa membayar biaya air minum PDAM dalam memenuhi kebutuhan dasarnya maka PDAM menentukan harga atau biaya dengan rendah disubsidi dalam

<sup>15</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum.

<sup>16</sup> Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mangkaluku Daerah Kota Palopo.

kelompok maupun kelompok sosial tertentu. Lalu dalam menciptakan keadilan serta menghentikan beban subsidi pada konsumen kurang mampu, PDAM menentukan biaya dengan lebih tinggi untuk kelompok konsumen dengan menggunakan air lebih tinggi dari standar kebutuhan pokok pada perhitungan subsidi silang.

### c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga

Ada beberapa faktor-faktor yang berpengaruh pada harga, yakni:

- 1) *Demand for the product*, perusahaan harus memperhitungkan permintaan pada produk dengan menjadi langkah terpenting untuk menetapkan harga suatu produk.
- 2) *Targer share of the market*, ialah market share dengan di targetkan dari perusahaan.
- 3) *Other parts of the marketing mix*, ialah perusahaan harus memikirkan kebijakan marketing mix (kebijakan produk, kebijakan penyaluran distribusi serta marketing promosi).
- 4) *Use parts of the marketing mix*, ialah perusahaan harus memikirkan langkah-langkah dengan harus dilakukan disaat perusahaan memasuki pasar pada harga yang tinggi ataupun pada harga yang rendah.
- 5) *Competitive reactionest*, ialah reaksi bidang pesaing.
- 6) Biaya dalam membeli produk dan memproduksi.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Djalim Saladdin. *Unsur-Unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran*, Bandung: Mandar Maju. 1996. h.41

Ada beberapa faktor-faktor yang bisa berpengaruh pada tingkat harga menurut Basu Swastha dengan Irawan ialah dibawah ini:

- 1) Kondisi perekonomian: kondisi perekonomian sangat berpengaruh pada tingkat harga dengan di berlakukan. Dalam periode resesi seperti, ialah sebuah periode yang dimana harga berada di sebuah tingkat dengan lebih rendah.
- 2) Permintaan dan penawaran: permintaan ialah sejumlah barang dengan dibeli dari pembeli ditingkat harga tertentu. Dengan umumnya tingkatan harga dengan lebih rendah dapat menimbulkan jumlah dengan diminta lebih banyak. Dan penawaran ialah kebalikan dengan permintaan, yakni sebuah jumlah dengan ditawarkan dari penjual dalam sebuah tingkat harga tertentu. Yang dengan umumnya, harga dengan lebih tinggi menimbulkan jumlah dengan ditawarkan lebih banyak.
- 3) Elastisitas permintaan pasar: bukan hanya berpengaruh pada penentuan harga namun pula berpengaruh pada jumlah dengan bisa dijual. Pada beberapa barang, harga dengan jumlah penjualan ini berbanding terbalik, dengan artian bila mengalami kenaikan harga jadi penjualanakan menurun begitupun sebaliknya.
- 4) Persaingan: harga jual berbagai jenis barang kadang berpengaruh dari kondisi persaingan yang ada. Pada persaingan, penjual dengan memiliki jumlah banyak aktif menghadapi pembeli dengan banyak juga. Banyak penjual dengan pembeli dapat mempersulit penjualan

perseorangan dalam menjual pada harga yang lebih tinggi pada pembeli lainnya.

- 5) Biaya: biaya ialah dasar pada penetapan harga, karena sebuah tingkatan harga dengan tidak bisa menutupi bisa menyebabkan kerugian. Kebaliknya, bila sebuah tingkatan harga melebihi seluruh biaya dapat memperoleh keuntungan.
- 6) Tujuan Manajer: penentuan harga sebuah barang selalu dihubungkan pada tujuan dengan ingin dicapai. Tiap perusahaan tidak selalu memiliki tujuan yang sama pada yang perusahaan lain.
- 7) Pengawasan Pemerintah: pengawasan pemerintah pula ialah faktor terpenting pada penetapan harga. Pengawasan pemerintah ini bisa diwujudkan pada bentuk penetapan harga maksimal dengan minimal, diskriminasi harga, dan praktek-praktek lainnya dengan menggerakkan dan mencegah bisnis pada arah monopoli.<sup>18</sup>

Adapun faktor faktor menetapkan harga menurut Kotler dengan Armstrong ialah dibawah ini:

- 1) Penetapan harga sesuai dengan nilai yakni menentukan harga berdasar pada pendapat nilai oleh pembeli, tidak pada harga penjual.
- 2) Penetapan harga dengan sesuai antar kualitas dengan layanan dengan baik terhadap harga dengan wajar.
- 3) Penetapan harga pada nilai tambah yakni memasukan karakteristik dengan pelayanan nilai tambah dalam memperbedakan penawaran

---

<sup>18</sup> Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty Offset, Yogyakarta: 2005, h. 242

perusahaan serta dalam menjunjung penentuan harga dengan lebih tinggi.

- 4) Penetapan harga berdasar dengan biaya yakni enentuan biaya berdasar dengan harga produksi, distribusi, serta penjualan produk dengan tingkat pengembalian dengan wajar dengan menjadi imbalan untuk usaha pada risiko.<sup>19</sup>

Berdasarkan hal tersebut sebagai rujukan dengan menetapkan harga. Perusahaan harus memikirkan langkah-langkah dengan harus dilakukan disaat perusahaan memasuki pasar pada harga dengan tinggi ataupun pada harga dengan rendah dalam mencapai tujuan berdasarkan yang diinginkan konsumen ataupun perusahaan itu sendiri.

#### d. Indikator Tarif

Indikator tarif dan penjelasan singkatnya, yakni dibawah ini:

##### 1) Tingkat Harga

Tingkat harga ialah angkah dengan menunjukan nilai, harga, kecepatan perkembangan serta produksi sesuai dengan satuan ukur tertentu.

##### 2) Waktu Pembayaran

Waktu pembayaran ialah tenggang waktu dengan diberi dalam melaksanakan pembayaran sebuah produk dengan dibeli.

<sup>19</sup> Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Ombak. Yogyakarta: 2015. h. 258

### 3) Syarat Pembayaran

Syarat pembayaran ialah perjanjian antar pembeli dengan penjual dalam membayar barang dagangan yang dibeli. Maka dari itu, batas antar pembelian tunai dengan pembelian kredit dengan lazim dipakai didalam bertransaksi.<sup>20</sup>

## 3. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Kotler pengertian pelayanan ialah tindakan dan aktivitas dengan bisa diberikan pihak kepihak yang lainnya secara mendasar tidak material serta tidak menghasilkan properti apa pun bahkan, produksi mungkin mengarah ataupun tidak terhadap produk fisik. Layanan ialah perilaku produsen untuk memenuhi kepentingan serta keinginan konsumen guna mencapai kepuasan. Kotler juga mengatakan perilaku bisa terjadi setelah dan sesudah transaksi. Secara umum, tingkat pelayanan yang tinggi mengarah pada kepuasan jika pembelian secara berulang serta tinggi maupun sering dilakukan. istilah kualitas memuat berbagai pengertian dan makna, orang yang berbeda akan menafsirkannya dengan berbeda, namun pada beberapa pengertian yang kami temui berisi beberapa kesamaan walaupun cara penyampaian biasanya terkandung dalam unsur-unsur dibawah ini:

---

<sup>20</sup> Basu Swastha, Dalam skripsi Afdal Indra, *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirtanadi Cabang Medan Denai*, Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan: Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018, h 62

- 1) Kualitas mencakup usaha memenuhi dan melebihi keinginan konsumen.
- 2) Kualitas meliputi produk, manusia , jasa, lingkungan serta prosesnya.
- 3) Kualitas yaitu keadaan yang terus berubah.<sup>21</sup>

Kualitas layanan atau *service quality* ini bisa dibagi menjadi dua macam, yakni jenis kualitas layanan dengan baik serta kualitas layanan dengan buruk. Kualitas layanan itu tidak kekal maupun kaku, tapi fleksibel dan bisa diubah. Perubahan ini tentu dalam bentuk pengembangan kualitas layanan supaya makin lebih bagus lagi. Saat proses mengubah kualitas layanan beberapa hal dibutuhkan dalam mendukung proses tersebut. Jika survei atau pengamatan kepada pelanggan, tergolong dalam bentuk masukan, pendapat dan umpan balik mengenai layanan yang ditawarkan.

Kualitas layanan ini bisa juga didefinisikan menjadi tingkat kepuasan tamu atau pelanggan. Dan tingkat kepuasan tamu itu sendiri bisa ditentukan dengan membandingkan jenis layanan yang benar-benar diterima konsumen melalui jenis layanan yang bisa diharapkan oleh konsumen. Jenis layanan yang berkualitas bagus ialah jenis layanan memuaskan serta berdasarkan pada layanan yang diinginkan dari pelanggan. Tetapi bila layanan ini bisa melebihi keinginan konsumen, sehingga kualitas layanan jenis ini

---

<sup>21</sup> Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia* : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. Salemba Empat. Jakarta.



dapat diklasifikasikan sebagai kualitas yang amat tinggi atau layanan yang memuaskan. Sebaliknya, jenis kualitas layanan yang jelek adalah jenis layanan yang tersebar luas inferior atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Kualitas layanan sangat berarti karena mempunyai pengaruh langsung bagi gambar perusahaan.

Kualitas layanan maksimum mempunyai pengaruh langsung bagi perusahaan dan tentunya membawa keuntungan bagi perusahaan. Kualitas layanan maksimum tentu berdampak langsung pada perusahaan dan pasti membawa keuntungan untuk perusahaan. Betapa tidak, bila sebuah perusahaan telah memperoleh point positif dimata pelanggan, sehingga pelanggan pun akan memberi umpan balik kepada perusahaan, serta boleh jadi akan menjadi kosumen tetap. Jenis-jenis pelayanan yang bias ditawarkan seperti kemudahan, kecekatan, kapasitas, serta keramah-tamahan yang ditunjukkan dengan perilaku serta kegiatan langsung bagi pelanggan.<sup>22</sup>

#### b. Dimensi kualitas pelayanan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, pada Lupiyoadi, menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan sejauh mana perbandingan antar kenyataan dengan keinginan konsumen untuk layanan dengan mereka terima atau dapatkan. Dan menurut

---

<sup>22</sup> <http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya> (Diakses pada tanggal 26 desember 2019 pukul 16:40)

Kotler, pada Subihaini kualitas pelayanan ialah jenis penilaian pelanggan akan tingkat pelayanan dengan dirasakan (*perceived service*) serta tingkat pelayanan dengan diinginkan (*expected value*). Maka dari itu kualitas mencakup semua aspek organisasi.

Pada salah satu studi tentang SERVQUAL, oleh pasuraman dengan memasukkan 800 konsumen (dengan terbagi pada empat perusahaan) dengan usia 25 tahun keatas, diambil kesimpulan bahwa ada lima dimensi SERVQUAL dibawah ini:

1) *Reliability* (Keandalan)

Yakni kemampuan perusahaan dalam menyuguhkan layanan yang akurat, terpercaya, serta konsisten dengan melakukan jasa berdasarkan pada yang diharapkan pelanggan.

2) *Responsiveness* (DayaTanggap)

Yakni kemauan dalam menyuguhkan pelayanan dan membantu pelanggan dengan cepat, dan diiringi pada cara penyampaian yang pasti serta mudah dipahami.

3) *Assurance* (Jaminan)

Yaitu adanya jaminan atau kepastian pada sikap karyawan serta sopan santun yang dimiliki para pegawai didalam memberi pelayanan pada konsumen sehingga bisa menumbuhkan rasa percaya konsumen.

#### 4) *Empaty* (empati)

Yaitu memberi perhatian dengan bersifat personal pada konsumen, hal itu dilakukan dalam mengetahui harapan pelanggan dengan akurat serta spesifik.

#### 5) *Tangible* (Penampilan Fisik)

Penampilan fisik yang dimaksud adalah pada penampilan personil, penampilan sarana fisik, perlengkapan dan peralatan, serta alat komunikasi dengan biasa digunakan ialah pendukung layanan yang diberikan.<sup>23</sup>

Parasuraman pada Nasution mengatakan ada dua faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan yakni:

##### 1) *Perceived Service*

*Perceived service* berlaku jika pelayanan diterima ataupun dirasakan oleh konsumen berdasarkan pada keinginan, sehingga kualitas layanan dianggap baik serta member kepuasan.

##### 2) *Expected service*

*Expected service* apabila layanan yang didapat melebihi keinginan konsumen, kualitas layanan dianggap menjadi kualitas ideal.<sup>24</sup>

<sup>23</sup> Rambat Lupiyoadi, A. Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat 2008, hal 182.

<sup>24</sup> Nasution Nur M. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia. h. 49

Subhaini mengatakan, bila penilaian konsumen akan kualitas layanan tinggi atau superior, maka niat perilaku konsumen ini akan menguntungkan maupun memuaskan, yakni konsumen berupaya untuk mempertahankan ikatan pada perusahaan, seperti mengatakan hal-hal positif mengenai perusahaan, merekomendasikannya pada orang lain, meningkatkan volume produk mereka maupun sanggup membayar harga premium.<sup>25</sup>

Pada dasarnya tiap manusia memerlukan layanan, bahkan dalam keadaan yang ekstrim bisa dinyatakan bahwa layanan tidak bisa terpisahkan pada kehidupan manusia. Misalnya, bisa di lihat dalam proses kelahiran bayi pada saat seorang bayi lahir, ia akan menangis sebab menghadapi suasana yang amat berbeda.

#### c. Tujuan dan fungsi pelayanan

kualitas layanan yang diberi pada pelanggan perlu bergungsi dalam memberi layanan yang makin baik, maka sebab itu untuk menyediakan layanan perlu dilaksanakan berdasar pada fungsi layanan.

Kualitas layanan yang diberi pada masing-masing perusahaan pasti memiliki tujuan. Secara umum tujuan dari layanan ini ialah supaya pelanggan merasa puas serta dampak dari pelayanan untuk perusahaan akan mendapatkan keuntungan maksimal.

---

<sup>25</sup> Elita Mieke Wijaya, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen, Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang: Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, 2011, h 14-15

#### d. Pelayanan dalam islam

Didalam bertransaksi didasarkan atas dua hal pokok yakni kepribadian amanah dan dapat dipercaya, dan mengetahui serta kemampuan yang baik. Kedua hal itu ialah pesan moral dengan sifatnya luas.

Allah SWT berfirman didalam QS ali-Imran yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْحَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى  
اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakkal kepada-Nya".<sup>26</sup>

Prinsip-prinsip pelayanan didalam islam diantaranya:<sup>27</sup>

- a) Larangan Shidiq yakni benar dan jujur, tidak melakukan kebohongan didalam melakukan segala bentuk transaksi usaha mengada-ada, menipu, mempermainkan takaran timbangan serta mendustakan kualitas akan mengakibatkan kerugian.

<sup>26</sup> <https://kumparan.com/berita-update/surah-ali-imran-159-ini-arti-dan-isi-kandungannya-1uugNzuSHRQ/full>

<sup>27</sup> Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syari'ah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani), 2003, h. 56 dikutip Skripsi Ridwansyah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Serba Usaha (ksu) Karya Mandiri Kota Palopo*, h. 29-30

- b) Berani, kreatif, dan percaya diri. Ketiga aspek ini mempresentasikan keinginan mencoba dalam mencari serta menciptakan peluang-peluang usaha yang baru, prospek, serta berpemahaman masa depan, tetapi tidak melupakan prinsip yang ada sekarang.
- c) Amanah dan fathonah dengan kerap diartikan sebagai nilai-nilai usaha, pengelolaan dengan bertanggung jawab, terbuka, tepat waktu, mempunyai manajemen bervisi, menejer serta atasan yang cerdas, mengerti produk atau jasa serta lainnya.
- d) Tabliq ialah kesanggupan berkomunikasi dengan baik, istilah ini pula diartikan pada bahasa manajemen menjadi fleksibel, kerja tim, cerdas, koordinasi, cepat tanggap, pengaturan serta mengawasi.
- e) Istiqomah ialah menunjukkan dan mengimplementasikan nilai-nilai diatas, hanya dengan istiqomah serta mujahadah, kesempatan-kesempatan usaha yang porspektif serta memberi keuntungan dengan terbuka lebar.

#### **4. Kepuasan Pelanggan**

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

Secara umum, kepuasan ialah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang muncul sesudah melakukan perbandingan

kinerja (hasil) produk dengan dirasakan pada kinerja (hasil), dengan diinginkan.<sup>28</sup>

Frederich Engel mengatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah evaluasi purna beli yang dimana pilihan dengan dipilih sekurang-kurangnya setara ataupun melebihi keinginan konsumen, dan ketidakpuasan muncul jika kinerja (hasil) tidak memenuhi keinginan.<sup>29</sup>

Menurut Day kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan ialah tanggapan pelanggan pada evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) dengan dirasakan antar keinginan sebelumnya (dan norma kinerja lain) dan kinerja aktual produk dengan dirasakan sesudah penggunaannya.<sup>30</sup>

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah sejauh mana kinerja dengan ditawarkan dari suatu produk sesuai pada keinginan pelanggan.<sup>31</sup>

Brown menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ialah sebuah keadaan dimana kebutuhan, sepadan atau terpenuhi pada tampilan oleh produk atau jasa.<sup>32</sup>

---

<sup>28</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Indonesia: Edisi 12 Jilid 1, 2007 h. 178

<sup>29</sup> Paulus Lirik Kristiantoo, *Psikologi Pemasaran*, Penerbit CAPS Yogyakarta 2011, h. 30

<sup>30</sup> Paulus Lirik Kristiantoo, *Psikologi Pemasaran*, Penerbit CAPS Yogyakarta 2011, h. 30

<sup>31</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas Jilid 1, h. 177

<sup>32</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Penerbit C.V Andi Offset Yogyakarta 2016. h. 78

Women dengan Minor menyatakan kepuasan pelanggan diartikan menjadi keseluruhan sikap dengan ditunjukkan pelanggan pada barang atau jasa sesudah mereka mendapat serta memakainya.<sup>33</sup>

Kotler dengan Keller mengartikan kepuasan (*satisfaction*) ialah perasaan senang seseorang ataupun kecewa dengan muncul sebab melakukan perbandingan kinerja dengan dipersepsi produk (hasil) pada harapan mereka. Bila kinerja gagal memenuhi keinginan, konsumen tidak merasa puas. Bila kinerja selaras pada keinginan, konsumen dapat merasa puas. Apabila kinerja melampaui keinginan, konsumen merasa sangat puas dan senang. Penilaian konsumen terhadap kinerja produk tergantung dalam berbagai faktor, utamanya jenis ikatan loyalitas dengan dimiliki konsumen pada suatu merek.<sup>34</sup>

Kepuasan ialah fungsi persepsi kesan pada kinerja dengan keinginan. Bila kinerja berada di bawah keinginan, konsumen tidak merasa puas. Bila kinerja memenuhi keinginan, konsumen merasa puas. Bila kinerja (atau hasil) melampaui keinginan, konsumen sangat puas ataupun senang.

Berdasarkan pengertian di atas bisa diambil kesimpulan bahwa kepuasan adalah perihal apa yang sudah dirasakan konsumen dari

---

<sup>33</sup> Sudaryono, *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Penerbit C.V Andi Offset Yogyakarta 2016. h. 78

<sup>34</sup> Kotler, Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga 2012, h 138-139



layanan dengan sudah diberikan dibanding pada apa yang mereka harapkan.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

Untuk menentapkan kepuasan pelanggan terdapat lima faktor dengan perlu di perhatikan perusahaan diantaranya:

- 1) Kualitas produk, ialah knsumen akan merasakan puas jika hasil mereka menunjukkan bahwa produk dengan mereka pakai berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, ialah konsumen dapat merasakan puas jika mereka memperoleh layanan dengan baik atau sesuai pada yang diinginkan.
- 3) Emosi, ialah konsumen akan merasakan bangga serta memperoleh keyakinan bahwa orang lain bakal takjub padanya jika memakai produk pada merek tertentu dengan cenderung mempunyai tingkat kepuasan dengan lebih tinggi. Kepuasan dengan didapatkan tidak dikarenakan kualitas pada produk namun sosial atau self esteem dengan memicu konsumen dapat merasakan puas pada merek tertentu.
- 4) Harga, ialah produk dengan mempunyai kualitas dengan sama namun menentukan tarif dengan relatif murah dapat memberi nilai dengan lebih tinggi pada konsumen.

- 5) Biaya, ialah konsumen dengan tidak mesti mengeluarkan biaya tambahan ataupun tidak mesti membuang waktu dalam memperoleh pelayanan dan produk.<sup>35</sup>

Menurut Ratminto ukuran keberhasilan penyedia layanan ditetapkan dari tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan didapatkan jika penerima layanan mendapat layanan berdasarkan pada yang diperlukan serta diinginkan.<sup>36</sup>

Maka dari itu, harga dengan kualitas layanan menjadi salah satu faktor paling penting dalam memenuhi kepuasan konsumen. Konsumen dapat merasakan kepuasan bila memperoleh pelayanan dengan baik. Begitupun harga dengan relatif murah pada kualitas dengan sama dapat memberi nilai dengan lebih pada konsumen.

#### c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator kepuasan konsumen dengan digunakan dalam penelitian ini berdasar bahwa pengukuran kepuasan konsumen bisa diukur pada beberapa indikator yakni:

- 1) *Overall satisfaction*: Tingkat kepuasan konsumen dengan keseluruhan.
- 2) *Expectation*: Kesuaian produk serta layanan dengan diberikan pada keinginan konsumen.

<sup>35</sup> Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat 2001. h.26

<sup>36</sup> Ratminto dkk. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar 2011, h 28

3) *Experince*: Tingkat kepuasan konsumen selama menjalin kerja sama pada perusahaan.<sup>37</sup>

d. Kepuasan konsumen Dalam Pandangan Islam

Didalam menetapkan kepuasan mesti diringi pada kebutuhan. Kebutuhan manusia beragam macam serta mempunyai tingkatan-tingkatan dengan secara umum dibagi tiga, yakni kebutuhan primer (daruriyyat), sekunder (hajjiyat), dan tersier (tahsiniyat). Konsumsi didalam islam perlu dilandaskan dengan nilai-nilai spiritual serta keseimbangan. Nilai spiritual halal dengan baik dinyatakan dalam QSan-Nahl/16:114<sup>38</sup> yang berbunyi :

فَكُلُوا مِمَّا رَزَقَكُمُ اللَّهُ حَلَالًا طَيِّبًا وَاشْكُرُوا نِعْمَتَ اللَّهِ إِن كُنْتُمْ  
إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ

Terjemahnya : “Maka makanlah yang halal dan baik dari rezeki yang sudah dianugerahkan Allah kepada engkau; dan syukurilah nikmat Allah, jika engkau hanya menyembah kepada-Nya”

Terlebih itu, konsumsi didalam islam mempunyai dua sisi, yakni pada diri sendiri serta orang lainnya, yakni saudara seiman dengan miskin dengan melalui aktivitas infak. Dibawah ini prinsip konsumendalam pandangan islam:<sup>39</sup>

<sup>37</sup> Basu Swastha. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty offset. 2008 h.147

<sup>38</sup> <https://kalam.sindonews.com/ayat/114/16/an-nahl-ayat-114>

<sup>39</sup> Yenni Samri Juliati Nasution, *et. al. Hadis Hadis Ekonomi*, Jakarta: Prenamedia Group, 2015 h.149

### 1) Hidup Sederhana

Prinsip kesederhanaan mempunyai implikasi bahwa pelanggan bisa mengonsumsi barang selama barang itu dapat memberi kebaikan dan kesempurnaan pada upaya mengabdikan diri pada Allah. Maka dari itu, Islam mengajarkan supaya didalam mengonsumsi manusia tidak boleh terlalu kenyang sebab hal itu bisa menghambat pergerakan serta kegiatan yang lain.

### 2) Tidak Boros

Tidak boros ialah salah satu prinsip utama didalam konsumsi. Islam menganjurkan supaya didalam mengonsumsi tidak berlebih-lebihan, yaitu mengajarkan supaya mengonsumsi sampai ditingkat minimum (standar) jadi dapat menahan hawa nafsu serta kemauan dengan berlebihan.

### 3) Tidak Hidup Mewah

Islam adalah agama dengan universal serta komprehensif. Berbeda pada mekanisme lain, Islam menganjurkan pola konsumsi dengan moderat. Islam mengajarkan supaya manusia tidak terbuai pada kehidupan dengan hedonistis serta materialistis. Hal tersebut tidak artinya bahwa Islam melarang ummat dalam terlena dengan kehidupan dunia. Allah memberi kenikmatan dengan menopang kehidupan manusia dengan dinamis. Hal terpenting dengan menjadi perhatian yakni Allah menyeru supaya tidak mengonsumsi dengan berlebih-lebihan (israf). Perilaku israf ialah pengaplikasian pikiran manusia dengan selalu ingin mengganti serta

menukar sesuatu dengan dikonsumsi, padahal fungsi serta kualitas barang dengan lama masih baik.

#### 4) Berinfak

Didalam Islam tujuan konsumsi tidak semata-mata memenuhi kepuasan pada barang (utilitas), tetapi dengan lebih ialah sarana dalam mencapai kepuasan sejati yakni kepuasan diakhirat. Islam pun mengajarkan manusia dalam berinfak disaat pendapatannya melebihi kebutuhannya. Keberkahan harta bisa didapatkan untuk orang dengan suka berinfak.

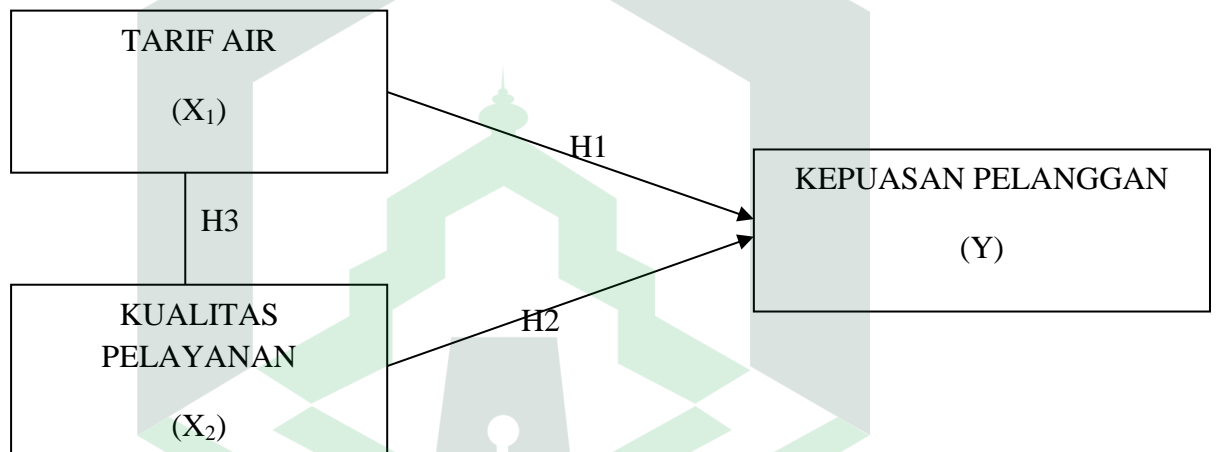
Dengan demikian, kesuksesan didalam Islam diukur pada keridhaan Allah. Seluruh tindakan dengan dibuat mesti sesuai serta tidak bertentangan pada apa-apa dengan sudah ditetapkan Allah. Harta, waktu, tenaga, seluruhnya mesti dipergunakan pada jalan Allah, tidak pada kepentingan diri sendiri. Harta atau kekayaan didalam Islam ialah amanah dengan mesti dibelanjakan secara benar pada jalan Allah, tidak hanya serta-merta pada kepentingan sendiri.

**IAIN PALOPO**

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir ialah sebuah rangkaian konsep dasar ilmiah dengan disertakan alur penjelasan dengan berkaitan pada variabel bebas dengan variabel terikat dengan dijadikan dasar analisa peneliti sesuai dengan teori dengan sudah tersusun dan hasil penelitian terdahulu dengan berhubungan pada yang diteliti. Adapun kerangka pikir penelitian ini yakni sebagai berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



Sesuai dengan kerangka pikir yang terlihat tersebut penulis akan menjelaskan maksud gambar tersebut yakni:

- a) Variabel tarif air ( $X_1$ ) ialah faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.
- b) Variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ) ialah faktor yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan.
- c) Variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) ialah jangkauan pada kedua variabel  $X$  yakni: variabel  $X_1$  (Tarif Air), dan  $X_2$  (Kualitas Pelayanan).

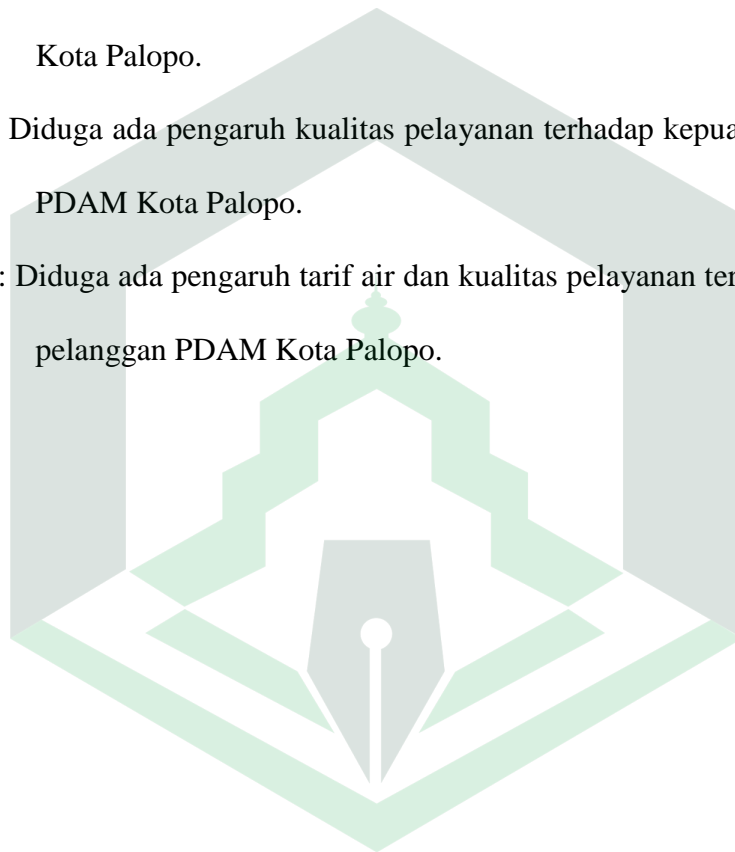
#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis ialah dugaan teoritis atau sementara pada permasalahan penelitian atau sebuah kesimpulan dengan masih membutuhkan jawaban pada pembuktian dan perlu diuji kebenarannya, dimana:

H1 : Diduga ada pengaruh tarif air terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.

H2 : Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.

H3 : Diduga ada pengaruh tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.



**IAIN PALOPO**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai didalam penelitian ini yaitu, jenis penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif ini berupa angka-angka yang akan dianalisis. Serta data primer yakni data dengan didapat secara langsung pada masyarakat dengan menjadi sumber pertama yang melalui penelitian lapangan. Data primer diperoleh dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan angket.

Lokasi penelitian dilaksanakan pada wilayah Kota Palopo lebih tepatnya di PAM Tirta Mangkaluku Jl. Pongsimpin – Latuppa No.22

#### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Waktu yang diperlukan didalam melaksanakan penelitian kurang lebih 2 bulan dan Lokasi penelitian dilakukan di wilayah Kota Palopo lebih tepatnya pada PAM Tirta Mangkaluku Jl. Pongsimpin – Latuppa No.22

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel ialah sebuah petunjuk tentang cara dalam mengukur variabel. Definisi operasional penelitian ini terdiri dengan dua variabel yakni variabel independent dengan variabel dependen. Variabel independent ialah variabel dengan berpengaruh pada variabel dependent. Dan variabel dependent ialah variabel dengan dipengaruhi dengan adanya variabel independen itu. Didalam penelitian ini variabel independennya ialah pengaruh



Tarif air dan kualitas pelayanan (X) dan variabel dependennya pada penelitian ini ialah kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 3.1**Defenisi Oprasional

Variablel	Definisi	Indikator
Tarif Air	Tarif air ialah biaya jasa layanan air yang harus dibayarkan dari konsumen dalam tiap penggunaan air yang dipakai.	a. Tingkat harga b. Syarat pembayaran c. Waktu pembayaran <sup>40</sup>
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan ialah suatu kata untuk penyedia jasa yang perlu dilakukan dengan baik supaya para pelanggan bisa puas dengan hasil pelayanan yang dilakukan.	a. Keandalan b. Jaminan c. Daya tanggap d. Bukti fisik e. Empati <sup>41</sup>
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan ialah perasaan senang dan sedih deengan dialami seseorang dalam melakukan perbandingan kinerja pada produk dan hasil terhadap ekspektasi.	a. <i>Overall satisfaction</i> b. <i>Expetation</i> c. <i>Experience</i> <sup>42</sup>

IAIN PALOPO

<sup>40</sup> Basu Swastha. *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty offset. 2001. h 125

<sup>41</sup> Rambat Lupiyoady, A. Hamdani. *Manjemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Edmpat 2008. h 182

<sup>42</sup> Basu Swastha. *Manajemen Pemasaran Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty offset. 2008 h.147

#### D. Populasi dan Sampel

Populasi ialah area generalisasi dengan terdiri pada obyek dan subyek dengan mempunyai kualitas serta sifat tertentu dengan ditentukan dari peneliti dalam mempelajari dengan kemudian diambil kesimpulan.<sup>43</sup> Didalam penelitian ini yang merupakan populasi ialah keseluruhan pelanggan PDAM Kota Palopo yaitu sekitar 32.009 pelanggan.<sup>44</sup>

Sampel yaitu bagian pada populasi dengan akan diteliti, sampel digunakan sebab pada banyak kasus tidak bisa mempelajari semua anggota populasi apabila memiliki keterbatasan waktu, dana, dan tenaga.<sup>45</sup> Didalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu pelanggan PDAM Kota Palopo.

Besar sampel didalam penelitian ini ialah 100 responden, pada tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Teknik penentuan besar sampel memakai teknik slovin.<sup>46</sup> Rumus teknik slovin yakni berikut ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{32.009}{1 + 32.009(0,1)^2}$$

$$= \frac{32.009}{321,9} = 99,6 = 100$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat ketidaktelitian yang dipakai sebesar 10%

<sup>43</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, h. 115.

<sup>44</sup> <https://pamtmpalopo.com/golongan-pelanggan/>

<sup>45</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2014, h. 410

<sup>46</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Ed.1, Cet.II, Jakarta: PT Bumu Aksara 2014, h 61

Dari cara menentapkan sampel seperti yang dikemukakan diatas diketahui bahwa jumlah sampel dengan dipakai pada penelitian ini sebanyak 99,6 pelanggan, namun di genapkan menjadi 100 responden yang mewakili jumlah keseluruhan responden yang ada.

Metode pengambilan sampel didalam penelitian ini memakai teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* ialah metode penyampelan yang berdasar pada kriteria tertentu.<sup>47</sup> Adapun kriterianya sebagai berikut:

1. Pelanggan PDAM Kota Palopo.
2. Pelanggan yang lama berlangganan minimal selama 5 tahun.
3. Responden yang pernah datang ke kantor PDAM Kota Palopo.

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

Adapun saat mengumpulkan data penulis menggunakan kuesioner dimana kuesioner saat penelitian ini dengan memberi ataupun menyebarkan lembaran pernyataan pada responden, pada harapan mereka bisa memberi tanggapan dari daftar pernyataan yang dibuat.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Pada penelitian ini, intrumen penelitian yang dipakai oleh peneliti ialah teknik angket. Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dilaksanakan melalui cara memberi sebuah pernyataan tertulis pada setiap pelanggan PDAM Kota Palopo dengan dijadikan menjadi sampel didalam penelitian ini yang diberi pernyataan, lalu responden memilih alternatif jawaban diluar jawaban yang sudah disediakan. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner diukur

---

<sup>47</sup> Grahita Chandrarin, Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif, Jakarta: Salemba Empat 2018, h. 127

pada Skala Likert (sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju).<sup>48</sup>

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas dipakai dalam mengukur valid atau tidak sebuah angket. Sebuah angket dinyatakan valid bila pernyataan dalam kuesioner bisa menerangkan sesuatu dengan bakal diukur dari angket itu. Uji ini dilaksanakan yakni melakukan perbandingan skor  $R_{hitung}$  dan  $R_{tabel}$  dalam *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ . Yakni  $df = 100 - 2 = 98$ , jadi memperoleh  $R_{tabel}$  sebanyak 0,1966 dalam hasil lengkap pada uji validitas bisa dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 3.2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	R hitung	R table	Keterangan
Tarif Air	X1.1	0,607	0,1966	Valid
	X1.2	0,508	0,1966	Valid
	X1.3	0,508	0,1966	Valid
	X1.4	0,579	0,1966	Valid
	X1.5	0,540	0,1966	Valid
	X1.6	0,699	0,1966	Valid
	X1.7	0,622	0,1966	Valid
	X1.8	0,518	0,1966	Valid
	X1.9	0,533	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan	X2.1	0,439	0,1966	Valid
	X2.2	0,410	0,1966	Valid
	X2.3	0,454	0,1966	Valid
	X2.4	0,388	0,1966	Valid

<sup>48</sup> Sakaran dan Uma. Metodologi Penelitian Untuk bisnis.(Edisi IV. Jakarta; Salemba Empat 2006) hal. 82

	X2.5	0,506	0,1966	Valid
	X2.6	0,304	0,1966	Valid
	X2.7	0,448	0,1966	Valid
	X2.8	0,535	0,1966	Valid
	X2.9	0,640	0,1966	Valid
	X2.10	0,672	0,1966	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1	0,682	0,1966	Valid
	Y2	0,820	0,1966	Valid
	Y3	0,697	0,1966	Valid
	Y4	0,687	0,1966	Valid
	Y5	0,682	0,1966	Valid
	Y6	0,727	0,1966	Valid
	Y7	0,675	0,1966	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Sesuai dengan tabel tersebut bisa ditahu bahwa seluruh item pernyataan  $X_1$  (Tarir air),  $X_2$  (Kualitas Pelayanan),  $Y$  (Kepuasan Pelanggan) dinyatakan valid karena nilai  $R_{hitung} > R_{tabel}$  dengan demikian bisa diambil kesimpulan bahwa seluruh item pernyataan dikatakan valid dengan taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05<sup>49</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan dalam mengetahui tingkat kestabilan kuesioner yang dipakai dari peneliti jadi kuesioner itu bisa diandalkan. Angket bisa dinyatakan handal atau reliable bila jawaban yang diberikan dari responden konsisten pada waktu kewaktu. Didalam mengukur uji ini pun memakai aplikasi SPSS dalam uji statistic *Cronbach Alpa* cronbach Alpa ialah koefisien reabilitas dengan menunjukan apakah poin didalam

<sup>49</sup> Bawono, Anton. 2006 *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press.

angket berjalan positif dengan baik atau tidak. Data variabel akan dinyatakan reliabel bila memberi perhitungan  $\alpha > 0,60$ <sup>50</sup>

Criteria besarnya koefisien reliabilitas adalah sebagai berikut :

0,80 - 1,00 berarti reliabilitas sangat tinggi

0,60 – 0,80 berarti reliabilitas tinggi

0,40 – 0,60 berarti reliabilitas cukup

0,20 – 0,40 berarti reliabilitas rendah

**Tabel 3.3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha(a)	Batas Reliabilitas	Keterangan
Tarif Air	0,733	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,767	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,831	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil perhitungan *cronbach's alpha* dalam variabel  $X_1$  (Tarif Air) sebanyak  $0.733 > 0.60$ , sedangkan Variabel  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) sebanyak  $0.767 > 0.60$ , serta variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebanyak  $0.831 > 0.60$ . Berdasarkan kriteria dengan sudah ditetapkan sebelumnya jadi bisa diambil kesimpulan bahwa pernyataan dalam kuesioner penelitian untuk variabel bebas yakni Tarif Air dan Kualitas Pelayanan, dan variabel terikatnya yakni didalam penelitian ini Kepuasan Pelanggan dinyatakan reliabel jadi layak dipakai dalam dijadikan alat ukur instrument angket pada penelitian ini.

<sup>50</sup> Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah analisis yang bisa menetapkan tema serta mendeskripsikan hipotesis atau penelitian dengan melalui alat metodologi tertentu.<sup>51</sup> Berdasarkan pada tujuan penelitian ini ialah dalam mengetahui tarif air dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilaksanakan dalam menguji asumsi-asumsi yang berada pada model regresi linear berganda. Asumsi klasik dengan akan dipakai antara lain yakni :

#### a) Uji Normalitas

Uji normalitas atau uji distribusi ialah uji dalam mengukur apakah data yang kita miliki distribusi normal jadi bisa dipakai didalam statistic parametric. Motivasi di balik uji keteraturan informasi adalah dalam melihat apakah jumlah penduduk dalam informasi eksplorasi tersampaikan secara teratur atau tidak. Jika informasi tersebut diambil secara teratur, informasi tersebut memenuhi prasyarat investigasi kekambuhan langsung.<sup>52</sup>

Uji kewajaran dalam review ini memanfaatkan SPSS 20.0 For Windows. Uji keteraturan ini memakai Kolmogrov Smimov pada

---

<sup>51</sup> Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data dan Penelitian Dengan Statistic*, (Edisi II Cet, 2, Jakarta; Bumi Aksara 2014) h. 32

<sup>52</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* (Jakarta: Prestasi Pusatkarya, 2009) hal. 77

tingkat kepentingan 5%. Anggapan keteraturan yang terpenuhi saat uji keteraturan menghasilkan nilai kritis lebih menonjol dari 0,05. Kemudian lagi, anggapan kewajaran yang tidak terpenuhi ketika tes kewajaran menghasilkan nilai yang sangat besar di bawah 0,05.

b) Uji Linearitas

Uji linearitas ialah uji dengan dilaksanakan dalam melihat apakah diantara variabel dependen Y dengan Variabel independen X memiliki hubungan linear. Kriteria pengujian signifikan didalam uji linearitas yanitu dilihat pada nilai  $F_{tabel}$  dengan nilai  $F_{hitung}$ . Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  jadi data itu tidak linear serta bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  jadi dapat dinyatakan data itu linear.<sup>53</sup>

c) Uji Heterokedastisitas

Uji hererokedastisitas dipakai dalams melihat apakah ada penyimpangan model sebab gangguan varian dengan berbeda antara variabel satu ke vaiabel lainnya. Uji heterokedasitas dilaksanakan dengan metode glesjer (  $|u_i| = \alpha + \beta X_i + v_i$  ) dilaksanakan pada meregresikan seluruh variabel independen pada nilai mutlak residualnya. Bila  $\beta$  signifikani jadi ada pengaruh variabel independen pada nilai residual mutlak jadi dikatakan bahwa ada gejala heterokedasitas, begitu juga kebalikannya.<sup>54</sup>

<sup>53</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, h. 78.

<sup>54</sup> Suliyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, (Yogyakarta: ANDI, 2011),h.98



#### d) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipakai dalam mengetahui apakah model regresi dengan dibentuk terdapat kolerasi dengan tinggi ataupun sempurna diantara variabel independen atau tidak. Uji multikolinieritas dilihat pada nilai TOL (*Tolerance*) dengan *variance Inflation Factor* (VIF) pada tiap-tiap variabel independen pada variabel depennya. Bilai nilai VIF tidak melebihi dari 10, jadi model dikatakan tidak ada gejala multikolinear.<sup>55</sup>

#### 2. Regresi Linear Berganda

Regresi berganda ialah pengembangan pada regresi linier sederhana, yakni sama-sama alat dengan bisa dipakai dalam melaksanakan prediksi permintaan pada masa dengan mendatang, sesuai dengan data masa lalu dan dalam mengetahui pengaruh satu ataupun lebih variabel independent (bebas) pada satu variabel dependent (terikat). Perbedaan implementasi analisis ini hanya berada dalam jumlah variabel independent (bebas) yang dipakai. Implementasi analisis regresi berganda ini jumlah variabel bebasnya (independent) dengan dipakai. Penerapan analisis regresi berganda jumlah variabel bebas (independen) yang dipakai lebih dari satu dengan berpengaruh pada satu variabel bebas (dependen).<sup>56</sup> Adapun rumus regresi linear berganda yaitu berikut ini :

<sup>55</sup> Sulyanto, *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, h.90

<sup>56</sup> Syofian Siregar, *Statistik untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, h.405.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1b_2$  = Koefisien Korelasi Ganda

$X_1$  = Tarif Air

$X_2$  = Kualitas Pelayanan

e = Standar eror<sup>57</sup>

### 3. Uji Hipotesis

#### a) Uji T

Uji T ini dipakai dalam menguji dengan secara parsial diantara variabel independen pada variabel dependen yang memakai tingkat nyata ( $\alpha = 5\%$ ). Selain dari itu ssesuai dengan nilai t, sehingga bisa diketahui variabel mana dengan sangat dominan pengaruhnya pada variabel dependen. Uji T diketahui sebagai uji parsial, ialah dalam menguji bagaimana pengaruh tiap-tiap variabel bebas dengan secara parsial pada variabel terikat yang melakukan perbandingan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , jadi  $H_0$  ditolak lalu  $H_a$  diterima, berarti terdapat pengaruh dengan signifikansi diantara tiap-tiap variabel independent dengan variabel dependent. Begitupun sebaliknya, bila

---

<sup>57</sup> Syofian Siregar, *statistik parametrik untuk penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 2017*, (edisi 1, cetakan 2, jakarta : bumi aksara, 2014) hal. 405-406

$t_{hitung} < t_{tabel}$ , jadi  $H_0$  diterima lalu  $H_a$  ditolak, berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikansi diantara tiap-tiap variabel independent dengan variabel dependent.

b) Uji F (Simultan)

Uji F atau uji koefisiensi regresi dengan secara simultan dipakai dalam mengetahui apakah secara simultan variabel bebas mempunyai pengaruh pada variabel terikat dengan menggunakan pengujian signifikan 0,05.<sup>58</sup>

1. Bila nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  jadi variabel independen (X) memberikan pengaruh pada variabel dependen (Y).
2. Bila nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  jadi variabel independen (X) tidak memberikan pengaruh pada variabel dependen (Y).

c) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai dalam mengukur seberapa bagus garis regresi selaras pada data aktualnya. Koefisien determinasi ini dipakai dalam mengukur besar presentase perubahan variable dependent dengan disebabkan dari variable independent didalam model regresi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai dalam mengetahui presentase perubahan pengaruh tarif air dan kualitas pelayanan PDAM Kota Palopo pada kepuasan pelanggan dengan memakai aplikasi SPSS 20.0 For Windows, dilihat melalui ini  $R^2$  (*Adjusted R Square*) dalam tabel *Model Summary*.

---

<sup>58</sup> Grahita Chandrarin, Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif, Jakarta: Salemba Empat 2018, h. 138

Analisis koefisien determinasi dipakai dalam mengukur pengaruh  $X_1$  dengan  $X_2$  pada  $Y$  dalam  $0 < R^2 < 1$ . Bila koefisien korelasi mendekati + 1 atau -1 berarti hubungan diantara variabel itu makin kuat serta bila koefisien korelasi mendekati angka 0 artinya hubungan antar variable itu makin melemah.



**IAIN PALOPO**

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo

PAM Tirta Mangkaluku pada mulanya dibentuk dari bangsa Belanda dengan menetap dan tinggal ditanah Luwu ditahun 1941 diberi nama “*Water Leideng Af deling*” , dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan air bersih kelompok Belanda ditanah Luwu. Sesuai Kebijakan Daerah Kabupaten Luwu Nomor: 12 tahun 1985 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 66-KPTS-1991 ditanggal 2 Desember 1991 mengenai Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Penyediaan Air Bersih di Kabupaten Luwu pada Gubernur Sulawesi Selatan, jadi ditanggal 9 Desember 1991 Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) kabupaten Luwu beralih status sebagai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Luwu, pada berita acara Penyerahan Pengelolaan oleh Ditjen Cipta Karya yang diwakilkan dari Direktur Air Bersih pada Gubernur Sulawesi Selatan dengan diwakili dari wakil Gubernur. Ditahun 1977 – 1980 dilakukan Rehabilitasi dalam instalasi itu dengan Proyek Peningkatan Prasarana Air Bersih (PPSAB) Sulawesi Selatan (sekarang menjadi P3P). Berdasarkan surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 128/KPTS/CK/XII/1980 ditanggal 12 Desember 1980, Unit Pelayanan Air Minum berubah status sebagai Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) Kabupaten Luwu dengan dimana secara efektif beroperasi ditahun 1981. Dengan adanya amanat Undang-Undang Nomor 11

Tahun 2002 mengenai Landasan Pemerintahan Mamasa dengan Kota Palopo pada Wilayah Sulawesi Selatan, PDAM Kabupaten Luwu beralih status sebagai PDAM Kota Palopo. Peralihan ini ditentukan dengan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 08 Tahun 2005 mengenai Yayasan Penyelenggaraan Penyediaan Air Minum Kota Palopo.<sup>59</sup>

## 2. Visi dan Misi

### 1. Visi PDAM Kota Palopo

Menjadi salah satu perusahaan dengan terkemuka, mengandung arti motivasi yang kuat dalam melakukan suatu proses perubahan yang berkesinambungan dan terencana pada rangka memajukan PDAM Kota Palopo selaras dengan PDAM – PDAM yang lebih dulu berkembang, dalam memanfaatkan kemampuan dan potensi yang dimiliki.

Rumusan ini bisa juga diartikan menjadi sebuah proses yang kompetitif melalui berbagai cara dalam mencapai posisi relatif diantara PDAM-PDAM lainnya di Indonesia.

### 2. Misi

- a) Meningkatkan Mutu Informasi, Meningkatkan Kemampuan SDM, Perkuatan Organisasi
- b) Meningkatkan keandalan sistem produksi, distribusi, meningkatkan kuantitas, menekan tingkat kehilangan air, kualitas dengan kontinuitas.

---

<sup>59</sup> <http://pamtmpalopo.com/sejarah/>

- c) Meningkatkan kepuasan konsumen.
- d) Meningkatkan pencapaian keseimbangan arus kas dengan keuntungan.<sup>60</sup>

### **3. Tujuan Umum PDAM Kota Palopo**

- a) Meningkatkan tingkat pelayanan pada masyarakat dan meningkatnya kesejahteraan karyawan yang dengan mendorong motivasi kerja,
- b) Menjadikan masyarakat dan karyawan merasa mempunyai Perusahaan (PDAM).

### **4. Struktur Organisasi Perusahaan Air Minum Tirta Mangkaluku Daerah Kota Palopo**

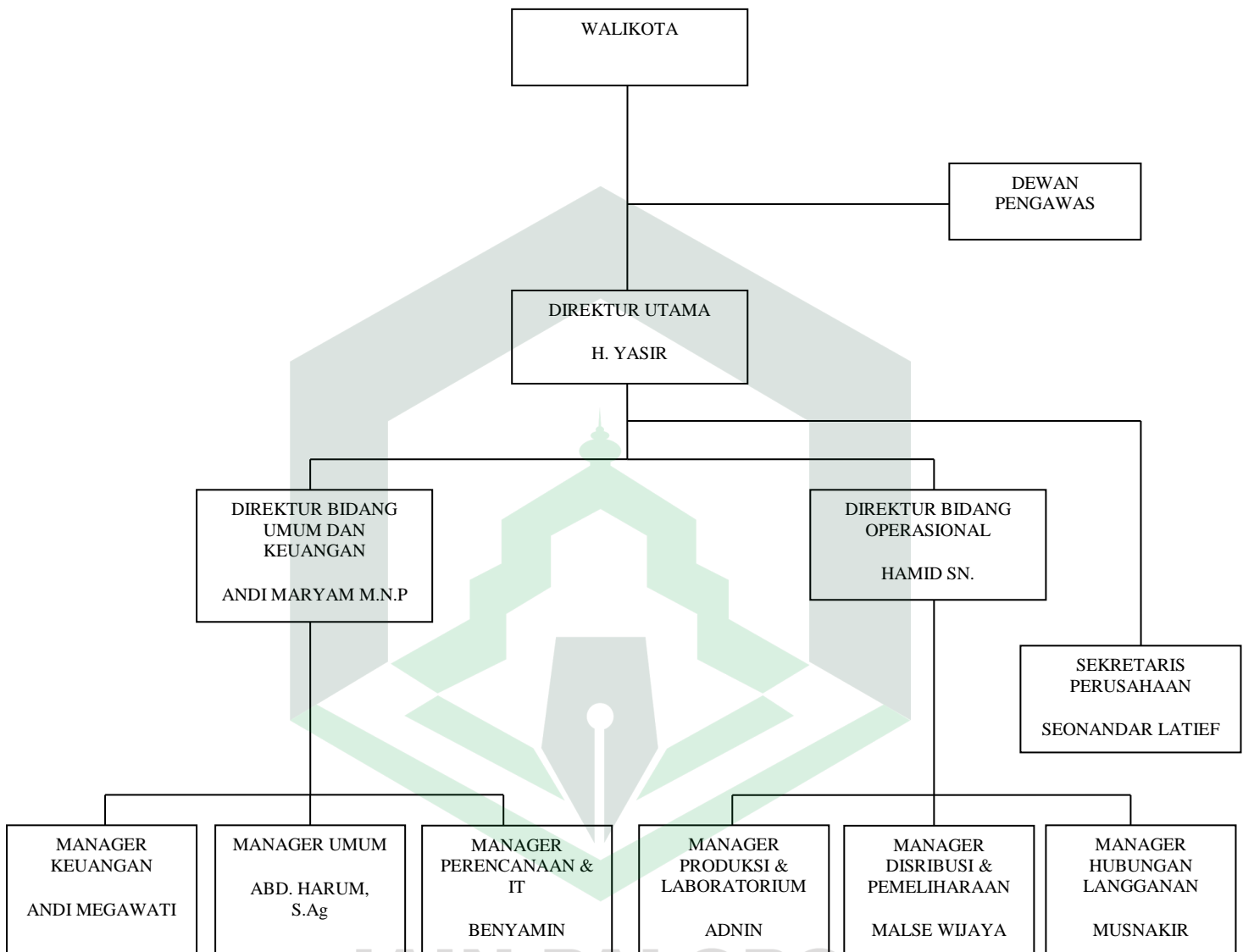
Struktur organisasi merupakan bagan yang menunjukkan bagian yang ada pada organisasi tersebut dengan pola pengembangan dengan pelaksanaan kegiatan pasar. Struktur organisasi Perusahaan Air Minum Tirta Mangkaluku Daerah Kota Palopo<sup>61</sup> tergambar dalam bagan sebagai berikut :

**IAIN PALOPO**

---

<sup>60</sup> <https://pamtmpalopo.com/visi-misi/>

<sup>61</sup> <https://pamtmpalopo.com/struktur/>



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**



## B. Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti melaksanakan olah data dengan bentuk kuesioner dengan terdiri pada 9 butir pada pernyataan variabel Tarif air (X1), 10 butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan (X2) serta 7 butir pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan (Y). Kuesioner dengan disebarkan itu diberi pada 100 responden Pelanggan PDAM Kota Palopo yang dijadikan sampel penelitian. Sistem penilaian yang memakai skala *likert* dengan terdiri pada 5 (lima) item pernyataan, dengan dibawah ini penilaiannya yakni:

### 1. Karakteristik Responden

#### a. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki-laki	67	76	76	76
Perempuan	33	33	33	100
Total	100	100	100	

Sumber : Hasil olah data SPSS, 22,2021

Sesuai dengan tabel 4.1 bisa dilihat bahwa jumlah pelanggan dengan sudah mengisi angket dengan jumlah 100 responden, dengan terdiri dengan 67 pelanggan yang jenis kelamin laki-laki atau 67%, serta 33 pelanggan dengan jenis kelamin perempuan atau 33%. Bisa diambil kesimpulan bahwa responden didalam penelitian ini didominasi dari laki-laki.

## b. Karakteristik Usia Responden

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Usia Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
< 25 tahun	34	34,0	34,0	65,0
26 - 35 tahun	31	31,0	31,0	31,0
36 - 50 tahun	29	29,0	29,0	94,0
> 55 tahun	6	6,0	6,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

*Sumber : Hasil olah data SPSS, 22,2021*

Sesuai dengan tabel 4.2 bisa dilihat bahwa didalam penelitian ini pelanggan dengan usia <25 tahun sekitar 34 responden atau 34%, kemudian pelanggan dengan usia 26-35 tahun sekitar 31 atau 31%, selanjutnya pelanggan dengan usia 36-50 tahun sekitar 29 responden atau 29%, serta pelanggan dengan usia >50 tahun sekitar 6 responden atau 6%. Bisa diambil kesimpulan bahwa kebanyakan usia pelanggan di PDAM Kota Palopo yakni berusia < 25 tahun.

**IAIN PALOPO**

## c. Karakteristik responden berdasarkan usia langganan

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik reponden berdasarkan usia langganan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 tahun	17	17,0	17,0
	6-10 tahun	23	23,0	40,0
	11-15 tahun	37	36,0	77,0
	15 tahun	23	23,0	100,0

*Sumber : Hasil olah data SPSS, 22,2021*

Sesuai pada data tersebut bisa diketahui bahwa lamanya berlangganan pelanggan yang menjadi responden didalam penelitian ini, pelanggan dengan berlangganan 1-5 tahun sekitar 17 pelanggan atau 17% pelanggan dengan berlangganan 6-10 tahun sekitar 23 pelanggan atau 23%, pelanggan dengan berlangganan 11-15 tahun sekitar 37 pelanggan atau 37%, pelanggan dengan berlangganan >15 tahun sekitar 23 pelanggan atau 23%. Maka dari itu bisa diambil kesimpulan jumlah pelanggan yang lama berlangganan memberikan pengaruh dengan cukup besar.

## IAIN PALOPO

### 2. Hasil Tanggapan Responden Berdasarkan Variabel Penelitian

Variabel-variabel didalam penelitian ini terdiri dengan 3 Variabel, yakni harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dengan kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Deskripsi data tiap pernyataan dapat memperlihatkan pilihan jawaban tiap pelanggan pada butir pernyataan yang akan diberikan peneliti pada

pelanggan. Dibawah ini peneliti menyajikan tabel hasil kuesioner yang sudah disebarakan yakni:

a. Variabel Tarif Air

Penyajian data jawaban pelanggan berdasarkan pada variabel tarif air dengan merupakan variabel independen dialam penelitian ini bisa dilihat dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Hasil Angket Tarif Air**

NO	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	22	22.0	50	50.0	24	24.0	4	4.0	0	0.0
2	23	23.0	47	47.0	25	25.0	5	5.0	0	0.0
3	19	19.0	61	61.0	13	13.0	7	7.0	0	0.0
4	17	17.0	63	63.0	19	19.0	1	1.0	0	0.0
5	17	17.0	57	57.0	22	22.0	4	4.0	0	0.0
6	17	17.0	58	58.0	21	21.0	6	6.0	0	0.0
7	12	12.0	57	57.0	26	26.0	5	5.0	0	0.0
8	6	6.0	46	46.0	35	35.0	12	12.0	1	1.0
9	15	15.0	62	62.0	20	20.0	3	3.0	0	0.0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 22,2021

Dari table di atas diuraikan sebagai berikut :

- a) Pada butir 1, sekitar 22 pelanggan (22%) menjawab sangat setuju, 50 pelanggan (50%) menjawab setuju, 24 pelanggan (24%) menjawab kurang setuju, 4 pelanggan (4%) menjawab tidak setuju serta 0 pelanggan (0%) menjawab sangat tidak setuju.
- b) Pada butir 2, sekitar 23 pelanggan (23%) menjawab setuju, 47 pelanggan (47%) menjawab kurang setuju, 25 pelanggan (25%)

- menjawab tidak setuju serta 5 pelanggan (5%) menjawab sangat tidak setuju.
- c) Pada butir 3, sekitar 19 pelanggan (19%) menjawab sangat setuju, 61 pelanggan (61%) menjawab setuju, 13 pelanggan (13%) menjawab kurang setuju, serta 7 pelanggan (7%) menjawab tidak setuju.
- d) Pada butir 4, sekitar 17 pelanggan (17%) menjawab sangat setuju, 63 pelanggan (63%) menjawab setuju, 19 pelanggan (19%) menjawab kurang setuju, serta 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju.
- e) Pada butir 5, sekitar 17 pelanggan (17%) menjawab sangat setuju, 57 pelanggan (57%) menjawab setuju, 22 pelanggan (22%) menjawab kurang setuju, serta 4 pelanggan (4%) menjawab tidak setuju.
- f) Pada butir 6, sekitar 17 pelanggan (17%) menjawab sangat setuju, 58 pelanggan (58%) menjawab setuju, 21 pelanggan (21%) menjawab kurang setuju serta 6 pelanggan (6%) menjawab tidak setuju.
- g) Pada butir 7, sekitar 12 pelanggan (12%) menjawab sangat setuju, 57 Orang (57%) menjawab setuju, 26 pelanggan (26%) menjawab kurang setuju serta 5 pelanggan (5%) menjawab tidak setuju.
- h) Pada butir 8, sekitar 6 pelanggan (6%) menjawab sangat setuju, 46 pelanggan (46%) menjawab setuju, 35 pelanggan (35%) menjawab kurang setuju, 12 pelanggan (12%) menjawab tidak setuju serta 1 pelanggan (1%) menjawab sangat tidak setuju.

- i) Pada butir 9, sekitar 15 pelanggan (15%) menjawab sangat setuju, 62 pelanggan (62%) menjawab setuju, 20 pelanggan (20%) menjawab kurang setuju serta 3 pelanggan (3%) menjawab tidak setuju.

Sesuai dengan penelitian dengan dilaksanakan dijawab pelanggan dengan setuju bahwa adanya tarif air dengan menyebarkan kuesioner dengan dilaksanakan memberikan pengaruh yang baik dibuktikan pada jawaban pelanggan dengan lebih mendominasi menjawab setuju.

#### b. Variabel Kualitas Pelayanan

Penyajian data jawaban pelanggan berdasarkan pada variabel kualitas pelayanan yang merupakan variabel independen didalam penelitian ini bisa dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Angket Kualitas Pelayanan**

NO	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	17	17.0	56	56.0	26	26.0	1	1.0	0	0.0
2	17	17.0	56	56.0	27	27.0	0	0.0	0	0.0
3	19	19.0	61	61.0	13	13.0	7	7.0	0	0.0
4	21	21.0	68	68.0	11	11.0	0	0.0	0	0.0
5	19	19.0	56	56.0	24	24.0	1	1.0	0	0.0
6	17	17.0	64	64.0	17	17.0	1	1.0	1	1.0
7	19	19.0	55	55.0	23	23.0	3	3.0	0	0.0
8	6	6.0	46	46.0	35	35.0	12	12.0	0	0.0
9	19	19.0	60	60.0	20	20.0	1	1.0	0	0.0
10	32	32.0	49	49.0	17	17.0	2	2.0	0	0.0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 22,2021

Dari tabel diatas di uraikan berikut ini:

- a) Pada item 1, sekitar 17 responden (17%) menjawab sangat setuju, 56 pelanggan (56%) menjawab setuju, 26 pelanggan (26%) menjawab kurang setuju, serta 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju.
- b) Pada item 2, sekitar 17 pelanggan (17%) menjawab sangat setuju, 56 pelanggan (56%) menjawab setuju serta 27 pelanggan (27%) menjawab kurang setuju.
- c) Pada item 3, sekitar 19 pelanggan (19%) menjawab sangat setuju, 61 responden (61%) menjawab setuju, 13 responden (13%) menjawab kurang setuju serta 7 pelanggan (7%) menjawab tidak setuju.
- d) Pada butir 4, sekitar 21 pelanggan (21%) menjawab sangat setuju, 68 pelanggan (68%) menjawab setuju serta 11 pelanggan (11%) menjawab kurang setuju.
- e) Pada item 5, sekitar 19 pelanggan (19%) menjawab sangat setuju, 56 pelanggan (56%) menjawab setuju, 24 pelanggan (24%) menjawab kurang setuju serta 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju.
- f) Pada item 6, sekitar 17 pelanggan (17%) menjawab setuju, 64 pelanggan (64%) menjawab setuju, 17 pelanggan (17%) menjawab kurang setuju, 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju serta 1 pelanggan (1%) orang menjawab sangat tidak setuju.
- g) Pada butir 7, sekitar 19 pelanggan (19%) menjawab sangat setuju, 55 pelanggan (55%) menjawab setuju, 23 pelanggan (23%) menjawab kurang setuju serta 3 pelanggan (3%) menjawab tidak setuju.

- h) Pada butir 8, sekitar 6 pelanggan (6%) menjawab sangat setuju, 46 pelanggan (46%) menjawab setuju, 35 pelanggan (35%) menjawab kurang setuju serta 12 pelanggan (12%) menjawab tidak setuju.
- i) Pada butir 9, sekitar 19 pelanggan (19%) menjawab sangat setuju, 60 pelanggan (60%) menjawab setuju, 20 pelanggan (20%) menjawab kurang setuju. serta 12 pelanggan (12%) menjawab tidak setuju.
- j) Pada butir 10, sekitar 32 pelanggan (32%) menjawab sangat setuju, 49 pelanggan (49%) menjawab setuju, 17 pelanggan (17%) menjawab kurang setuju, serta 2 pelanggan (2%) menjawab tidak setuju.

Sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan dijawab pelanggan dengan setuju bahwa adanya kualitas pelayanan dengan menyebarkan angket yang dilaksanakan memberikan pengaruh yang baik dibuktikan dengan jawaban pelanggan dengan lebih mendominasi menjawab setuju.



**IAIN PALOPO**



c. Variabel Kepuasan Pelanggan

Penyajian data jawaban pelanggan berdasarkan dengan variabel kepuasan pelanggan dengan merupakan variabel dependen didalam penelitian ini bisa dilihat dalam tabel dibawah ini :

**Tabel 4.6**  
**Hasil Angket Kepuasan Pelanggan**

NO	Sangat Setuju (SS)		Setuju (S)		Kurang Setuju (KS)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	38	38.0	53	53.0	9	9.0	0	0.0	0	0.0
2	25	25.0	60	60.0	15	15.0	0	0.0	0	0.0
3	33	33.0	58	58.0	8	8.0	1	1.0	0	0.0
4	33	33.0	58	58.0	8	8.0	1	1.0	0	0.0
5	22	22.0	45	45.0	29	29.0	4	4.0	0	0.0
6	83	83.0	58	58.0	24	24.0	1	1.0	0	0.0
7	22	22.0	56	56.0	22	22.0	0	0.0	0	0.0

Sumber : Hasil olah data SPSS, 22,2021

Dari table di atas diuraikan berikut ini:

- a) Pada butir 1, sekitar 38 pelanggan (38%) menjawab sangat setuju, 53 pelanggan (53%) menjawab setuju serta 9 pelanggan (9%) menjawab kurang setuju.
- b) Pada butir 2, sekitar 25 pelanggan (25%) menjawab sangat setuju, 60 pelanggan (60%) menjawab setuju serta 15 pelanggan (15%) menjawab kurang setuju.
- c) Pada item 3, sekitar 33 responden (33%) menjawab sangat setuju, 58 pelanggan (58%) menjawab setuju, 8 pelanggan (8%) menjawab kurang setuju serta 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju.

- d) Pada butir 4, sekitar 33 pelanggan (33%) menjawab sangat setuju, 58 pelanggan (58%) menjawab setuju, 8 pelanggan (8%) menjawab kurang setuju serta 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju.
- e) Pada butir 5, sekitar 22 pelanggan (22%) menjawab sangat setuju, pelanggan (45%) menjawab setuju, 29 pelanggan (29%) menjawab kurang setuju serta 4 pelanggan (4%) menjawab tidak setuju.
- f) Pada butir 6, sekitar 83 pelanggan (83%) menjawab sangat setuju, 58 pelanggan (58%) menjawab setuju, 24 pelanggan (24%) menjawab kurang setuju serta 1 pelanggan (1%) menjawab tidak setuju.
- g) Pada butir 7, sekitar 22 pelanggan (22%) menjawab sangat setuju, 56 pelanggan (56%) menjawab setuju, serta 22 pelanggan (22%) menjawab kurang setuju.

Sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan dijawab responden dengan setuju bahwa adanya kepuasan konsumen dengan menyebarkan angket dengan dilaksanakan memberikan pengaruh yang baik dibuktikan pada jawaban pelanggan dengan lebih mendominasi menjawab dengan setuju.

**IAIN PALOPO**

## C. Hasil Penelitian

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a) Uji Normalitas

**Tabel 4.7**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98984745
Most Extreme Differences	Absolute Positive	,081
		,045
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed)		.099 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Sesuai dengan tampilan hasil uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* didapat tingkat signifikansi sebanyak 0,099 dimana nilai itu lebih besar daripada taraf signifikan 0,05. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa pengujian tes normalitas dalam penelitian ini terdistribusi normal.

## b) Uji Linearitas

**Tabel 4.8**  
**Hasil Uji Linearitas**

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Unstandardized Residual*	Between Groups	(Combined)	359.678	64	5.620	4.470	.002
Unstandardized Predicted Value	Linearity	Linearity	0.000	1	0.000	0.000	1.000
	Deviation from Linearity		359.678	63	5.709	2.541	.030
	Within Groups		44.000	35	1.257		
	Total		403.678	99			

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Sesuai dengan output yang dihasilkan dari table 4.10 ditemukan hasil uji linearitas didalam penelitian ini. Berpedoman dalam standar pengambilan keputusan uji linearitas *deviation from linearity* tingkat signifikan  $0,030 > 0,05$  jadi diambil kesimpulan bahwa data tersebar secara linear.

**IAIN PALOPO**

## c) Uji Heterokedastisitas

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Heterokedastisitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1,986	1,367		1,452	,150
X1	,038	,089	,089	,785	,434
X2	-,037	,032	-,131	-1,154	,252

a. Dependent Variable: RES2

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,202

Sesuai dengan output di atas/tabel sekian diketahui taraf signifikansi variabel  $X_1$  Tarif Air sebanyak 0.434 dan variabel  $X_2$  kualitas pelayanan sebanyak 0.252 karena nilai signifikan pada dua variabel itu lebih besar daripada 0.05 jadi berdasarkan pada dasar pengambilan keputusan pada uji glesjer bisa ditarik kesimpulan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas didalam model regresi.

**IAIN PALOPO**

## d) Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2.020	2.150		.940	.350		
X1	.337	.060	.394	5.577	.000	.793	1.261
X2	.373	.051	.522	7.381	.000	.793	1.261

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,202

Sesuai tampilan output *coefficients* pada tabel tersebut, menunjukkan bahwa tarif air dan kualitas pelayanan mempunyai toleransi sebanyak 0,793 dengan VIF sebanyak 1,261. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa variabel tarif air dengan kualitas layanan didalam penelitian ini tidak terdapat gejala multikolinearitas.

**IAIN PALOPO**

## 2. Uji Regresi Linear Berganda

Pengujian ini dipakai dalam mengukur dua variabel ataupun lebih serta pula menerangkan arah hubungan diantara variabel terikat dengan variabel bebas.<sup>62</sup> Hasil uji regresi linear berganda bisa dilihat seperti dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 4.11**  
**Regresi Linear Berganda**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,020	2,150		,940	,350
X1	-,337	,060	-,394	-5,577	,000
X2	,373	,051	,522	7,381	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Sesuai dengan tabel tersebut dalam kolom B tercantum nilai konstanta sebesar (2.020) dengan nilai koefisien dalam variable Tarif Air sebanyak (-0.337), dan Kualitas Pelayanan sebesar (0.373). Pada nilai-nilai ini jadi didapatkan regresinya berikut ini:

<sup>62</sup> Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik dan Penelitian Kuantitatif dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 2017*, (Edisi 1, Cetakan 2, Jakarta : Bumi Akasara, 2014) hal. 405-406

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2.020 + (-0.337X_1) + 0.373X_2 + e$$

Jadi persamaan regresinya itu bisa didapatkan artian berikut ini:

Nilai konstanta sebanyak 2.020 dengan nilai positif dengan artian jika variabel Tarif Air dan Kualitas Pelayanan diakui konstan (bernilai nol), jadi Kepuasan Konsumen dengan nilai sebanyak 2.020.

Koefisien regresi variabel Tarif Air ( $X_1$ ) sebanyak -0.337, dengan artian bila variabel bebas lain tetap dan Tarif Air terjadi kenaikan 1%, maka jadi variabel Kepuasan Pelanggan (Y) bakal terjadi penurunan sebanyak 0.337 pada anggapan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) konstan.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) sebanyak 0,373, dengan artian apabila variabel bebas lain tetap serta terjadi kenaikan 1%, jadi variabel Kepuasan Pelanggan (Y) bakal terjadi kenaikan sebanyak 0.373 pada anggapan variabel Tarif Air ( $X_1$ ) konstan.

IAIN PALOPO



### 3. Uji Hipotesis

#### a) Hasil Uji Parsial (Uji T)

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Parsial (Uji T)**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	T	
1 (Constant)	2,020	2,150		,940	,350
X1	-,337	,060	-,394	-5,577	,000
X2	,373	,051	,522	7,381	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Dalam mengetahui bagaimana pengaruh variabel bisa diketahui yang melakukan perbandingan nilai *probablilitas (p value)* pada tiap-tiap variabel pada taraf signifikansi yang dipakai sebesar 0,05 pada ketentuan bila  $p\text{-value} < 0,05$  dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas secara individual (parsial) memberikan pengaruh pada variabel terikat. Dimana kriteria penilaiannya memakai *degree of freedom (df) = n-k*, dimana n ialah jumlah sampel serta k ialah jumlah variabel. Didalam penelitian ini nilai  $df = 100-3 = 97$  dan  $\alpha = 0,05$  jadi menghasilkan  $t_{tabel} = 1,66071$

Sesuai dengan tabel 4.12 di atas bisa dilihat pada hasil pengujian diantara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial atau individu ialah berikut ini:

- a. Hipotesis pertama mengatakan bahwa Tarif Air tidak memberikan pengaruh pada Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Palopo. Pada tabel tersebut diketahui hasil pengujian pada variabel Tarif Air memiliki probabilitas signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$  serta skor  $t_{hitung}$  sebesar  $-5.577 < 1.66071$ . Hal ini menunjukkan bahwa variabel Tarif Air memberikan pengaruh negatif serta signifikansi pada Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian H1 diterima, dimana terdapat pengaruh Tarif Air pada Kepuasan pelanggan. Hubungan dengan peneliti temukan didalam penelitian ini ialah berpengaruh negatif yaitu semakin tinggi tarif air maka kepuasan pelanggan menurun, begitupun sebaliknya
- b. Hipotesis kedua mengatakan bahwa ada pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Palopo. Pada tabel tersebut diketahui hasil pengujian dalam variabel Kualitas Pelayanan memiliki probabilitas signifikansi sebesar  $0.001 < 0,05$  dengan skor  $t_{hitung}$  sebesar  $7.381 > 1,66071$ . Hal tersebut menjelaskan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memberi pengaruh signifikansi pada Kepuasan Pelanggan. Maka dengan ini hipotesis kedua (H2) mengatakan bahwa ada

pengaruh Kualitas pelayanan pada Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Palopo diterima

b) Hasil Uji Simultan (Uji F)

Uji ini dipakai dalam mengetahui apakah semua variabel bebas memiliki pengaruh dengan secara simultan atau bersama-sama pada variabel terikat dengan memakai uji F pada taraf signifikansi 0,05 atau 5 %. Bila taraf signifikansi uji F lebih kecil dari dengan 0,05 jadi ada pengaruh diantara seluruh variabel bebas pada variabel terikat. Kriteria penilaian memakai  $df1 = k-1$  dengan  $df2 = n - k$  dimana  $n$  ialah jumlah sampel serta  $k$  ialah variabel.<sup>63</sup>

Dalam penelitian ini nilai  $df1 = 3-1 = 2$  dengan  $df2 = 100-3= 97$  dan  $\alpha = 0,05$  jadi emperoleh  $F_{tabel} = 2,090$ . Hasil didalam pengujian uji F bisa iketahui didalam tabel 4.16 sebagai berikut :

**Tabel 4.13**  
**Hasil Uji F (Simultan)**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645.312	2	322.656	77.531	.000 <sup>b</sup>
	Residual	403.678	97	4.162		
	Total	1048.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X2), Tarif Air (X1)

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

<sup>63</sup> Bawono, Anton. 2006. *Multivariate Analysis Dengan SPSS*. Salatiga: STAIN Salatiga Press

Sesuai dengan Uji F dalam tabel di atas didapatkan hasil bahwa skor  $F_{hitung} 77.531 > F_{tabel} 2.090$  dengan nilai signifikan sebesar  $0.000$  atau  $< 0.05$ . Maka dengan itu dinyatakan bahwa seluruh variabel bebas didalam penelitian ini secara simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh pada variabel terikat. Hal tersebut artinya bila variabel Tarif Air ( $X_1$ ), dengan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), secara simultan mengalami peningkatan, jadi kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pun mengalami peningkatan. Begitu juga sebaliknya bila variabel Tarif Air ( $X_1$ ), dengan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan mengalami penurunan, jadi Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) juga akan menurun.

c) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji  $R^2$  dipakai dalam menguji model regresi untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas yang bisa menerangkan variabel terikat. Hasil koefisien determinasi bisa dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi  $R^2$**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 <sup>a</sup>	.615	.607	2.04001

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil olah data SPSS.22,2021

Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi dari tabel tersebut menunjukkan bahwa skor Adjusted R Square sebanyak 0.607 dengan artian bahwa variabel independen yakni Tarif Air dan Kualitas Pelayanan yang digunakan dalam model regresi bisa mempengaruhi sebanyak 60.7% terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan dan 39,3% dipengaruhi dari faktor lainnya diluar model regresi. Hal tersebut memberi artian bahwa masih terdapat faktor lainnya dengan memberikan pengaruh pada Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.

#### **D. Pembahasan**

##### **1. Pengaruh Tarif Air terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Palopo**

Hipotesis pertama dengan dijelaskan didalam penelitian ini ialah Tarif Air memberikan pengaruh negatif pada Kepuasan Pelanggan. Pada kata lain, makin tinggi tarif air dengan diberlakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya. Dimana banyaknya masyarakat yang mengeluhkan akan naiknya tarif air tersebut sehingga masyarakat tidak puas dengan ketetapan yang telah dilakukan oleh pihak PDAM Kota Palopo. Berdasarkan hasil pengujian olah data dapat di interpretasikan bahwa variable Tarif Air berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan pada taraf signifikan kurang dari 5% (*one tailed*) atau dengan kata lain H1 diterima. Hal tersebut terbukti

pada sig  $0,000 < 0,05$   $0.000 < 0.05$  dan nilai  $t_{hitung} = -5.577 > 1.66071$  Tarif air sendiri menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 ialah peraturan mengenai biaya pelayanan air minum yang ditentukan oleh Kepala Daerah dalam penggunaan per meter kubik (m<sup>3</sup>) dan unit jumlah yang lain dengan diberikan dari BUMD Air Minum dengan harus dibayar dari konsumen.

Hasil didalam penelitian ini berbeda pada penelitian terdahulu yang dilaksanakan dari Anggiat P. Tambunan dengan mengatakan bahwa harga atau tarif berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kesesuaian harga atau tarif yang berlaku semakin rendah kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Nchio Sidikalang. Tarif semestinya dapat dijangkau dari konsumen rumah tangga dalam mencukupi kebutuhan pokok air minum sehari-harinya. Dalam membantu konsumen dengan tidak dapat membayar biaya air minum PDAM dalam memenuhi kebutuhan dasarnya maka PDAM menentukan harga atau biaya yang rendah disubsidi dalam kelompok maupun kelompok sosial tertentu. Lalu dalam menciptakan keadilan serta menghentikan beban subsidi pada konsumen kurang mampu, PDAM menentukan biaya dengan lebih tinggi untuk kelompok konsumen dengan menggunakan air lebih tinggi dari standar kebutuhan pokok pada perhitungan subsidi silang.

Namun berbeda pada hasil penelitian di atas, penelitian terdahulu yang dilaksanakan dari Afdal Indra yang menyimpulkan bahwa

harga dengan secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikansi pada kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi cabang Medan Denai.

Sesuai pada paparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa tarif air menjadi tolak ukur terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo, dimana semakin tinggi kesesuaian harga atau tarif yang berlaku semakin rendah kepuasan pelanggan di perusahaan air di Kota Palopo.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Palopo**

Hipotesis kedua yang dihasilkan didalam penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan. Hal tersebut terbukti pada  $\text{sig } 0.001 < 0,05$  dan nilai  $t_{\text{hitung}} = 7.381 > 1,66071$  Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan, jadi makin baik juga kemungkinan kepuasan konsumen akan terwujud. Hasil penelitian ini sejalan pada penelitian Anggiat. P.Tambunan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan. Artinya hipotesis kedua diterima.

Menurut Kotler pengertian pelayanan ialah kegiatan atau aktivitas yang bisa diberikan pihak kepihak yang lain secara mendasar tidak material serta tidak menghasilkan properti apa pun bahkan, produksi kemungkinan terkait atau tidak terhadap produk fisik. Layanan ialah perilaku produsen untuk memenuhi kepentingan serta keinginan konsumen guna mencapai kepuasan.

Secara umum, tingkat pelayanan yang tinggi mengarah pada kepuasan jika pembelian secara berulang serta tinggi maupun sering dilakukan. istilah kualitas memuat banyak pengertian dan makna, orang yang berbeda akan menafsirkannya dengan berbeda, namun pada beberapa pengertian yang kami temui berisi beberapa kesamaan walaupun cara penyampaian biasa terkandung dalam unsur-unsur berikut: Kualitas mencakup bisnis memenuhi atau melebihi harapan konsumen; Kualitas meliputi produk, manusia, jasa, lingkungan dan prosesnya; Kualitas yaitu keadaan dengan terus berubah.

Namun berbeda pada hasil penelitian diatas, penelitian dengan dilaksanakan dari Afdal Indar menyatakan bahwa kualitas pelayan tidak memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan yang artinya bahwa tinggi rendahnya kualitas layanan yang ditawarkan perusahaan tidak akan berpengaruh pada naiknya kepuasan pelanggan.

Sesuai dengan paparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan ialah indikator terpenting yang bisa menentukan kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo, dimana makin baik kualitas pelayanan pada PDAM Kota Palopo makin tinggi kepuasan pelanggan di perusahaan air di Kota Palopo.

### **3. Pengaruh Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Palopo**

Hipotesis ketiga yang dijelaskan dalam penelitian ini variable tarifair dengans kualitas pelayanan dengan secara simultan atau bersama-



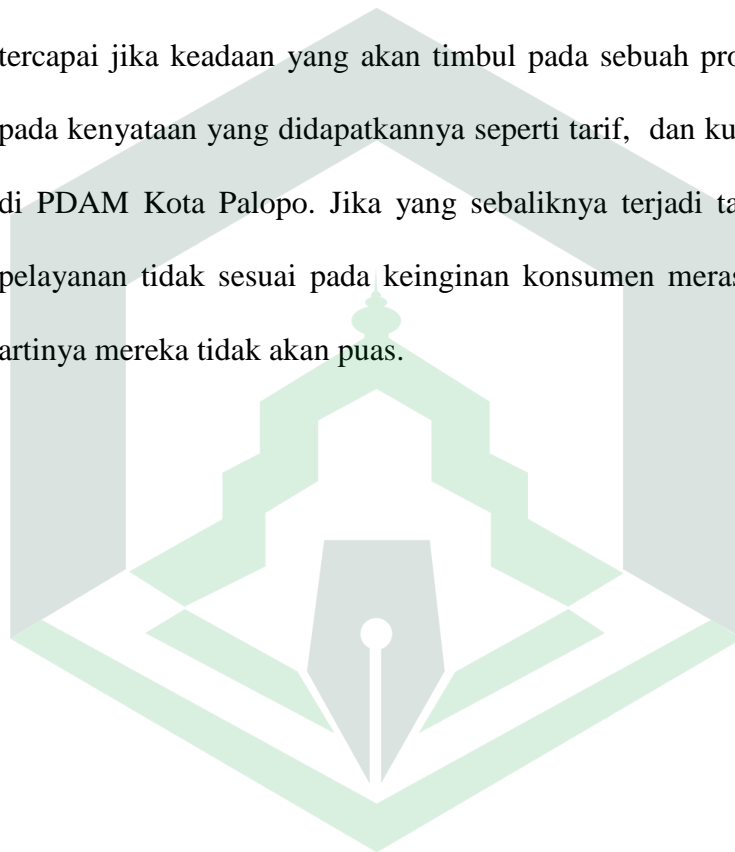
sama memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan di PDAM Kota Palopo. Pada kata lain, untuk mendapatkan kepuasan konsumen dengan lebih tinggi maka dibutuhkan variable tarif air dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil pengujian olah data dapat diinterpretasikan bahwa variabel tarif air dengan kualitas layanan memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Palopo, pada taraf signifikan 5% (*one tailed*) atau nilai  $F_{hitung} 77,531 > F_{tabel} 2,090$  yang berarti hipotesis ketiga diterima.

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) ataupun sering dikatakan pula dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkley dengan Saylor ialah focus pada tahap *Customer Driven Project Management* (CDPM), bahkan dikatakan juga bahwa kepuasan konsumen ialah kualitas. Begitupun pengertian sederhana mengenai kualitas dengan dikatakan dari Juran bahwa kualitas ialah kepuasan konsumen. Kotler menyatakan dengan bahwa kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang sesudah melakukan perbandingan kinerja (hasil) dengan dirasakan pada keinginannya. Maka, tingkat kepuasan ialah fungsi pada perbedaan antar kinerja dengan dirasakan pada yang diharapkan.

Sesuai dengan uji simultan dengan dilakukan dalam penelitian ini menemukan bahwa tarif air dan kualitas layanan mempunyai pengaruh simultan pada variable kepuasan konsumen, artinya tingkat kepuasan seorang konsumen dapat tercapai secara maksimal jika tarif air dan

kualitas meningkat. Pengujian ini searah ada pengkajian dengan dilaksanakan dari Anggiat pada tahun 2016 yang mengatakan harga dengan kualitas pelayanan PDAM Tirta Nchio Sidikalang secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai jika keadaan yang akan timbul pada sebuah produk berdasarkan pada kenyataan yang didapatkannya seperti tarif, dan kualitas pelayanan di PDAM Kota Palopo. Jika yang sebaliknya terjadi tarif dan kualitas pelayanan tidak sesuai pada keinginan konsumen merasa kecewa yang artinya mereka tidak akan puas.



**IAIN PALOPO**

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Sesuai pada hasil penelitian dengan sudah dilaksanakan setelah melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, analisis data, serta terakhir interpretasi hasil tentang pengaruh tarif air dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di Perusahaan Air Minum Daerah Kota Palopo maka hasilnya diambil kesimpulan dibawah ini:

1. Tarif air memberikan pengaruh negatif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan Perusahaan Air Minum Daerah Kota Palopo. Hal tersebut dapat dibuktikan pada taraf signifikansi yang ditemukan  $0.000 < 0.05$  serta nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-5.577 < 1.66071$ . Hal ini menunjukkan variabel tarif air memberikan pengaruh negatif dan signifikansi pada kepuasan pelanggan dengan demikian H1 diterima.
2. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif serta signifikansi pada kepuasan pelanggan Perusahaan Air Minum Daerah Kota Palopo. Hal ini ditunjukkan dengan  $0.001 < 0,05$  nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $7.381 > 1,66071$  jadi bisa diambil kesimpulan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, berarti ada pengaruh dengan signifikansi dengan secara parsial diantara variable kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan.
3. Secara simultan tarif air dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh didalam peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung} 77,531 > F_{tabel} 2,090$  dengan signifikan

sebesar 0,00% yang artinya H3 diterima. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai jika keadaan yang akan timbul terhadap sebuah produk berdasarkan pada kenyataan yang diterima seperti tarif, dan kualitas pelayanan di PDAM Kota Palopo. Jika yang sebaliknya terjadi tarif dan kualitas pelayanan tidak sesuai pada keinginan pelanggan akan kecewa yang artinya mereka tidak akan puas.

## B. Saran

Sesuai dengan kesimpulan diatas, diambil kesimpulan terdapat pengaruh diantara tarif air dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan di PDAM Kota Palopo. Hal tersebut menunjukkan bahwa tarif air dan kualitas pelayanan memiliki perananan penting pada kepuasan pelanggan. Jadi pada hal ini peneliti bisa menyaran hal-hal berikut ini:

### 1. Bagi perusahaan

Pada PDAM Kota Palopo sudah sepatutnya lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta harga dengan sesuai, jadi bisa menambah kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan kepuasan konsumen ialah sebuah hal dengan sangat penting, jadi nantinya dapat member dampak positif pada perusahaan dengan merupakan salah satu tumpuan pada proses meraih kesuksesan perusahaan, dan pula sepatutnya supaya selalu bertanggung jawab serta lebih meningkatkan kepuasan semua konsumen dengan berada pada Wilayah Kota Palopo dengan secara menyeluruh tanpa terkecuali, dan memperbaiki sistem-sistem dengan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Kota Palopo.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan jumlah konsumen dikarenakan keterbatasan penulis maka penelitian ini masih kurang lengkap, ukuran sampel dengan masih harus ditambah lagi dan analisis kuantitatifnya harus diperdalam lagi.



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR PUSTAKA

- Basu Swastha. (2001) *Azas-Azas Marketing*. Yogyakarta: Liberty offset. 2001. h 125
- Ciputrauce. (2016) *Kualitas Pelayanan Dimensi dan Cara Mengukurnya*  
<http://ciputrauceo.net/blog/2016/2/18/kualitas-pelayanan-dimensi-dan-cara-mengukurnya>
- Efendi, P. dan J. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Manajemen*, 11.
- Ernie Tisnawati dan kurniawan Saefullah. (2005). *Pengantar Manajemen Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana Predanamedia
- Fajar. (2018). *Pemakaian Air Berdasarkan Beban*. 11 Mei  
<https://palopopos.fajar.co.id/2018/11/pam-pemakaian-air-berdasarkan-beban/>
- Henny, M. (2016) Analisis Penyesuaian Tarif Dasar Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Lamongan *Penelitian Ilmu Manajemen, I*.
- Grahita Chandrarin. (2018) *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Salemba Empat.  
<https://pamtmpalopo.com/sejarah>  
<https://pamtmpalopo.com/struktur>  
<https://pamtmpalopo.com/visi-misi/>
- Kusumaningrum, A. D. (2017). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Air Bersih PDAM Golongan Rumah Tangga II Kabupaten Blora. *Ekonomi Dan Bisnis*.
- Mts, A. (2017) *Pemasaran Dan Jasa Kualitas*. Baymedia Publish.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Gahalia Indonesia.
- Philip, K. dan. (2002). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat.

- Rakyatmu, M. (n.d.). Tarif PDAM Palopo Naik Warga Menjerit/. Retrieved January 24, 2020. From <https://matarakyatmu.com/2019/05/22/tarif-pdam-palopo-naik-warga-menjerit/>
- Rambat, L. dan. (2006). *Manajemen Pemasaran*. Salemba Empat.
- Sakaran dan Uma. (2006) *Metodologi Penelitian Untuk bisnis*. Edisi IV. Jakarta; Salemba Empat.
- Syofian Siregar (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Ed.1, Cet.II, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara.
- Sofyan Assauri. (2013) *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiono. (2013a). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiono. (2013b). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014a). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014b). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif (2nd ed.)*. Alfabeta.
- Suliyanto. (2001). *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*, Yogyakarta: ANDI.
- Tekape. (2018). Kemarau Air Baku PAM Palopo Berkurang Hingga 85% <https://tekape.co/kemarau-air-baku-pam-tm-palopo-berkurang-hingga-85-persen/>
- Wijaya, M. E. (2011). Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening *Ekonomi dan Bisnis*

**L**

**A**

**M**

**P**

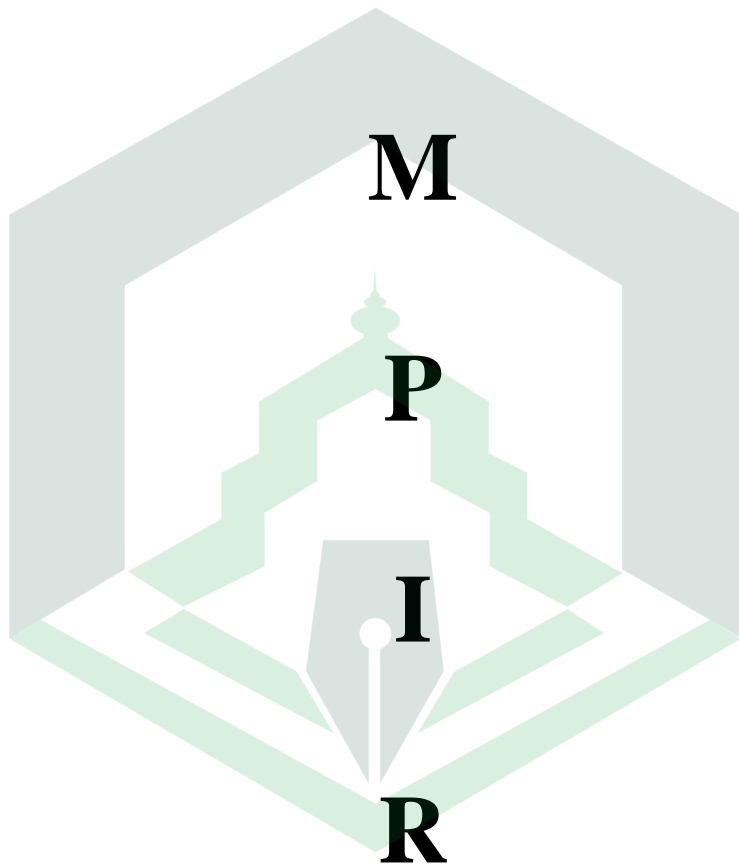
**I**

**R**

**IAIN PALOPO**




**A**

**N**





## Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

    
1 2 0 2 1 1 9 0 0 9 0 0 6 1

**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No 5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

**ASLI** **IZIN PENELITIAN**  
NOMOR : 61/IP/DPMPPTSP/II/2021

**DASAR HUKUM :**

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

**MEMBERIKAN IZIN KEPADA**

Nama : SAMSINAR  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat : Jl. Sungai Cerekang Kota Palopo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
NIM : 16 0401 0154

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS DAMPAK TARIF AIR DAN KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PALOPO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

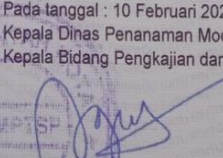
Lokasi Penelitian : PERUSAHAAN AIR MINUM TIRTA MANGKALUKU (PAM TM) KOTA PALOPO  
Lamanya Penelitian : 09 Februari 2021 s.d. 09 April 2021


**DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :**

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo  
Pada tanggal : 10 Februari 2021  
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP

  
**ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP**  
Pangkat : Penata  
NIP : 19780805 201001 1 014



Terabusan:

## Lampiran 2 SK Penguji dan Pembimbing



SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 199TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. bahwa demi kelancaran proses pengujian tugas akhir skripsi bagi mahasiswa Program S1, maka dipandang perlu dibentuk Dosen Penguji Seminar Hasil dan Ujian Munaqasyah;  
b. bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Dosen Penguji Tugas akhir skripsi mahasiswa sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas, maka perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo.
- Memperhatikan : Penunjukan penguji dari ketua prodi
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas.
- Kedua : Tugas Dosen Penguji Tugas akhir skripsi mahasiswa adalah : mengoreksi, mengarahkan, menilai/ mengevaluasi dan menguji kompetensi dan kemampuan mahasiswa berdasarkan skripsi yang diajukan serta memberi dan menyampaikan hasil keputusan atas pelaksanaan ujian skripsi mahasiswa berdasarkan pertimbangan tingkat penguasaan dan kualitas penulisan karya ilmiah dalam bentuk skripsi.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2021.
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pengujian munaqasyah selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan di dalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

# IAIN PALOPO

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 23 Juli 2021



Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Tembusan :

1. Kabiرو AUAK;
2. Peringgal;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO  
NOMOR : 199 TAHUN 2021  
TENTANG  
PENGANGKATAN DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI MAHASISWA MAHASISWA INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO

---

- I. Nama Mahasiswa : Samsinar  
NIM : 1604010154  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah
- II. Judul Skripsi : **Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.**
- III. Tim Dosen Penguji :
- Ketua Sidang : Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
Sekretaris : Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.  
Penguji Utama (I) : Dr. Muzayyanah Jabani, ST., M.M  
Pembantu Penguji (II) : Muh. Shadri Kahar Muang, SE., M.M.

Palopo, 23 Juli 2021



Rektor  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

IAIN PALOPO





SURAT KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
NOMOR : 170 TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

REKTOR INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

- Menimbang : a. Bahwa demi kelancaran proses penyusunan dan penulisan skripsi bagi mahasiswa strata S1, maka dipandang perlu dibentuk Tim Pembimbing Penyusunan dan penulisan skripsi.  
b. Bahwa untuk menjamin terlaksananya tugas Tim Dosen Pembimbing sebagaimana dimaksud dalam butir a di atas perlu ditetapkan melalui surat Keputusan Rektor.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
4. Peraturan Presiden RI Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan STAIN Palopo Menjadi IAIN Palopo;  
5. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palopo;
- Memperhatikan : DIPA IAIN Palopo Tahun Anggaran 2019
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO TENTANG PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM S1 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
- Pertama : Mengangkat mereka yang tersebut namanya pada lampiran surat keputusan ini sebagaimana yang tersebut pada alinea pertama huruf (a) di atas;
- Kedua : Tugas Tim Dosen Pembimbing Penyusunan dan Penulisan Skripsi adalah : membimbing, mengarahkan, mengoreksi, serta memantau penyusunan dan penulisan skripsi mahasiswa berdasarkan panduan penyusunan skripsi dan pedoman akademik yang ditetapkan pada Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Ketiga : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Surat Keputusan ini dibebankan kepada DIPA IAIN PALOPO TAHUN 2019
- Keempat : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkannya dan berakhir setelah kegiatan pembimbingan atau penulisan skripsi mahasiswa selesai, dan akan diadakan perbaikan seperlunya jika terdapat kekeliruan didalamnya.
- Kelima : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya

**IAIN PALOPO**

Ditetapkan di : Palopo  
Pada Tanggal : 04 November 2019

a.n. Rektor  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
  
Ramli M

Tembusan :  
1. Kabiro AUAK;  
2. Pertinggal;

LAMPIRAN : SURAT KEPUTUSAN REKTOR IAIN PALOPO NO : 170 TAHUN 2019  
TENTANG  
PENGANGKATAN TIM DOSEN PEMBIMBING PENYUSUNAN DAN PENULISAN SKRIPSI  
MAHASISWA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO

---

- I Nama Mahasiswa : Samsinar  
NIM : 16 0401 0154  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah
- II Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Keuangan PDAM Kota Palopo Berdasarkan  
Kemendagri No. 47 Periode 2016-2018**
- III Tim Dosen Pembimbing :
- A. Pembimbing Utama (I) : Tadjuddin, SE., M.Si, Ak., CA.
- B. Pembantu Pembimbing (II) : Nur Ariani Aqidah, M.Sc.

Palopo, 04 November 2019

Rektor  
Dekan

Ramlah MS

**IAIN PALOPO**

Lampiran 3 Buku Kontrol


Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 26

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, \_\_\_ Hari \_\_\_ Tanggal, \_\_\_\_\_

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Sampelnya harus diganti
2	Teknik penulisannya diperbaiki
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Pembimbing I  
  
 Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak. CA.,  
 CSRS, CAPM, CAPE, CSRA.  
 NIP. 19771212 200501 1014

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

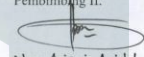
Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 27

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, \_\_\_ Hari \_\_\_ Tanggal, \_\_\_\_\_

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Uji F (simultan) ditambahkan
2	Rumusan masalah ditambahkan 1
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Pembimbing II  
  
 Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.  
 NIP. 198802110 200801 2001

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo


Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 24

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, \_\_\_ Hari \_\_\_ Tanggal, \_\_\_\_\_

Materi Konsultasi

No.	Uraian
1	Rumusan masalah ditambah 1
2	Harus ada Uji F (simultan)
3	Tulisan At-ur'an di perbaiki
4	Hasil dari Regresi Linear Berganda harus mengikuti rumus
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji I.  
  
 Muzayyidh-Jahani, ST., M.M  
 NIP. 19750104 2005012 003

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

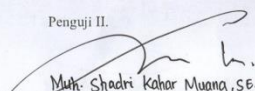
Buku Kontrol Penulisan Skripsi... 25

**LEMBAR KONSULTASI SETELAH UJIAN SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Konsultasi ke, \_\_\_ Hari \_\_\_ Tanggal, \_\_\_\_\_

Materi Konsultasi


No.	Uraian
1	Harus ada Uji F (simultan)
2	Kerangka teorinya harus diperbaiki
3	Uji olah data ulang
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Penguji II.  
  
 Muth. Shadri Kahar Muang, S.E., M.M  
 NIP. 199008272019031 005

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

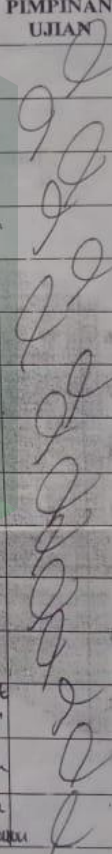


Lampiran 4 Kartu Kontrol



**KARTU KONTROL**  
**SEMINAR HASIL SKRIPSI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 E-mail: iainpalopo.feb@gmail.com Website: http://febi-iainpalopo.ac.id

Nama : SAMSINAR  
 NIM : 16 0101 0154  
 Prodi : Ekonomi Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Rabu 15-01-2020	ANDI AYUDIA KHAERANI	Dampak pembelajaran kewirausahaan terhadap pembentukan wirausaha muda mahasiswa Prodi Ekis angkatan tahun 2017		
2	Rabu 15-01-2020	RAMA	Analisis Faktor 2 yg mempengaruhi minat bekerja		
3	Rabu 15-01-2020	MUH. MARUF NURRAB A	Pengaruh Inklusi Keuangan terhadap UMKM melalui Integrasi Fintanadi Technology di Kota Palopo		
4	Rabu 15-01-2020	Vera Asis Andi	Pengaruh Glass Ceiling terhadap perempuan karir wanita (Studi Kasus di IAIN Palopo)		
5	Rabu 15-01-2020	Afi Sulishawati	Pengaruh tingkat pendapatan orang tua terhadap motivasi anak melanjutkan pendidikan di desa Tampu kec. panrang kab. Luwu		
6					
7	Rabu 15-01-2020	HASRUL HASAN	Pengembangan Usaha Gula Merah berbasis Ekonomi Kreatif di Kecamatan Lathungjong Kabupaten Luwu		
8					
9	Rabu 15-01-2020	SUNARTI	Pengaruh Kemandirian mahasiswa dalam mengwangi ketertarikan perekonomian keluarga (Studi Kasus Mahasiswa Febi Semester III)		
10					
11	Rabu 15-01-2020	AIFIAN AFANDI	Analisis Program Kerja (EAPK-TAN) Terhadap peningkatan Penjualan petani di desa Tulungasri Kecamatan Sukamaju Kabupaten Tana Toraja		
12					
13	Rabu 15-01-2020	Tihing Purmasari	Peran Pemerintah dan pemberdayaan masyarakat nelayan terhadap peningkatan produksi di kawasan KEC. Arisan Kab. Luwu		
14	Rabu 15-01-2020	HAMITA	Pemberdayaan Masyarakat dan upaya peningkatan pendapatan melalui pertanian (Kasus Masyarakat di desa pangsirgala)		
15	Rabu 15-01-2020	Hastri Windarwah	Pengelolaan Produk Sing Salak sebagai upaya pemberdayaan desa wisata kec. lantak kab. Luwu		

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

IAIN PALOPO

Dr. Hj. Ramlah M, M.M.  
 NIP. 1961020811994032001



**KARTU KONTROL  
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**

E-mail: [iaipalopo.feb@gmail.com](mailto:iaipalopo.feb@gmail.com) Website: <http://febi-iaipalopo.ac.id>

Nama : SAMSINAR  
NIM : 16 0401 0154  
Prodi : EKONOMI Syariah

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Kamis, 11-07-2019	Nurul Abida M. Amin	Pengaruh akses terhadap Penggunaan layanan Bank syariah (Studi kasus panti ragas)		
2	Kamis, 11-07-2019	Citra Wahyuni	Pengaruh likuiditas dan struktur modal terhadap kinerja manajemen pada koperasi Bank hana cabang Makassar periode 2016-2018		
3	Jumat 12-07-2019	Anwarulna Huda Fatmawati	Pengaruh pengetahuan, lokasi dan promosi terhadap kuantitas minat masyarakat muslim terhadap kepercayaan pada Bank syariah di Kecamatan Wura utara kota palopo		
4					
5	Jumat 12-07-2019	SARINA	Peran promosi terhadap perkembangan bank syariah mandiri kota palopo		
6	Jumat 12-07-2019	Rusfa	Implementasi praktik tabungun 10 Hasanah dengan akal mudarabah pada BNI syariah KEP Belopa		
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

**IAIN PALOPO**

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah M. MM.  
NIP. 196102081 199403 2 001

NB:



## Lampiran 5 Halaman Persetujuan Pembimbing

### HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul: Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.

Yang ditulis oleh:

Nama : Samsinar  
Nim : 16 0401 0154  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA.,  
CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.  
NIP. 19771212 200501 1 014

Pembimbing II

Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.  
NIP. 19880210 201801 2 001

# IAIN PALOPO

## Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing

### NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp :-

Hal : Skripsi an. Samsinar

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Di-

Palopo

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa dibawah ini:

Nama : Samsinar

Nim : 16 0401 0154

Program Studi : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

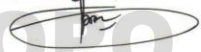
*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I

  
Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA.,  
CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.

Tanggal :

Pembimbing II

  
Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

Tanggal :

## Lampiran 7 Halaman Persetujuan Penguji

### HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo yang ditulis oleh Samsinar NIM 16 0401 0154, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Jumat, 3, September 2021 bertepatan dengan 25 Muharram 1443H telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian munaqasyah.

#### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M.

Ketua Sidang

()  
tanggal :

2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A.

Sekretaris Sidang

()  
tanggal :

3. Muzayyanah Jabani, ST., M.M.

Penguji I

()  
tanggal :

4. Muh. Shadri Kahar Muang, S.E., M.M.

Penguji II

()  
tanggal :

5. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.

Pembimbing I

()  
tanggal :

6. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

Pembimbing II

()  
tanggal :

IAIN PALOPO

## Lampiran 8 Nota Dinas Penguji

Muzayyanah Jabani, ST., M.M.  
Muh. Shadri Kahar Muang, S.E., M.M.  
Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.  
Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

### NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lamp. : -  
Hal : skripsi an. Samsinar  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di

Palopo  
Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : SAMSINAR  
NIM : 16 0401 0154  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.

maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian munaqasyah.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

wassalamu 'alaikum wr. wb.

1. Muzayyanah Jabani, ST., M.M.

Penguji I

(  )

tanggal :

2. Muh. Shadri Kahar Muang, S.E., M.M.

Penguji II

(  )

tanggal :

3. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.

Pembimbing I

(  )

tanggal :

4. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc.

Pembimbing II

(  )

tanggal :

## Lampiran 9 Surat Keterangan Bebas Mata Kuliah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI EKONOMI SYARIAH  
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771  
Email: [febi@iainpalopo.ac.id](mailto:febi@iainpalopo.ac.id); Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

---

### SURAT KETERANGAN

NOMOR: B329/In.19/FEBI.04/KS.02/EKS/09/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa mahasiswa (i) :

Nama : Samsinar  
NIM : 16 0401 0154  
Program Studi : Ekonomi Syariah

benar telah mengikuti perkuliahan sesuai dengan kurikulum program studi ekonomi syariah dan dinyatakan bebas mata kuliah yang diprogramkan sejak semester I tahun akademik 2016/2017 s.d semester VII tahun akademik 2019/2020 berdasarkan data nilai prodi.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 21 September 2021  
Ketua Prodi Ekonomi Syariah  
  
Dr. Fasiha, M.El

# IAIN PALOPO

## Lampiran 10 Keterangan Martikulasi Ma'had



**IAIN PALOPO**

Lampiran 11 MBTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO FAKULTAS  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JL. Bitti Telp (0471) 22076 Balandai - Kota Palopo Email febi@iainpalopo.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Penguji dan Ketua Program Studi Ekonomi Syariah, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dan menulis al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar\* *coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa*.

Nama : Samsinar  
NIM : 16 0401 0154  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 4 Agustus 2021

Mengetahui:  
Ketua Prodi

Dosen Penguji

  
Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.

  
Dr. Fasiha, S.EI., M.EI.

**IAIN PALOPO**



Lampiran 12 Sertifikat OPAK



IAIN PALOPO



## Lampiran 13 Transkrip Nilai



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) PALOPO  
TRANSKRIP PRESTASI AKADEMIK  
**DIBERIKAN KEPADA**

NAMA : SAMSINAR  
NIM : 16 0401 0154

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PRODI : EKONOMI SYARIAH

No	Nama Mata Kuliah	Nilai (N)	Kredit (K)	N x K	Ket
1	BAHASA ARAB	3	2	6,00	B
2	BAHASA INDONESIA	3,75	2	7,50	A
3	BAHASA INGGRIS	3,75	2	7,50	A
4	MBTA	3,75	2	7,50	A
5	TEKNIK PENULISAN KARYA ILMIAH	2,75	2	5,50	B-
6	PENGANTAR FIQHI	3,5	2	7,00	A-
7	PENGANTAR STUDI ISLAM	3,5	2	7,00	A-
8	PENGETAHUAN KOMPUTER	2,5	2	5,00	C+
9	TEORI DAN PRAKTEK DAKWAH	3,25	2	6,50	B+
10	ULUMUL QURAN	3,25	2	6,50	B+
11	CIVIC EDUCATION	2,25	2	4,50	C
12	PENGANTAR MANAJEMEN	3,5	2	7,00	A-
13	PENGANTAR FILSAFAT	3,75	2	7,50	A
14	ULUMUL HADIST	3	2	6,00	B
15	PENGANTAR ILMU EKONOMI	4	2	8,00	A+
16	PENGANTAR EKONOMI MIKRO	3	2	6,00	B
17	PENGANTAR EKONOMI MAKRO	2,75	2	5,50	B-
18	APLIKASI KOMPUTER	2,5	2	5,00	C+
19	EKONOMI WILAYAH DAN KEARIFAN LOKAL	3,25	2	6,50	B+
20	PENGANTAR AKUNTANSI	2,5	2	5,00	C+
21	DASAR-DASAR EKONOMI ISLAM	3,25	3	9,75	B+
22	AQIDAH DAN AKHLAK	3,25	2	6,50	B+
23	AKUNTANSI SYARIAH	3,25	2	6,50	B+
24	ASURANSI SYARIAH	3	2	6,00	B
25	ETIKA BISNIS ISLAM	3,5	3	10,50	A-
26	MATEMATIKA EKONOMI	3,5	2	7,00	A-
27	SEJARAH PEMIKIRAN EKONOMI ISLAM	3,5	3	10,50	A-
28	TAFSIR AYAT DAN HADIST EKONOMI	3,25	3	9,75	B+
29	EKONOMI MIKRO ISLAM	3	2	6,00	B
30	EKONOMI MAKRO ISLAM	4	2	8,00	A+
31	LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH	3,5	2	7,00	A-
32	EKONOMI MONETER ISLAM	3,5	2	7,00	A-
33	ASPEK HUKUM EKONOMI	3,75	2	7,50	A
34	EKONOMI KOPERASI DAN UMKM	3,25	2	6,50	B+
35	MANAGEMEN KEUANGAN	3,5	3	10,50	A-
36	PERPAJAKAN	3	2	6,00	B
37	EKONOMI MANAGERIAL	3,5	2	7,00	A-
38	EKONOMI PUBLIK	3	2	6,00	B
39	EKONOMI POLITIK	3,5	2	7,00	A-

40	FIQHI MUAMALAT	2,75	2	5,50	B-
41	KEWIRAUSAHAAN	3,75	2	7,50	A
42	QAWAIDUL FIQHIIYAH	3,75	2	7,50	A
43	MANAGEMEN KEUANGAN 2	3,25	2	6,50	B+
44	MANAGEMEN PEMASARAN	3,5	2	7,00	A-
45	METODE PENELITIAN EKONOMI	3,5	2	7,00	A-
46	SISTEM INFORMASI MANAJEMEN	3,75	2	7,50	A
47	AKUNTANSI MANAJERIAL	3	3	9,00	B
48	MANAGEMEN SDM	3,5	3	10,50	A-
49	STATISTIK EKONOMI	3,75	3	11,25	A
50	STUDI KELAYAKAN BISNIS	2,75	3	8,25	B-
51	PEREKONOMIAN INDONESIA	3,75	2	7,50	A
52	KOMUNIKASI PEMASARAN	4	2	8,00	A+
53	ANALISIS LAPORAN KEUANGAN	4	3	12,00	A+
54	EKONOMETRIKA	3,25	3	9,75	B+
55	MANAGEMEN STRATEGIK	3,5	3	10,50	A-
56	RISET MANAGEMEN OPERASIONAL	3,5	3	10,50	A-
57	APLIKASI PERBANKAN SYARIAH	3,75	3	11,25	A
58	EKONOMI INTERNASIONAL	3,25	2	6,50	B+
59	MAGANG II	3,5	2	7,00	A-
60	FIQHI MUAMALAT KONTEMPORER	3,75	2	7,50	A
61	STUDI PENGELOLAAN ZAKAT	3,25	2	6,50	B+
62	KULIAH KERJA NYATA	4	4	16,00	A+
63	KOMPREHENSIF	3,5	2	7,00	A-
			142	479,50	

Indeks Prestasi Semester : 3,38

Jumlah Kredit : 142

Palopo, 21 September 2021

Ketua Prodi Ekonomi Syariah



Dr. Fasiha, M.EI

# IAIN PALOPO

Lampiran 14 Foto Copy Toelf



IAIN PALOPO

## Lampiran 15 Kwitansi Pembayaran UKT



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Agatis Kel. Balandai Kec. Bara Kota Palopo 91914  
Email: [febi@iainpalopo.ac.id](mailto:febi@iainpalopo.ac.id) Web : [www.iainpalopo.ac.id](http://www.iainpalopo.ac.id)

f

### SURAT KETERANGAN

Menerangkan Bahwa

Nama : SAMSINAR  
NIM. : 16 0401 0154  
Semester/Prodi : XI / EKIS-E  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo

Bahwa yang bersangkutan benar telah UKT Semester 1 s / d XI

++-;

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 Oktober 2021

Bag. Adm. Umum dan Keuangan



Samsinar, S.E.

NIP 19840217 201101 1 011

# IAIN PALOPO

Lampiran 16 Turnitin

Analisis dampak tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum kota palopo

ORIGINALITY REPORT

**24%** SIMILARITY INDEX      **23%** INTERNET SOURCES      **8%** PUBLICATIONS      **7%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	7%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	2%
3	<a href="http://pamtmpalopo.com">pamtmpalopo.com</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://repository.umpalopo.ac.id">repository.umpalopo.ac.id</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://puji-share.blogspot.com">puji-share.blogspot.com</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1%
	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a>	
9	Internet Source	<1%
10	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1%
11	<a href="http://repository.uinjkt.ac.id">repository.uinjkt.ac.id</a> Internet Source	<1%
12	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	<1%
13	Submitted to Surabaya University Student Paper	<1%
14	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1%

## Lampiran 17 Nota Dinas Verifikasi

### TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO

#### NOTA DINAS

Lamp, :  
Hal : Skripsi  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Samsinar  
NIM : 16 0401 0154  
Program studi : Ekonomi Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo.

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut :

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN PALOPO
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Tim Verikasi

1. Abd. Kadir Arno, SE., M.Si  
tanggal : 16 November 2021

2. Kamriani, S.Pd.  
tanggal : 16 November 2021

**IAIN PALOPO**

Lampiran 18 Data Uji R<sup>2</sup>

df =(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029



114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822

Lampiran 19 Data Uji T

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639



98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Lampiran 20 Data Uji F

$\alpha$ =0,05	$df_1=(k-1)$							
$df_2=(n$ $-k-1)$	1	2	3	4	5	6	7	8
67	3,984	3,134	2,742	2,509	2,352	2,237	2,150	2,080
68	3,982	3,132	2,740	2,507	2,350	2,235	2,148	2,078
69	3,980	3,130	2,737	2,505	2,348	2,233	2,145	2,076
70	3,978	3,128	2,736	2,503	2,346	2,231	2,143	2,074
71	3,976	3,126	2,734	2,501	2,344	2,229	2,142	2,072
72	3,974	3,124	2,732	2,499	2,342	2,227	2,140	2,070

73	3,972	3,122	2,730	2,497	2,340	2,226	2,138	2,068
74	3,970	3,120	2,728	2,495	2,338	2,224	2,136	2,066
75	3,968	3,119	2,727	2,494	2,337	2,222	2,134	2,064
76	3,967	3,117	2,725	2,492	2,335	2,220	2,133	2,063
77	3,965	3,115	2,723	2,490	2,333	2,219	2,131	2,061
78	3,963	3,114	2,722	2,489	2,332	2,217	2,129	2,059
79	3,962	3,112	2,720	2,487	2,330	2,216	2,128	2,058
80	3,960	3,111	2,719	2,486	2,329	2,214	2,126	2,056
81	3,959	3,109	2,717	2,484	2,327	2,213	2,125	2,055
82	3,957	3,108	2,716	2,483	2,326	2,211	2,123	2,053
83	3,956	3,107	2,715	2,482	2,324	2,210	2,122	2,052
84	3,955	3,105	2,713	2,480	2,323	2,209	2,121	2,051
85	3,953	3,104	2,712	2,479	2,322	2,207	2,119	2,049
86	3,952	3,103	2,711	2,478	2,321	2,206	2,118	2,048
87	3,951	3,101	2,709	2,476	2,319	2,205	2,117	2,047
88	3,949	3,100	2,708	2,475	2,318	2,203	2,115	2,045
89	3,948	3,099	2,707	2,474	2,317	2,202	2,114	2,044
90	3,947	3,098	2,706	2,473	2,316	2,201	2,113	2,043
91	3,946	3,097	2,705	2,472	2,315	2,200	2,112	2,042
92	3,945	3,095	2,704	2,471	2,313	2,199	2,111	2,041
93	3,943	3,094	2,703	2,470	2,312	2,198	2,110	2,040
94	3,942	3,093	2,701	2,469	2,311	2,197	2,109	2,038

95	3,941	3,092	2,700	2,467	2,310	2,196	2,108	2,037
96	3,940	3,091	2,699	2,466	2,309	2,195	2,106	2,036
97	3,939	3,090	2,698	2,465	2,308	2,194	2,105	2,035
98	3,938	3,089	2,697	2,465	2,307	2,193	2,104	2,034
99	3,937	3,088	2,696	2,464	2,306	2,192	2,103	2,033
100	3,936	3,087	2,696	2,463	2,305	2,191	2,103	2,032



**IAIN PALOPO**

## Lampiran 21 Kuesioner Penelitian

Berikut ini adalah kuesioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo terhadap Kepuasan Pelanggan

### SIDENTITAS RESPONDEN

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Usia :

Pekerjaan :

### DAFTAR KUESIONER

Ceklislah (✓) salah satu pilihan pada setiap pernyataan yang anda pilih .

Keterangan :

SS= sangat setuju : 5

S= Setuju : 4

KS= Kurang Setuju : 3

TS= Tidak Setuju : 2

STS= Sangat Tidak Setuju : 1

## 1. Variabel Tarif Air

### a. Tingkat harga

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Tarif yang ditawarkan PDAM Tirta Mangkaluku sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan.					
2.	harga yang diterima sesuai dengan banyaknya volume air yang dipakai.					
3	Tarif yang diberikan tidak terlalu mahal untuk kualitas yang diberikan.					

### b. Waktu pembayaran

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
4.	Batas atau jangkah waktu yang ditetapkan oleh PDAM Tirta Mangkaluku untuk pembayaran air sudah sesuai.					
5.	Adanya sistem pembayaran tagihan air secara online cukup membantu pelanggan.					
6.	Syarat yang diberikan untuk pembayaran sudah					

	dapat dilakukan dengan mudah					
--	------------------------------	--	--	--	--	--

c. Syarat pembayaran

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
7.	Adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk membayar tepat waktu.					
8.	sistem petugas langsung datang ke rumah-rumah untuk menagih tagihan rekening air.					
9.	Langsung pembayaran ke cabang terdekat dilayani dengan baik.					

2. Variabel Kualitas Pelayanan

a. Keandalan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	PDAM Tirta Mangkaluku menetapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat.					
2.	Petugas PDAM Tirta					

	Mangkaluku membuka dan menutup loker pembayaran rekening air tepat waktu sesuai jadwalnya					
--	---	--	--	--	--	--

b. Daya tanggap

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
3.	Kecepatan dan ketanggapan petugas lapangan dalam menangani masalah pelanggan.					
4.	Kecepatan petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.					

c. Jaminan

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
5.	PDAM Tirta Mangkaluku memberikan jaminan suplay air secara merata kepada pelanggan.					
6.	Petugas PDAM Tirta Mangkaluku memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.					

d. Empati

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
7.	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.					
8.	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan.					

e. Bukti fisik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
9.	PDAM Tirta Mangkaluku melakukan pergantian meteran air.					
10.	Kualitas dan kuantita air pada musim hujan sangat bagus.					

**3. Kepuasan Pelanggan**

a. *Overall satisfaction*

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya merasa puas atas kualitas air yang sesuai diberikan PDAM Tirta Mangkaluku.					
2.	Saya merasa puas dengan					



	penyelesaian keluhan air yang kurang jernih.					
--	--	--	--	--	--	--

b. *Expetation*

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
3.	Saya merasa puas dengan standar air yang diberikan PDAM Tirta Mangkaluku.					
4.	Saya merasa puas atas tarif rekening air yang sudah sesuai standar.					
5.	Saya merasa puas atas kecepatan Perusahaan dalam mengatasi keluhan pelanggan.					

c. *Experience*

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
6.	Saya merasa puas dengan keakuratan/ketetapan informasi yang diberikan PDAM Tirta Mangkaluku.					
7.	Pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Mangkaluku.					

Lampiran 22 Data Valid Persyaratan Uji Penelitian

NO	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y
1	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36	4	4	4	4	4	4	4	28
2	4	5	3	5	4	5	5	4	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	35
3	4	3	5	4	5	4	4	4	5	38	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46	5	4	5	5	5	5	5	34
4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	3	3	26
5	4	5	4	5	3	5	5	5	4	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	35
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	36	5	4	4	4	4	4	4	29
7	3	4	4	3	4	5	3	4	3	33	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39	5	4	4	4	3	4	4	28
8	4	4	2	4	4	4	4	2	5	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
9	4	2	4	4	3	3	2	3	4	29	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37	3	3	4	4	3	3	3	23
10	3	4	4	3	4	4	3	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
11	3	4	4	4	4	3	4	3	4	33	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36	4	4	4	4	4	4	4	28
12	4	5	5	4	4	4	3	4	4	37	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	44	5	4	4	5	5	5	4	32
13	5	3	4	4	3	4	4	4	5	36	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46	5	5	4	4	4	4	5	31
14	5	4	4	4	4	5	4	3	4	37	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	46	5	5	5	4	5	4	4	32
15	3	4	2	3	4	2	3	2	3	26	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39	5	4	4	4	3	4	4	28
16	3	4	4	4	4	4	3	4	3	33	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	40	5	4	4	4	3	4	4	28
17	3	4	2	3	4	2	3	2	3	26	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	38	5	4	4	4	3	4	4	28
18	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	4	4	4	28
19	3	5	4	3	4	4	3	4	3	33	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39	5	4	4	4	3	4	4	28
20	5	4	3	3	3	3	4	4	4	33	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	4	3	4	4	27
21	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	45	5	4	4	5	3	5	5	31
22	4	5	4	4	3	4	4	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	4	5	5	5	4	4	31

29	5	5	2	4	5	4	5	2	4	36	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	47	5	5	5	5	5	5	5	35
30	4	3	3	5	5	4	3	3	4	34	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	37	3	3	4	4	3	3	3	23
31	5	4	5	4	4	4	4	3	4	37	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	34	4	4	4	4	4	4	4	28
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	4	4	4	4	4	4	4	28
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	28
34	3	4	4	5	5	4	4	3	3	35	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	38	4	3	4	4	3	3	3	24
35	3	3	4	4	4	4	5	2	4	33	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	43	5	4	3	4	2	3	4	25
36	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	36	4	4	4	4	3	4	4	27
37	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	3	4	28
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
39	5	5	5	3	3	4	3	3	4	35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	4	2	4	34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
41	2	2	4	3	3	3	3	3	4	27	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	22
42	3	4	4	3	4	4	4	3	4	33	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	38	4	4	4	5	3	4	3	27
43	5	5	5	4	4	5	4	4	3	39	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	45	5	5	4	5	5	5	5	34
44	4	3	4	4	3	2	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	4	3	3	26
45	3	3	4	4	4	4	4	3	4	33	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36	4	4	4	4	4	4	4	28
46	5	4	5	4	4	4	4	4	5	39	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	46	5	5	4	5	5	5	5	34
47	4	3	4	4	2	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39	4	4	4	4	4	4	4	27
48	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	28
49	5	3	4	5	4	4	4	3	3	35	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47	4	5	5	4	5	4	3	30
50	3	5	3	5	4	4	3	3	4	34	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	42	5	4	4	4	3	3	4	27
51	2	4	4	4	2	4	2	4	2	28	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45	4	4	4	5	4	3	4	28
52	5	5	4	5	4	4	5	3	4	39	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	35	5	5	4	5	5	5	5	34
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	4	4	5	5	4	4	4	30
54	4	3	3	5	5	4	3	3	4	34	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	37	3	3	4	4	3	3	3	23

55	5	5	5	3	3	4	3	3	4	35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	3	3	3	3	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	36	4	4	5	5	3	3	3	27
58	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	45	4	4	4	5	4	3	4	28
59	3	4	4	5	5	4	4	3	3	35	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	38	4	3	4	4	3	3	3	24
60	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	5	4	4	4	4	3	4	28
61	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	28
62	4	4	2	3	4	2	3	2	3	27	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39	5	4	3	3	4	4	4	27
63	5	5	5	3	3	4	3	3	4	35	3	3	4	5	5	5	4	4	5	5	43	4	4	4	5	4	3	4	28
64	4	3	4	4	4	4	4	2	4	33	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	37	5	3	4	4	3	4	4	27
65	5	4	5	5	5	5	5	1	5	40	5	4	5	4	3	1	5	5	3	5	40	4	3	5	5	3	5	5	30
66	4	4	5	3	3	3	4	4	4	34	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	38	4	4	3	4	4	4	4	26
67	3	4	4	3	3	2	2	2	3	26	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	35	4	3	3	4	2	4	3	23
68	3	2	2	3	2	3	2	2	2	21	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	39	4	3	3	4	2	2	3	21
69	5	4	5	4	4	4	3	4	3	36	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	35	4	4	4	4	4	4	4	27
70	3	4	2	3	2	3	2	3	4	26	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	39	5	4	4	4	3	4	4	28
71	5	3	5	5	4	5	4	3	3	37	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	44	4	5	5	4	5	4	3	30
72	3	3	4	4	4	3	4	3	4	32	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	36	4	4	4	4	4	3	3	26
73	4	4	4	4	4	3	3	4	3	33	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	37	4	4	4	4	4	4	4	28
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
75	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35	3	3	4	4	3	3	3	23
76	2	3	4	4	4	2	3	2	4	28	4	4	5	5	5	4	3	2	4	4	40	5	4	4	5	3	4	5	30
77	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	28	3	3	3	2	3	3	4	21
78	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43	5	5	5	5	5	5	4	34
79	4	5	5	5	5	4	4	5	5	42	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	47	4	4	4	4	5	5	5	31
80	3	2	3	3	3	4	4	3	3	28	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	3	3	4	3	3	3	3	22

81	4	4	3	4	3	4	5	4	5	36	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	43	4	4	4	5	4	4	4	29
82	4	4	5	4	4	4	4	3	4	36	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	39	4	4	4	5	5	4	5	31
83	4	5	3	4	3	4	3	4	5	35	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	42	4	5	5	4	5	4	3	30
84	4	5	4	4	3	3	3	3	4	33	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3	37	4	4	4	3	4	5	4	28
85	4	3	3	3	4	4	4	4	3	32	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	4	5	4	4	4	4	5	30
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	4	4	3	3	3	4	4	25
87	5	4	4	4	3	4	4	2	4	34	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	42	4	4	4	4	5	4	4	29
88	3	5	5	2	5	4	4	3	4	35	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	43	5	4	4	5	4	4	4	30
89	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	43	4	5	4	5	4	4	3	29
90	3	5	4	4	4	5	4	3	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	3	3	5	31
91	5	5	5	4	5	5	3	5	3	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	35
92	5	3	3	4	5	4	4	4	5	37	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48	5	5	5	5	3	3	5	31
93	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	38	5	5	5	4	3	3	4	29
94	5	5	3	5	5	4	3	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	5	5	5	5	5	5	35
95	4	3	4	4	4	4	5	3	4	35	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	4	4	4	5	4	4	5	30
96	4	4	5	3	4	5	3	4	3	35	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	40	5	5	5	4	2	4	5	30
97	4	4	3	4	5	4	5	5	5	39	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	40	5	5	5	5	5	5	4	34
98	4	3	4	4	5	3	4	4	5	36	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	34	4	5	5	5	5	4	3	31
99	4	2	4	4	3	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	4	4	4	4	4	4	4	28
100	3	3	4	5	4	5	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	5	5	5	5	3	3	5	31

IAIN PALOPO

## RIWAYAT HIDUP



**Samsinar**, lahir di Palopo pada tanggal 15 Juli 1998. Penulis merupakan anak ke lima dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Zainuddin dan Ibu Laen. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Sungai Cerekang No.48 Kelurahan Penggoli Kecamatan Wara Utara. Pendidikan Dasar Penulis diselesaikan pada tahun 2010 di SDN 252 Batupasi. Kemudian ditahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 7 Palopo hingga tahun 2013. Pada saat menempuh pendidikan di SMP, penulis aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler yaitu bulu tangkis. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Palopo jurusan IPS dan mengikuti ekstrakurikuler bulu tangkis dan PMR. Setelah lulus SMA di tahun 2016, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di prodi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis : [samsinar\\_mhs@iainpalopo.ac.id](mailto:samsinar_mhs@iainpalopo.ac.id)

IAIN PALOPO