

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PDAM KOTA MASAMBA MENGGUNAKAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS  
(STUDY MASYARAKAT DI DESA LABA)**

*Skripsi*

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



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA  
PELAYANAN PDAM KOTA MASAMBA MENGGUNAKAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALISYS  
(STUDY MASYARAKAT DI DESA LABA)**

*Skripsi*

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



- 1. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si**
- 2. Abd. Kadir Arno, S.E.,Sy.,M.Si**

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2020**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Aeni

Nim : 16 0401 0028

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Ekonomi Syariah

Judul : "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan Importance Performance Analisis (Study Masyarakat di Desa Laba)"

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi atau dipublikasikan 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 kekehluan 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, 26 Januari 2021

Yang membuat pernyataan



Aeni  
NIM 16 0401 0028

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan *Importance Performance Analysis* (Studi Masyarakat di Desa Laba) yang ditulis oleh Aeni Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0401 0028, Mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunaqsyahkan pada hari Senin tanggal 10 Mei 2021 Miladiyah bertepatan dengan 28 Ramadhan 1442 Hijriah telah diperbaiki sesuai dengan catatan dan permintaan tim penguji, dan diterima sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Palopo, 10 Mei 2021

#### Tim Penguji

- |                                  |               |         |
|----------------------------------|---------------|---------|
| 1. Muzayyanah Jabani, S.T., MM   | Ketua Sidang  | (.....) |
| 2. Dr. Fasiha, S.El., M.El       | Penguji I     | (.....) |
| 3. Jumarni, S.T., ME.,Sy.        | Penguji II    | (.....) |
| 4. Dr. Mahadin Shaleh, M.Si      | Pembimbing I  | (.....) |
| 5. Abd. Kadir Arno, SE. Sy. M.Si | Pembimbing II | (.....) |

#### Mengetahui:



Ani M. M., M.M.  
Rektor IAIN Palopo  
Fakultas Ekonomi Dan bisnis Islam

NIP. 19861020 201503 1 001

Dr. Fasiha, S.El., M.El.  
Ketua Program Studi  
Ekonomi Syariah

NIP. 19810213 200604 2 002

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ  
وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِمْ وَصَحْبِهِمْ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ ۝

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 ayahanda Gasaruddin dan Rionayang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, meberikan kasihsayang, doa, semangat serta nasehat - nasehat yang tak pernah putus sehingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini, serta dukungan baik moril maupun materi hingga penulis mampu bertahan hingga penulis mampu bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. Abdul Pirol M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H.,M.H. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E.,M.M selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Hj. Ramlah M., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.,M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E., M.Ak., CA., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Takdir, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Hendra Safitri, S.E., M.M., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah, dan Muzzayyana Jabani, ST.MM. selaku Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah.
3. Dr. Fasiha, S.E.I., M.El., selaku Ketua Prodi Ekonomi Syariah dan Abd. Kadir Arno, SE. Sy., M.Si selaku Sekretaris Prodi beserta para dosen, asisten dosen Prodi Ekonomi Syariah yang selama ini banyak memberikan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Ekonomi Syariah.
4. Dr. Mahadin Shaleh M.Si dan Abd. Kadir Arno, SE. Sy., M.Si selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.

5. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo Madehang, S.Ag.,M.Ag., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literature untuk keperluan studi kepustakaan dalam menyusun skripsi ini dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang membantu kelancaran pengurusan berkas-berkas skripsi ini sampai meraih gelas SE.
6. Dr. Hj.Ramlah M., M.M., selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Mahasiswa IAIN Palopo terkhusus bagi teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang turut andil dalam penyusunan skripsi ini, yang juga banyak memberi masukan melengkapi data-data dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Sahabat (Alfiyyah, Ayu Ashari, Ani Eskalanti, dan Andi Ayudia Khaerani) yang selalu memberikan semangat, masukan, dukungan serta motivasi kepada penulis.
9. Kepada semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Palopo angkatan 2016 (khususnya kelas A), yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

Palopo, 27 Juni 2021

Penulis

## 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:

#### 1. 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	Ḥa'	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
ش	Syin	Sy	Esdan ye

ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	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 (’).

## 2. Vokal

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



[t].sedangkantā' *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 itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

#### 5. 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>
نُعِمْ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

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

#### 6. 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 : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)  
 الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)  
 الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*  
 البِلَادُ : *al-bilādu*

### 7. 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	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

### 8. 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'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

### 9. Lafz al-Jalālah

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

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِلَالٍ
<i>diinulāh</i>	<i>billāh</i>

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

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fī rahmatillāh*

#### 10. 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)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

## **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

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMANPERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PRAKATA</b> .....	iv
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	xv
<b>DAFTAR HADIST</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>ABSTRAK</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Kajian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Landasan Teori.....	12
C. Kerangka Pikir.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Definisi Operasional Variabel.....	27
D. Populasi dan Sampel.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	33
H. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	39
A. Hasil Penelitian.....	39
B. Pembahasan.....	61
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	65
A. Simpulan.....	65
B. Saran.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat QS al- Ma-idah/5: 82 ..... 14



## DAFTAR KUTIPAN HADIS

Hadis tentang Kepuasan.....	15
-----------------------------	----



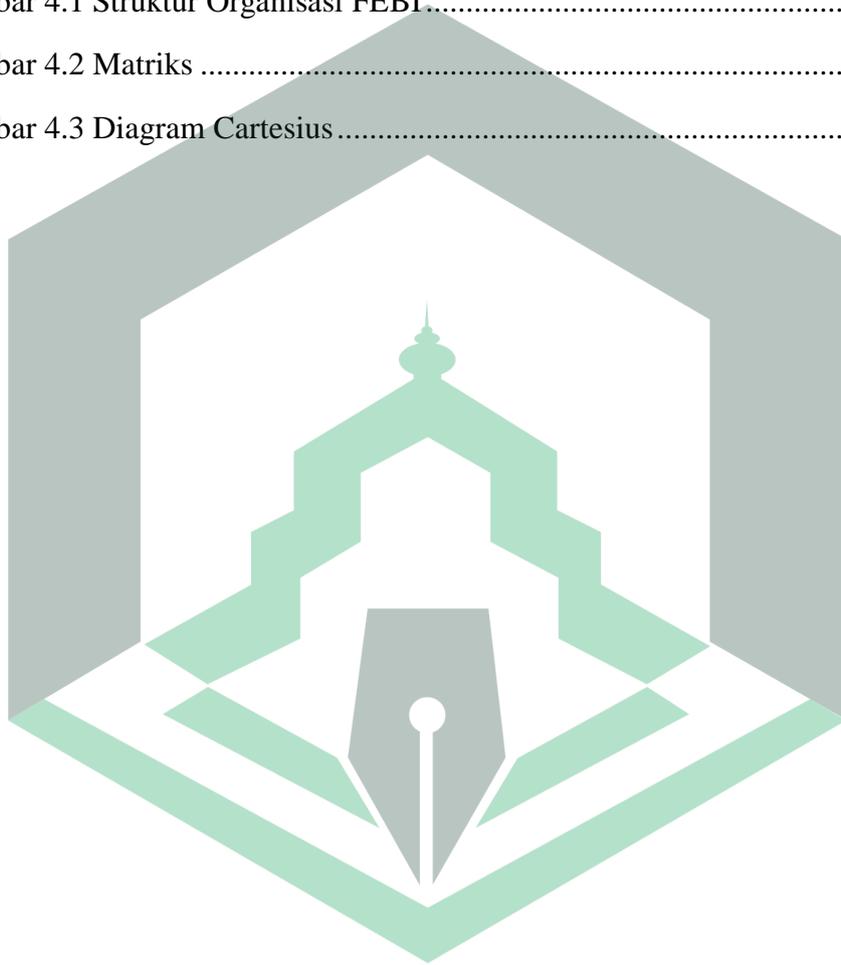
## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Uji Validitas .....	34
Tabel 4.1 Usia Responden.....	45
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden .....	47
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	47
Tabel 4.5 Keandalan.....	48
Tabel 4.6 Ketepatan Waktu.....	49
Tabel 4.7 Jaminan .....	50
Tabel 4.8 Keamanan.....	52
Tabel 4.8 Efisiensi.....	53



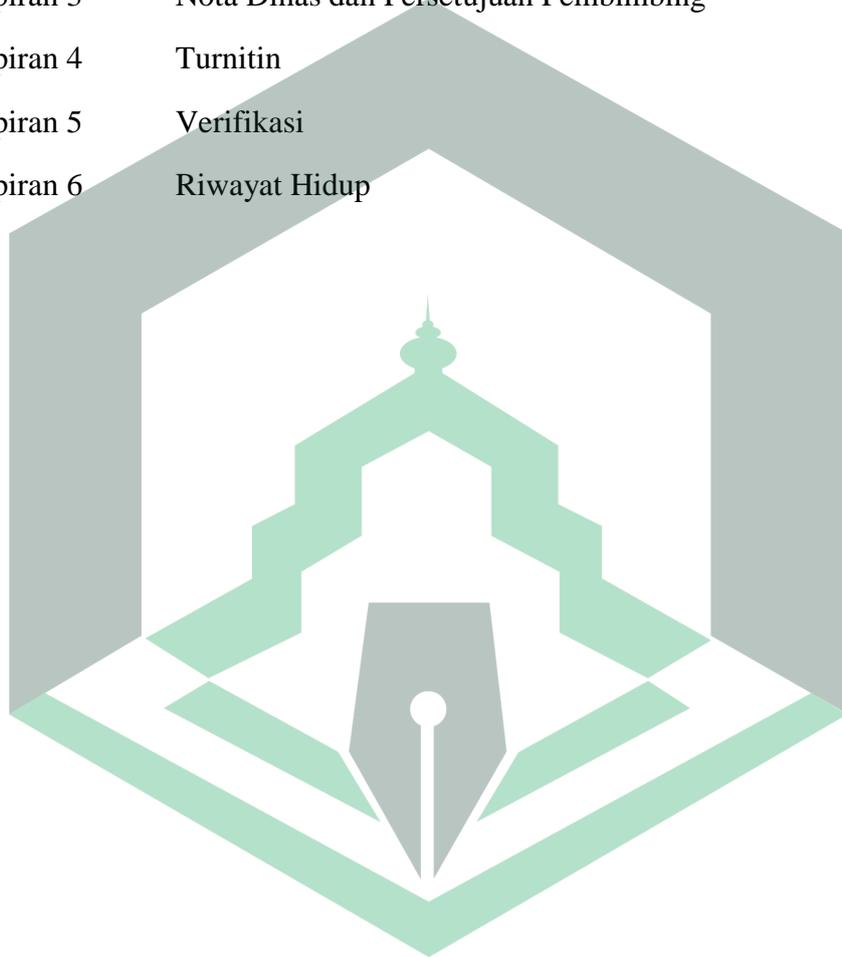
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi FEBI.....	45
Gambar 4.2 Matriks .....	55
Gambar 4.3 Diagram Cartesius.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian
Lampiran 2	Dokumentasi
Lampiran 3	Nota Dinas dan Persetujuan Pembimbing
Lampiran 4	Turnitin
Lampiran 5	Verifikasi
Lampiran 6	Riwayat Hidup



## ABSTRAK

**Aeni, 2021.** “*Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan Importance Performance Analisis (Study Masyarakat di Desa Laba)*”. Skripsi Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Mahadin Shaleh dan Abd. Kadir Arno

Skripsi ini membahas tentang Analisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba di Desa Laba. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk pelayanan PDAM Kota Masamba dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dari kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dan sumber data yang digunakan adalah data primer melalui studi lapangan (*field research*) dan data sekunder melalui studi pustaka (*library research*), dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, adapun teknik analisis data melalui tiga proses yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menyatakan bahwa: analisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba di Desa Laba, dari beberapa item kerjanya telah memberikan kepuasan bagi pelanggan, namun jika dilihat dari semua item masih perlu perbaikan. Selain itu pelayanan yang diberikan masih dalam kategori kurang memuaskan. Sehingga perlu peningkatan kualitas pelayanan terhadap kinerja yang masih rendah dan mempertahankan kinerja yang telah memuaskan pelanggan dengan berdasarkan teknik analisis *Importance Performance Analisis (IPA)*.

**Kata kunci:** Pelayanan, Kepuasan, Solusi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Era globalisasi memberikan tuntutan bagi setiap negara dalam pembangunan bangsa, salah satu indikator penting dalam pembangunan bangsa yaitu peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Demikian salah satu kesimpulan Bank Dunia yang di laporkan dalam *World Development Report 2004*.<sup>1</sup>

Hasil penelitian Kajian *Governance and Desentralization Survey*(GDS) 2002 menemukan isu-isu penting yang terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pemerintahan terbuka, lebih spesifiknya, besarnya eksploitasi manfaat, pelaksanaan manfaat yang masih dipengaruhi oleh nepotisme, keseimbangan koneksi politik, etnis dan agama.<sup>2</sup>

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya (tata laksana) yang efisien , sumber daya manusia yang efektif, kelembagaan yang selalu satu tujuan dalam memberikan pelayanan, serta adanya konsep yang jelas dalam penerapan pelayanan publik.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Susan Brown Schmidler, “ Jurnal The World Bank Washington.D.C,” *Word Development Report, Making Services Work For Poor People* (2004) : 23

<sup>2</sup>Khoirul Huda,” jurnal heritage,”*Pertanggung jawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik* 2,.no. 2 (2014) : 30

<sup>3</sup>Taufiqrokhman, Evi Satispi, “ Jurnal Umj Press ,“ *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*(2018) : 40

Di lihat dari sisi pola pelaksanaannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain : (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang *accessible*, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) inefisien.<sup>4</sup> Kurang responsifnya pelayanan publik terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkat petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi.

Demikian juga kurang informatifnya pelayanan dikarenakan penyampaian informasi yang lambat dan sering kali tidak diketahui masyarakat, dan lokasi pelaksanaan pelayanan yang sulit dijangkau masyarakat menyebabkan kurangnya akses pelayanan, sehingga menyulitkan pelanggan yang memerlukan pelayanan tersebut.

Pelayanan pada sarana publik seyogyanya dalam setiap unit pelayanan seharusnya terkait satu dengan yang lainnya. Namun yang terjadi ialah pelayanan yang kurang berkoordinasi antar instansi terkait yang saling berkepentingan, yang menyebabkan timbulnya persaingan visi dan misi yang tidak sehat dari setiap instansi dalam lingkup tersebut sehingga mengakibatkan persaingan yang tidak sehat antar instansi.

Hal ini juga berlaku pada pelayanan yang dilakukan oleh birokratis yang terdiri dari berbagai tingkatan, sehingga menyebabkan pelayanan yang tidak optimal serta tidak tepat waktu penyelesaiannya. Dalam menjalankan optimalisasi pelayanan publik sulit untuk diterapkan karena di dalam lingkungan birokrasi terdapat berbagai aspek yang tidak baik, salah satu aspek

---

<sup>4</sup>Ali Abdul Wakhid, "Jurnal Tapis," *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia* (2017): 56

tersebut adalah kultur birokrasi yang tidak kondusif, dengan tidak kondusifnya kultur birokrasi dapat menyebabkan sistem pelayanan yang tidak terstruktur sehingga tidak memberikan optimalisasi kinerja dan bahkan menimbulkan penerapan yang tidak efisien<sup>5</sup>.

Artikel yang membahas tentang pelayanan publik telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diantaranya Yusriadi 2017, dalam penelitiannya menjelaskan bahwa peningkatan pelayanan publik semestinya menjadi perhatian bagi pemerintah dalam menunjang keberhasilan instansi dan tercapainya harapan pelanggan<sup>6</sup>, Robi Cahyadi Kurniawan 2016, dari hasil penelitiannya mengatakan bahwa pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya dan kebutuhannya apabila sudah loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi<sup>7</sup>. Dari penelitian keduanya disimpulkan bahwa, "Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja dari suatu lembaga pemerintahan/instansi, dalam pelayanan publik peningkatan kualitas dan inovasi sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan".

Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik harus dibangun dan ditingkatkan oleh pihak pelaksana pelayanan publik (lembaga pemerintah/instansi), dengan memperbaiki sistem pelayanan yang masih kurang optimal agar dapat dinikmati oleh masyarakat. Dengan optimalnya

---

<sup>5</sup>Yanto Heryanto, "Jurnal Logika," *Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Indonesia* 2, no. 3 (2014) : 35

<sup>6</sup>Yusriadi, Misnawati, "Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik," *Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)* 7, no. 2 (2017) : 104

<sup>7</sup>Robi Cahyadi Kurniawan, "Jurnal Fiat Justisia," *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah* 10, no. 3 (2016) : 570

penerapan sistem pelayanan publik makadiharapkan seluruh warga negara dan penduduk mendapatkan pelayanan yang prima dan adil, dalam mengupayakan terwujudnya kewajiban dan hak bagi setiap warga negara sehingga tercapai tujuan negara yang bertanggung jawab dalam menerapkan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik tentu tidak luput dari SDM yang berkualitas dan memiliki pola pikir yang ideal dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas<sup>8</sup>. Pelayanan yang berkualitas tentunya harus sesuai dengan aturan pokok dalam pelaksanaan pelayanan publik sehingga dapat membangun apresiasi yang baik bagi setiap pelanggan dan organisasi lain yang berkepentingan terhadap lembaga birokrasi terkait.<sup>9</sup>

Dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah masih jauh dari kata optimal dengan pelaksanaan prosedur dan etika yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan praktik yang menghargai warga negara. Prosedur pelayanan, misalnya, tidak dibuat untuk mempermudah pelayanan, tetapi dibuat sebagai kontrol terhadap perilaku warga, dan terkesan menyulitkan sehingga menimbulkan *mindset* warga yang negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah.

Meskipun telah diberlakukan UU No 28 Tahun 1999 tentang pelaksanaan pelayanan yang adil, kepastian biaya dan waktu, serta peningkatan kepuasan pelanggan, namun praktik pelayanan di beberapa instansi masih

---

<sup>8</sup>Undang-Undang Republik Indonesia, “*Pelayanan Publik*,” no. 25 (2009): 1

<sup>9</sup> Ratna Esa Kuswati, “Skripsi Sarjana,” *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunungkidul* (2017) :12

melenceng dari aturan yang telah diterapkan dan pemerintah seakan terkesan membiarkan ketidak patuhan dari lembaga instansi tersebut.<sup>10</sup>

Pelayanan yang baik dalam suatu lembaga (instansi) tentu harus ditingkatkan, sebab kesuksesan suatu lembaga (instansi) umumnya diukur dari kepuasan pelanggannya<sup>11</sup>. Semakin baik image suatu lembaga dari sudut pandang pelanggan dilihat dari skala nasional maupun internasional, akan memberikan nilai tambah bagi institusi itu sendiri.

Kepuasan adalah perasaan senang yang dialami seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap pelaksanaan (hasil) suatu barang dan keinginannya sehingga pengabdian pelanggan terus berlanjut. Namun demikian, jika keinginan pelanggan tidak terpenuhi dan mereka mendapatkan keuntungan yang melarat, pelanggan secara alami akan merasa tidak puas.<sup>12</sup>

Berdasarkan fenomena terkait dengan pemenuhan harapan pelanggan dengan peningkatan manfaat perusahaan khususnya yang memberikan administrasi dalam bidang penyelenggaraan air bersih, padahal dalam kenyataannya mereka tidak mengutamakan keuntungan sebagai yang paling obyektif, tetapi memberikan manfaat luar biasa kepada pembeli (klien) merupakan suatu keharusan dalam membuat dan memperluas pemenuhan harapan setiap klien.<sup>13</sup> Namun jika harapan pelanggan tidak terpenuhi dan

---

<sup>10</sup>Reina, "journal Article ," *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bina Nusantara* (2012) : 563

<sup>11</sup>Novella Aurora,"Skripsi Sarjana," *Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja*, (2010) : 4

<sup>12</sup>Philip Kotler, *Manajemen Jasa* (Jakarta PT. Indeks. 2005) : 110

<sup>13</sup>Philip Kotler, *Manajemen Jasa* (Jakarta PT. Indeks. 2005) : 110

mendapatkan pelayanan yang kurang baik maka secara otomatis pelanggan merasa tidak puas.<sup>14</sup>

PDAM Kota Masamba merupakan salah satu perusahaan daerah air minum sebagai penyedia pelayanan air bersih bagi masyarakat yang menjadi konsumen atau pelanggannya. Dengan jumlah pelanggan pada tahun 2017 sebanyak 2.407 pelanggan, dengan jumlah volume produksi sebesar 1.306.305 m<sup>3</sup> dan volume distribusi sebesar 1.280.810 m<sup>3</sup>, dan tahun 2018 mengalami peningkatan pelanggan dengan jumlah 2.660 pelanggan, dan 1.470.533 m<sup>3</sup> volume produksi, dengan volume distribusi sebesar 1.456.430 m<sup>3</sup>.

Dalam menjalankan tugas atau fungsinya PDAM Kota Masamba telah berusaha memberikan pelayanan yang bertanggung jawab bagi setiap pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan terpenuhinya harapan mereka. Pelayanan air bersih yang diberikan PDAM Kota Masamba kepada pelanggan atau konsumen, misalnya pelayanan pembayaran pajak administrasi bulanan, memberikan solusi permasalahan atau membantu dalam permasalahan yang ada terhadap pelanggan.

Walaupun PDAM Kota Masamba telah berusaha memberikan pelayanan yang bertanggung jawab, akan tetapi dari pelayanan yang diberikan masih ada beberapa pelanggan yang merasa bahwa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan dengan kata lain pelanggan belum puas atas pelayanan yang diterima sehingga perlu perhatian dan peningkatan kinerja dari pihak PDAM Kota Masamba.

---

<sup>14</sup>Philip Kotler, *Prinsip-prinsip Pemasaran*. (Jakarta Erlangga 2002) : 159

Di sisi lain peningkatan jumlah pelanggan di PDAM Kota Masamba dan perluasan manfaat dilakukan dalam memenuhi hak setiap pelanggan, berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Administrasi Terbuka, tetapi tidak menjamin bahwa kepuasan pelanggan meningkat dan masih terjadi ketidak sesuaian dengan harapan pelanggan terkait pelayanan yang diterima.

Berangkat dari latar belakang yang telah dipaparkan tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan Importance Performance Analisis (Studi Masyarakat di Desa Laba)*”..

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk pelayanan PDAM Kota Masamba untuk mendapatkan kepuasan pelanggan?
- b. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan PDAM Kota Masamba mendapatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Munculnya penelitian ini untuk berkontribusi dan menciptakan informasi terkait perluasan pemenuhan harapan pelanggan dengan pelaksanaan manfaat di PDAM Kota Masamba, dan penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan sebagai tolak ukur bagi PDAM Kota Masamba dalam melakukan langkah-langkah pelaksanaan manfaat sehingga dapat menyediakan layanan yang berkualitas bagi setiap pelanggan.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Peneliti

Peneliti menemukan manfaat yang telah menjadi bahan acuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PDAM Kota Masamba terhadap pelanggan.

###### b. Bagi Kampus

Hasil penelitian ini diharapkan mencakup pemahaman, data, dan referensi bagi mahasiswa dan pemateri sehingga dapat menjadi referensi dalam mendorong penelitian berikutnya.

###### c. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang bersifat positif terhadap PDAM Kota Masamba untuk meningkatkan kinerja pelayanan agar membangun kepuasan terhadap pelanggan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Eksplorasi Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Layanan PDAM secara umum telah dilakukan, oleh karena itu para peneliti telah memanfaatkan penelitian sebelumnya sebagai perspektif yang akan digunakan sebagai rujukan mengenai beberapa penelitian masa lalu yang penting, antara lain:

**Bambang Sumantridan Herwan Parwiyanto, 2017** “Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen”. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, dari penelitiannya menggunakan 5 indikator pelayanan dimana 1 dari 5 indikator pelayanan tersebut tidak termasuk kategori pelayanan yang baik. Dari berapa indikator tersebut yaitu 1) Sarana dan prasarana yang sudah memadai dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan, 2) Respon yang baik dari karyawan saat menghadapi pelanggan, 3) Keandalan (*reliability*) sudah baik karena tepat waktu saat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan, 4) Empati dari PDAM Kabupaten Sragen sudah baik bahkan melebihi harapan pelanggan, 5) dan indikator terakhir yaitu jaminan merupakan pelayanan yang di nilai tidak baik karena tidak sesuai yang diharapkan pelanggan. Keempat sudut pandang kinerja di atas secara signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen, dapat disimpulkan bahwa administrasi yang diberikan oleh PDAM Kab.Sragen

adalah bantuan yang cukup baik meskipun sebenarnya tidak memberikan kepuasan penuh kepada pelanggan.<sup>15</sup>

Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu keduanya membahas tentang pelayanan, adapun perbedaannya yaitu penelitian ini tidak menggunakan analisis Importance Performance Analisis (IPA) sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan analisis Importance Performance Analisis (IPA).

**AgustinaPutri Anandar**, 2018 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil Penelitian ini membahas tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa kedua variabel yakni kualitas pelayanan (x) dan kepuasan pelanggan (y) memperoleh nilai R hitung sebesar 12,55 sedangkan nilai R tabel untuk jumlah responden 100 adalah sebesar 0,23 dengan tingkat  $\alpha = 0,05$  untuk tes dua sisi. Sehingga jika diamati akan terlihat bahwa nilai R hitung lebih besar dari nilai

---

<sup>15</sup>Bambang Sumantri, “Jurnal Wacana Publik,” *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen* 1, no. 1 (2017) : 2

Rtabel yaitu =  $12,55 > 0,23$ . Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima  $H_0$  ditolak, artinya terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang.<sup>16</sup>

Adapun Kesamaan penelitian Agustina Putri Anandar dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu membahas terkait pelayanan dan kepuasan pelanggan dan perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan hipotesis sedangkan penelitian yang dilakukan penulis tidak menggunakan hipotesis

**Herri Affandi**, 2017 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara”, Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan titik eksplorasi untuk menentukan faktor-faktor administrasi yang memberikan kepuasan kepada konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien relaps 0,15, dan terdapat estimasi  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan sig.  $< 0,05$ . Faktor kualitas administrasi secara keseluruhan mempengaruhi loyalitas konsumen PDAM Tirta Mon Pase dengan estimasi  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan sig.  $< 0,05$ , tepatnya  $166,677 > 2,26$  dan  $0,000 < 0,05$ . Sejalan dengan itu terdapat hubungan antara pelaksanaan administrasi dan loyalitas konsumen dengan koefisien korelasi Pearson antara 0,600-0,799, sedangkan faktor-faktor responsif secara konstan menunjukkan kenyataan memiliki hubungan yang

---

<sup>16</sup>Agustina Putri Anandar, “Jurnal Ilmu Administrasi Negara,” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan* (2018) : 2

sangat tinggi, sehingga sangat mungkin beralasan bahwa bergantung pada unsur-unsur penelitian ini telah memberikan loyalitas konsumen.<sup>17</sup>.

Persamaannya yaitu membahas tentang kepuasan pelanggan dan perbedaannya yaitu penelitian ini tidak menggunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA) sedangkan Penelitian yang dilakukan penulis menggunakan analisis IPA.

### ***B. Landasan Teori***

Loyalitas konsumen merupakan sesuatu yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mengatur dan mengaktualisasikan administrasi kepada klien / pelanggan. Loyalitas akan tumbuh karena adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, kepuasan juga merupakan salah satu tolak ukur pencapaian organisasi dengan melihat penilaian pelanggan yang lebih dominan senang dengan administrasi yang diberikan oleh organisasi, dengan kepuasan yang berujung pada loyalitas konsumen, akan membuat kehadiran organisasi dihargai dari setiap konsumen. Sehingga organisasi dapat meningkatkan item bantuan yang baik dan sesuai yang ditunjukkan oleh asumsi pelanggan, tanpa mengurangi rasa kekecewaan. Dengan kepuasan dari administrasi yang diberikan oleh organisasi, pelanggan akan merasa setia pada organisasi dengan memberikan penilaian yang baik di dalam lingkungan masyarakat.

Menurut Philip Kotler dalam Ahmad Khusein kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk dengan yang diharapkan

---

<sup>17</sup>Herri Affandi, "Jurnal Teknik Sipil," *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh* (2017) : 297

pelanggan, Loyalitas konsumen adalah suatu bentuk apresiasi yang dirasakan oleh pelanggan setelah mendapatkan pelayanan, dalam hal administrasi yang diberikan dapat diterima, maka pelanggan akan merasa senang dan sebaliknya marah jika pelayanannya tidak dapat diterima, maka pelanggan akan menilai pelayanan sebagai ketidakpuasan.<sup>18</sup>

Menurut Danang Sunyoto Loyalitas klien / konsumen adalah tingkat pemenuhan individu setelah pelaksanaan yang hasilnya sejalan dengan harapan pelanggan, jika pelaksanaan administrasi sesuai dengan perencanaan harapan pelanggan, maka administrasi cocok untuk pelanggan dan sebaliknya jika penerapan administrasi tidak sesuai dengan asumsi pelanggan, maka dalam pengimplementasi pelayanan tidak dapat diterima pelanggan.<sup>19</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan pembelian berulang atau kesetiaan yang berlanjut. Apabila kesetiaan pelanggan semakin meningkat maka nilai eksistensi dari perusahaan terkait juga akan meningkat sehingga perusahaan terkait mampu meningkatkan kualitas pelayanannya.<sup>20</sup>

Dari beberapa defenisi diatas disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan

---

<sup>18</sup>Rahmadhi Mersyah Indra Setiawan, "Skripsi Sarjana" *Pengaruh Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bens Salon Di Bandar Lampung* (2016) : 30.

<sup>19</sup>Ahmad Khusaini, "Skripsi Sarjana," *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta* (2016) : 26

<sup>20</sup>Trisno Musanto, "Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan," *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus pada CV.Sarana Media Advertising Surabaya* (2004) : 3

konsumen setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perusahaan/instansi.

Dengan demikian kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur bagi perusahaan/instansi sebagai tujuan utama dalam menetapkan visi dan misinya sehingga mampu menghadapi persaingan yang semakin ketat dengan berbagai perusahaan.

### 1. Teori Kepuasan

Dalam pengembangan dan pemikiran Islam Imam Al Ghazali seorang yang sangat berpengaruh dalam ekonomi Islam memberikan sumbangsi pengetahuannya mengenai konsep kesejahteraan (masalah) yang tergantung dari pemeliharaan lima tujuan dasar : 1.) agama (al-dien), 2.) hidup atau jiwa (nafs), 3.) keluarga atau keturunan (nasl), 4.) harta atau kekayaan (maal), dan 5.) akal (aql), yang mendefinisikan bahwa kesejahteraan sosial meliputi kebutuhan (daruriat) dan kesenangan dan kenyamanan (hajaat). Konsep tersebut menjelaskan bahwa dalam mencapai tingkat kepuasan maka manfaat suatu barang yang paling utama.

#### *Teori utility function*

Semakin tinggi manfaat suatu barang maka semakin banyak barang yang dapat dikonsumsi, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Misalnya dalam melakukan pembelian pertama tingkat kepuasan yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan pembelian kedua, pembelian ketiga ataupun pembelian kesekian kalinya.

Pandangan Islam mengenai kepuasan yakni seorang muslim senantiasa selalu memperhatikan kesejahteraan dan kemaslahatan umat terutama dalam

pemenuhan kebutuhan yang tidak berlebihan, Allah Swt berfirman dalam Q.S

Al-Ma-idah Ayat 87/No 5:

طَيِّبَاتٍ حَرَّمَ مَا أَحَلَّ لِلَّهِ لَكُمْ وَل تَعْتَدُوا لَهَا لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ  
أَيُّهَا الَّذِينَ لَا آمَنُوا

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa-apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas.” (Q.S Al-Ma-idah ayat 87)<sup>21</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah memberikan rezeki kepada setiap hambanya agar senantiasa bersyukur atas reseki tersebut dan Allah melarang hambanya agar tidak berlebihan atas nikmat yang diberikan. Setiap muslim juga diharapkan menggunakan barang yang memeberikan manfaat dan fungsi yang baik agar bernilai ibadah disisi Allah Swt.

Dari Hadits riwayat Abu Husain Muslim bin Hajjaj Alqusyairi An-Naisaburi:

حَدَّثَنِي حَرْمَلَةُ بْنُ يَحْيَى أَخْبَرَنَا ابْنُ وَهْبٍ أَخْبَرَنِي يُونُسُ عَنْ ابْنِ  
شِهَابٍ عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ عَنِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ  
لَوْ كَانَ لِابْنِ آدَمَ وَاِدٍ مِنْ ذَهَبٍ أَحَبَّ أَنْ لَهُ وَاِدِيَا آخَرَ وَلَنْ يَمْلَأَ فَاهُ إِلَّا  
الْتَّرَابُ وَاللَّهُ يَنْوِبُ عَلَى مَنْ تَابَ. (رواه مسلم).

Artinya:

“Telah menceritakan kepadaku Harmalah bin Yahya telah mengabarkan kepada kami Ibnu Wahb telah mengabarkan kepadaku Yunus dari Ibnu Syihab dari Anas bin Malik dari Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam, bahwa beliau bersabda: "Andai kata anak itu memiliki emas satu lembah, niscaya ingin memiliki satu lembah lagi. Tidak ada yang dapat

<sup>21</sup> Iqro Global, “ Al-Haram Al- Qur’an Transliterasi Per Kata & Tajwid Berwarna”, (Yogyakarta;PT Iqro Global Indonesia, 2016), 122

mengisi mulut (hawa nafsu) -nya melainkan tanah (maut). Dan Allah menerima taubat siapa saja yang bertaubat kepada-Nya." (HR. Muslim).<sup>22</sup>

Dari hadist diatas dapat disimpulkan bahwa setiap manusia apabila diberi rezeki senantiasa tidak puas dan selalu ingin lebih atas rezeki yang dimiliki dan sungguh Allah menyayangi hambanya yang selalu bersyukur dan menerima tobat hambanya. Setiap umat muslim diharapkan mampu memepergunakan resekinya sesuai dengan fungsi yang baik agar bermanfaat bagi seluruh umat. Dalam membangun teori *utility fungtion* ada tiga pernyataan atau asumsi yang rasiaonal yaitu :

a.) *Completeness*

Bahwa setiap individu selalu dapat menentukan keadaan mana yang lebih disukainya diantara dua keadaan, seseorang akan memilih keadaan yang sesuai dengan dirinya dan tentunya keadaan tersebut memberikan masukan positif bagi orang tersebut.

b.) *Transitivity*

Untuk Memastikan adanya konsistensi internal dari individu dalam mengambil keputusan. Seorang individu sebelum mengambil keputusan harus memperhatikan dan mempertimbangkan dampak yang akan terjadi dari pengambilan keputusan tersebut.

c.) *Continuity*

Bahwa jika seseorang individu mengatakan "A lebih disukai daripada B," maka keadaan yang mendekati A pasti jga lebih disukai daripada B.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> Abu Husain Muslim Bin Hajjaj Alqusyairi An-Naisaburi, Shahih Muslim, *Kitab. Az-Zakah*, Juz. 1, No.1048, (Darul Fikri: Beirut-Libanon, 1993 M), 461

<sup>23</sup> Adiwarmar A. Kasim, *Ekonomi Mikro Islam*, Raja Grafindo Persada, 4 ( 2011) : 65

Dari ketiga asumsi ini dapat disimpulkan bahwa seseorang akan lebih cenderung memilih suatu hal yang lebih bermanfaat untuk dirinya dalam menjalankan kehidupannya sehingga tercipta rasa nyaman yang memberikan kepuasan tersendiri dalam jiwa orang tersebut.

## 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah tingkat pelayanan yang baik diantaranya: 1) perilaku yang dapat diterima, 2) bagaimana menyampaikan sesuatu dengan kata-kata yang baik, 3) tepat waktu dalam menyampaikan informasi, dan 4) penampilan yang rapi ketika dihadapan pelanggan.

Unsur-unsur pendukung yang tidak kalah signifikan mempengaruhi loyalitas konsumen, khususnya kesadaran otoritas atau pejabat yang terkait dengan penerapan aturan kinerja pelayanan, faktor aturan menjadi landasan kerja pelayanan dalam mengambil keputusan agar memberikan pencapaian tujuan yang maksimal dan sesuai dengan harapan bagi setiap pelanggan, adapun faktor organisasi yang merupakan alat yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, serta faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup bagi setiap pelanggan.<sup>24</sup>

Beberapa hal dapat mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan seperti faktor internal dan faktor eksternal, adapun faktor yang cukup dapat dikontrol oleh organisasi, misalnya pekerja yang tidak pengertian, tidak berhati-hati saat menawarkan jenis bantuan, iklim yang tidak menentu, gangguan terhadap

---

<sup>24</sup>Ni Nyoman Yuliarni, "Jurnal Buletin Studi Ekonomi," *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar* (2007) : 10

kerangka kerja, kejahatan internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan misalnya, karyawan yang kasar, karyawan yang tidak jujur, dan tidak teliti saat memberikan pelayanan,<sup>25</sup> ada beberapa kemungkinan yang dapat dilakukan pelanggan, ketika terjadi ketidakpuasan yaitu:

- a.) Tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, namun tidak lagi menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan.
- b.) faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan a)Tingkat ketidakpuasan pelanggan, b) Manfaat yang diperoleh, c) Pengetahuan dan pengalaman, d) Tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, g) Peluang keberhasilan saat komplain<sup>26</sup>

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga Sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Agar layanan dapat memuaskan pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka perlu menerapkan pelayanan yang lebih optimal serta penerapan aspek pelayanan yang terkesan membangun kesetiaan pelanggan.

### 3. Indikator kepuasan pelanggan

Adapun indikator dari kepuasan pelanggan yaitu

#### a.) Loyalitas

Loyalitas merupakan bentuk kesetiaan pelanggan terhadap hasil kinerja yang telah ditawarkan atau diberikan oleh pihak perusahaan sehingga pelanggan tidak pindah berlangganan dengan perusahaan tersebut. Pelanggan

---

<sup>25</sup>Wendy Ardiawan Happy, "Skripsi Universitas Sebelas Maret Surakarta," *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Luwes Loji Wetan Solo)* (2009) : 27

<sup>26</sup>Wendy Ardiawan Happy, " Skripsi " *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada luwes loji wetan Solo)* (2017) : 28

yang loyal akan memberi dampak positif bagi pihak perusahaan misalnya memberi citra yang baik dikalangan masyarakat luas.

b.) Perasaan senang yang dirasakan konsumen/pelanggan

Perasaan senang yang dirasakan pelanggan merupakan bentuk keberhasilan dari suatu perusahaan dalam merealisasikan kinerjanya terhadap pelanggan. Dengan perasaan senang yang dirasakan pelanggan maka menjadi nilai tambah bagi perusahaan dengan citra yang baik.

4. Faktor-faktor Perilaku Pelanggan

Menurut Philip Kotler ada 4 faktor utama yang mempengaruhi konsumen dan perilaku pembeliannya yaitu:

a.) Culture (budaya)

Faktor budaya merupakan faktor utama yang memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap perilaku pelanggan, peranan yang diperankan oleh pelanggan dalam mengambil keputusan untuk melakukan pembelian sangat ditentukan oleh budaya. Dimana budaya merupakan kebiasaan yang akan membangun persepsi seseorang terhadap suatu hal, serta perilaku yang terbentuk dalam diri seseorang yang berawal dari hal kecil yaitu keluarga.

b.) Subculture (sub budaya)

Setiap budaya yang ada disetiap negara atau wilayah tertentu, terdapat sub-sub Budaya lebih spesifik mencerminkan perilaku sosial dan identitas masing-masing anggotanya. Sub budaya meliputi kewarganegaraan, agama, kelompok ras, etnis serta wilayah geografis. Ketika subculture menjadi besar dan

cukup makmur, perusahaan tentunya akan merancang program pemasaran khusus untuk melayani mereka.<sup>27</sup>

#### c.) Sosial Class (kelas sosial)

Sosial class mencerminkan kedudukan atau tindakan dimana seseorang dipandang atau memandang orang lain sesuai dengan keberadaan dan taraf hidup dalam suatu komunitas masyarakat tertentu. Yang biasanya dapat dibedakan dari tingkat pendapatan seseorang, latar belakang pendidikan, berbicara dan berbagai karakteristik lainnya.<sup>28</sup>

#### 5. Pengertian Kinerja Pelayanan

Kinerja Pelayanan atau *service performance* adalah setiap kegiatan yang didedikasikan untuk memberikan kenyamanan bagi setiap pelanggan dengan tercapainya harapan yang diinginkan namun tidak dapat dilihat secara fisik dan hanya bisa dinikmati setiap pelanggan. Kinerja pelayanan yang dapat dinikmati oleh pelanggan dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik karena dari pelayanan tersebut terdapat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan sehingga dapat menikmati kinerja pelayanan yang telah diberikan dari suatu pihak perusahaan.

Menurut Philip Kotler dalam Hasibuan, Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lain yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi setiap yang menerimanya.<sup>29</sup>

---

<sup>27</sup>Philip Kotler & Kelvin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, PT Indeks (2007) : 214

<sup>28</sup>Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen*, Cet 1;Bogor, Kencana (2003) : 1

<sup>29</sup>Revi Selvia Septiani, "Skripsi Sarjana ," *Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)* (2018) : 20

## 6. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

Ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus segera dapat dipenuhi oleh instansi/perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal antar lain:

### a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.

Pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki instansi/perusahaan harus mendukung, misalnya meja dan kursi harus nyaman. Udara dalam ruangan juga harus tenang dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana akan membuat pelanggan betah untuk berurusan dengan instansi/perusahaan.

### b) Tersedia karyawan yang baik.

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan, karyawan yang berkualitas tentu akan memberi pelayanan prima dan berkualitas bagi setiap pelanggannya dengan mengutamakan keramahan, sopan santun, dan berpenampilan menarik. Selain itu, karyawan instansi/perusahaan harus cepat tanggap, pandai bicara dengan tutur kata yang baik, mampu menyenangkan pelanggan serta pandai memberikan solusi dari setiap keluhan pelanggan.

### c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan instansi/perusahaan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Jika terjadi sesuatu maka karyawan harus cepat tanggap dalam mengerjakan kewajibannya.

d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani pelanggan diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan.

e) Mampu berkomunikasi.

Karyawan harus mampu berbicara kepada setiap pelanggan, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dengan tutur kata sopan dan santun.

f) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Untuk menjadi karyawan lembaga/instansi harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu sehingga mampu bertanggung jawab dan memberikan solusi dari setiap masalah yang dihadapi pelanggan.

g) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan.

Karyawan harus cepat tanggap dalam memenuhi keinginan pelanggan. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan akan membangun kepercayaan kepada pelanggan.

Kepercayaan calon pelanggan kepada instansi/perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan instansi/perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga pelanggan yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya dengan memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan kinerja yang sudah ada agar pelanggan merasakan kepuasan dari pelayanan tersebut dan memberikan penilaian yang positif bagi perusahaan di kalangan masyarakat luas.

## 7. Indikator Kinerja Pelayanan

Adapun indikator kinerja pelayanan yaitu:

### a.) Keandalan

Keandalan merupakan suatu pelayanan yang telah dijanjikan oleh pihak perusahaan, diterapkan dengan memberikan jasa pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan secara langsung. Keandalan dalam suatu instansi/perusahaan juga merupakan ciri khas yang menjadi pembeda dari perusahaan lain sehingga dapat menjadi identitas yang dikenal oleh setiap pelanggan.

### b.) Ketepatan Waktu

Dalam suatu perusahaan ketepatan waktu sangat penting karena pelanggan dapat menilai kinerja dari seberapa prima atau seberapa bertanggung jawabnya karyawan terhadap waktu yang telah dijanjikan kepada pelanggan. Ketepatan waktu juga berpengaruh terhadap kinerja lainnya karena dalam pengorganisasian dan penerapan kinerja didasari dengan perencanaan waktu yang jelas.

### c.) Jaminan

Jaminan merupakan terealisasinya janji dari suatu perusahaan terhadap pelanggan dengan memberikan pelayanan yang mampu memberikan manfaat serta kepuasan bagi pelanggan.

### d.) Keamanan

Perusahaan yang dikatakan baik yaitu perusahaan yang memperhatikan keamanan pelanggan. Dimana keamanan merupakan bentuk kinerja pelayanan

dengan bertanggung jawab terhadap keselamatan baik kepada pihak karyawan maupun kepada setiap pelanggan

e.) Efisiensi

Efisiensi itu sendiri merupakan kontrol yang dilakukan oleh pihak perusahaan dalam menjalankan kinerja agar bisa meminimalisir kesalahan atau kerugian baik pada perusahaan maupun kepada pelanggan. Efisiensi ini juga akan menekan terjadinya pemborosan dalam pelayanan yang diberikan.

8. Importance Performance Analisis (IPA)

Analisis Importance Performance Analisis (IPA) merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana kinerja pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibanding terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.<sup>30</sup> Dari Analisis Importance Performance Analisis (IPA) akan diketahui tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pelanggan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepuasan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan digunakan dalam penanganan.

*Importance Performance Analisis*(IPA) pertama kali diperkenalkan oleh John A Martilla dan John C James pada tahun 1977 dengan tujuan mengukur hubungan antara persepsi pelanggan dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Metode *Importance Performance Analisis* (IPA)

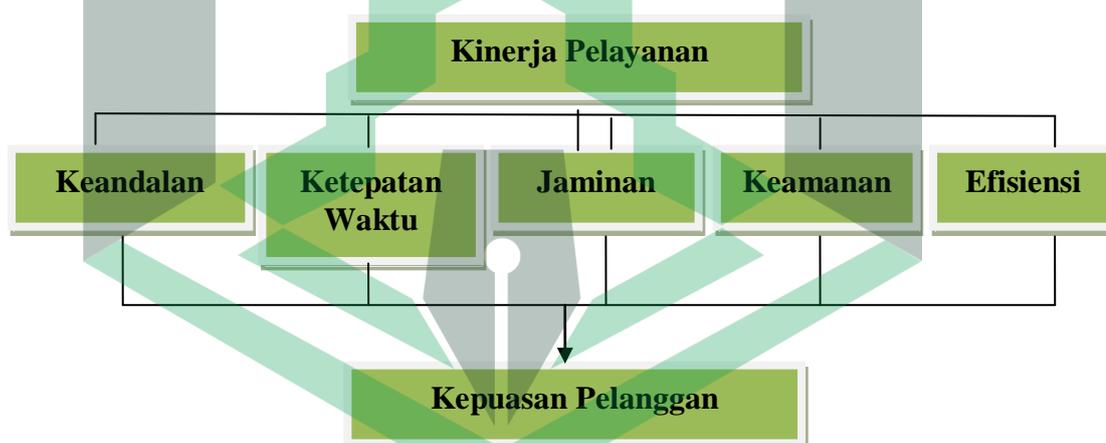
---

<sup>30</sup>Melfa Yola, "Artikel " *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk Pada Supermarket Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA)*, (2013) : 303

merupakan kerangka kerja dalam memahami kepuasan pelanggan terkait kinerja perusahaan dengan atribut harapan pelanggan.<sup>31</sup>

*Importance Performance Analisis (IPA)* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas dan faktor faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. *Importance Performance Analisis (IPA)* menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.<sup>32</sup>

### C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Kerangka pikir dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Dari gambar sebelumnya dijelaskan bahwa kinerja pelayanan yang terdiri dari 5 indikator yaitu

<sup>31</sup>Ridwan Firmanto, "Proposal PPNS," *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kalitas Pelayanan Jasa Sewa Truck Dengan Metode Importance Performance Analisis dan Potential Gain in Customer Value (PGCV) Pada Perusahaan yang Bergerak di Sektor Logistik* (2019) : 38

<sup>32</sup>Budi Setiawan Santoso, "Skripsi Sarjana" *Analisis Kualitas Website Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analisis (IPA) Pada Sits Kaskus* (2015): 4

Keandalan, Ketepatan Waktu, Jaminan, Keamanan dan Efisiensi mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari kerangka pikir di atas akan diketahui gambaran awal dari penelitian yang akan dilakukan, sehingga mempermudah peneliti dalam memberikan penjelasan terkait hasil penelitian dan penyusunan skripsi dapat terstruktur dengan baik dan jelas.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kuantitatif. Dimana penelitian kuantitatif adalah bentuk penelitian yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, serta terperinci. Pada pelaksanaannya, metode riset ini fokus pada penggunaan angka, tabel, grafik, dan diagram untuk menampilkan hasil data/informasi yang diperoleh. Penggunaan metode ini disesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai penulis terkait analisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

#### **B. Lokasi dan waktu penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan peneliti. Adapun tempat Lokasi penelitian yang akan di teliti terletak di Desa Laba, Kec. Masamba Kab. Luwu Utara.

Waktu penelitian merupakan waktu yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk memperoleh data atau hasil di lokasi penelitian, dan waktu penelitian yaitu Februari 2020.

#### **C. Defenisi Operasional**

Proposal ini berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan Importance Performance Analisis”. Dalam hal ini, defenisi operasional sangat penting karena bertujuan untuk menafsirkan variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini.

Kinerja pelayanan adalah hasil kerja yang ditawarkan oleh suatu lembaga/instansi untuk mencapai tujuan secara legal sesuai dengan moral dan etika serta tidak melanggar hukum dalam mencapai kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang yang dirasakan oleh pelanggan dari setiap produk pelayanan yang ditawarkan oleh lembaga/instansi hingga mencapai tingkat loyalitas.

Importance Performance Analisis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor - faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan kepada konsumen / pelanggan.

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi	Indikator
1.	Kinerja Pelayanan (X)	Kinerja Pelayanan adalah hasil kerja yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan dalam memenuhi harapan pelanggan	1. Keandalan 2. Ketepatan Waktu 3. Jaminan 4. Keamanan 5. Efisiensi
2.	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan Pelanggan adalah rasa senang dan nyaman yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang telah diterima	1. Loyalitas 2. Perasaan Senang

## D. Populasi Dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah seluruh subjek yang akan dijadikan acuan pengambilan sampel dalam penelitian<sup>33</sup>. Dalam pengambilan populasi harus berdasarkan data-data yang real dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Luwu Utara yang menggunakan air PDAM Kota Masamba dengan total jumlah pengguna pada tahun 2019 sebanyak 6.313 pelanggan.<sup>34</sup>

### b. Sampel

Sampel merupakan suatu bagian dari sebuah populasi tertentu yang dianggap mewakili populasi tersebut. Dalam penelitian survei, suatu sampel pada umumnya mempunyai ukuran yang sangat kecil dibandingkan dengan populasi yang ditinjau.<sup>35</sup>, dalam pengambilan sampel tidak dibolehkan keluar dari lingkup populasi yang telah ditentukan dari penelitian yang akan dilakukan, yang dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel,

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling random sederhana, dimana setiap unsur dari keseluruhan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih, dalam teknik sampling random sederhana tidak memberikan skala perbedaan dari

---

<sup>33</sup>Suharmi Arikunto, *Produser Penelitian; suatu pendekatan praktek*, cet IV; Jakarta: Rineka cipta (2002) : 108

<sup>34</sup>Rekapitulasi Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Bukae Kab. Luwu Utara

<sup>35</sup>IGuai Ngara Agung, *Statistika Penerapan Metode Analisis Untuk Tabulasi Sempurnadan Tak Sempurna Dengan Spss*, Cet. I ; Jakarta :PT Raja, (2004) : 2

populasi yang ada <sup>36</sup>. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = nilai persisi 10% atau signifikan = 0,1

Dengan jumlah populasi adalah 6.313 dan tingkat kesalahan yang dikendaki adalah 10%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = \frac{6.313}{1 + 6.313 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{6.313}{1+6313(0,01)}$$

$$n = \frac{6.313}{1+63,13}$$

$$n = \frac{6.313}{64,13}$$

$$n = \frac{6.313}{64,13}$$

$$n = 98,44 \longrightarrow 98$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 98 pelanggan.

---

<sup>36</sup>H. Amirul Hadi Dan H. Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Cet. I ; Bandung : Cv Pustaka Setia, 1998) : 85

## E. Teknik Pengumpulan Data

### a. Library research

Library research, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku literature, artikel, jurnal-jurnal, referensi yang adakaitannya dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang juga berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.<sup>37</sup>

### b. Field research

Field research, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengambilan data secara langsung di lapangan diantaranya :

- 1.) Observasi, Metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung di PDAM Kota Masamba, untuk mengetahui kebenaran terhadap objek yang diteliti dan kemudian dilakukan pencatatan sesuai dengan fakta yang telah didapatkan.
- 2.) Wawancara adalah tanya jawab secara langsung oleh peneliti kepada pihak yang terkait. Pewawancara disebut interviewer sedangkan orang yang diwawancarai disebut interviewee. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat/Pelanggan PDAM Kota Masamba.
- 3.) Kuesioner atau Angket, metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket yang telah dibuat diberikan kepada responden (masyarakat/Pelanggan PDAM Kota Masamba). Pada penelitian ini menggunakan angket langsung, dimana angket tersebut diberikan

---

<sup>37</sup>Cornelia Dumarya Manik, "Jurnal Pemasaran Kompetitif," *Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Panel Listrik Pada Pt. Cakra Raya Teknologi*(2017) : 110

dan dijawab oleh responden (masyarakat/ Pelanggan PDAM Kota Masamb). Dan kuesionernya menggunakan pertanyaan tertutup. Adapun pengukurannya menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial.<sup>38</sup>

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

(a.) Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber yang diteliti. Data primer dari penelitian ini bersumber dari PDAM Kota Masamba.

(b.) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak tertentu yang sangat berhubungan dengan penelitian. Data diperoleh dengan cara pencatatan, studi kepustakaan dan literatur.<sup>39</sup>

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat yang dipakai untuk mengumpulkan data, dimana pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner nilai range 1- 9 dengan teknik pengolahan data Importance Performance Analisis (IPA). Dalam pengolahan data dengan Importance Performance Analisis (IPA) variabel X dan Y akan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

1. Menghitung tingkat kesesuaian per item

$$Tki = \frac{Xi}{Yi}$$

<sup>38</sup>Syahrudin, *Metodologi penelitian*, Makassar :CV.Permata Ilmu, (2017) : 73

<sup>39</sup>Syamsinar, "Skripsi Sarjana "Pengaruh Faktor Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Swalayan Indomaret Ratulangi Palopo), (2016) : 35

Keterangan :

$Tki$  = Total Kesesuaian per Item

$Xi$  = Realisasi

$Yi$  = Harapan

2. Menghitung skor rata-rata tingkat Realisasi (X) dan Harapan (Y)

a) Mengitung rata-rata tingkat Realisasi (X)

$$\frac{\sum_{i=1}^n Xi}{k}$$

Keterangan :

$\sum_{i=1}^n Xi$  = Jumlah keseluruhan rata-rata Realisasi (X)

$k$  = Jumlah keseluruhan item

b) Menghitung rata-rata tingkat Harapan (Y)

$$\frac{\sum_{i=1}^n Yi}{k}$$

Keterangan:

$\sum_{i=1}^n Yi$  = Jumlah keseluruhan rata-rata Harapan (Y)

$k$  = Jumlah keseluruhan item

## G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas

Tabel ini digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat apakah variabel yang diukur memang sudah sesuai dengan variabel yang penulis akan teliti.

Tujuan pengujian ini untuk mengukur kevalidan angket yang peneliti gunakan

untuk memperoleh data dari responden. Metode yang dipakai untuk penelitian ini yaitu *produk momen*. Dimana apabila hitung  $> r$  tabel artinya pernyataan tersebut valid. Selanjutnya kita dapat melihat hasil pengujian validitas dengan menggunakan korelasi person.

Tabel 3.2 Uji Validitas X dan Y

Variabel	No	Corrected Item	Rtabel	Keterangan
	Item	Total Corelation	(5%)	
Pernyataan Variabel X	1	.766**	0,482	Valid
Kinerja Pelayanan	2	.849**	0,482	Valid
	3	.852**	0,482	Valid
	4	.849**	0,482	Valid
	5	.921**	0,482	Valid
	6	.887**	0,482	Valid
	7	.936**	0,482	Valid
	8	.881**	0,482	Valid
	9	.908**	0,482	Valid
	10	.934**	0,482	Valid
	11	.897**	0,482	Valid
	12	.989**	0,482	Valid
	13	.896**	0,482	Valid
	14	.800**	0,482	Valid
	15	.748**	0,482	Valid
	16	.866**	0,482	Valid

	17	.888**	0,482	Valid
	18	.921**	0,482	Valid
	19	.863**	0,482	Valid
Pernyataan Variabel Y	1	.664**	0,482	Valid
Kepuasan Pelanggan	2	.697**	0,482	Valid
	3	.802**	0,482	Valid
	4	.734**	0,482	Valid
	5	.665**	0,482	Valid
	6	.632**	0,482	Valid
	7	.564*	0,482	Valid
	8	.606*	0,482	Valid
	9	.555*	0,482	Valid
	10	.802**	0,482	Valid
	11	.772**	0,482	Valid
	12	.762**	0,482	Valid
	13	.844**	0,482	Valid
	14	.642**	0,482	Valid
	15	.687**	0,482	Valid
	16	.766**	0,482	Valid
	17	.896**	0,482	Valid
	18	.758**	0,482	Valid
	19	.860**	0,482	Valid

Sumber : Olah Data SPSS Versi 20

Pada tabel 3.2 diatas, bahwasanya seluruh pernyataan yang dipakai dalam angket dikatakan valid, dapat dilihat pada tabel *corretted item cerrelation* dengan diperoleh nilai pada tiap variabel X dan Y > 0,482, jadi dapat dikatakan seluruh item pada pernyataan dapat digunakan dalam penelitian ini.

#### b. Uji Reliabilitas

Pengujian ini dipakai apakah instrumen mencukupi untuk dijadikan alat pengumpulan data dengan mempertimbangkan bahwa instrumen sudah cukup baik atau tidak dengan alat ukur reliabel memiliki sifat yang konsisten. Artinya jika alat ukur diuji coba dengan sekelompok subjek akan tetap sama hasilnya. Untuk menetapkan instrumen *reliabel* atau tidak maka bisa menggunakan batas nilai *cronbach alpha* > 0,60. Rumus ang dipakai yang dipakai pada *cronbach alpha* :

$$r = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum sb^2}{s1^2} \right]$$

Dimana :

r = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pernyataan

$\sum sb^2$  = jumlah varian

$s1^2$  = total varian

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan riabel sebaliknya *cronbach apha* ( $\alpha$ ) < 60% (0,60) maka variabel tersebut dikatakan tidak reliabel.

Kriteria besarnya koefisien reabilitas adalah sebagai berikut :

1. 0,08 - 1,00 artinya reliabilitas sangat tinggi
2. 0,60 - 0,80 artinya reliabilitas tinggi
3. 0,40 - 0,60 artinya reliabilitas cukup
4. 0,20 – 0,40 artinya reliabilitas rendah<sup>40</sup>

Tabel 3.3 Uji Reliabilitas X (Kinerja Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.771	20

Pada tabel 3.3 menunjukkan bahwa reliabilitas X (Kinerja Pelayanan) di atas 20 item mempunyai *cronbach alpha* sebesar 0, 771 sesuai dengan ketentuan diatas maka indikator pada penelitian ini dikatakan reliabel karena  $0,771 > 0,60$ .

Reliability Statisticis	
Cronbach's Alpha	N of Item
.772	20

Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan)

Pada tabel 3.4 menunjukkan bahwa reliabilitas X (Kinerja Pelayanan) di atas 20 item mempunyai *cronbach alpha* sebesar 0, 772 sesuai dengan ketentuan diatas maka indikator pada penelitian ini dikatakan reliabel karena  $0,772 > 0,60$ .

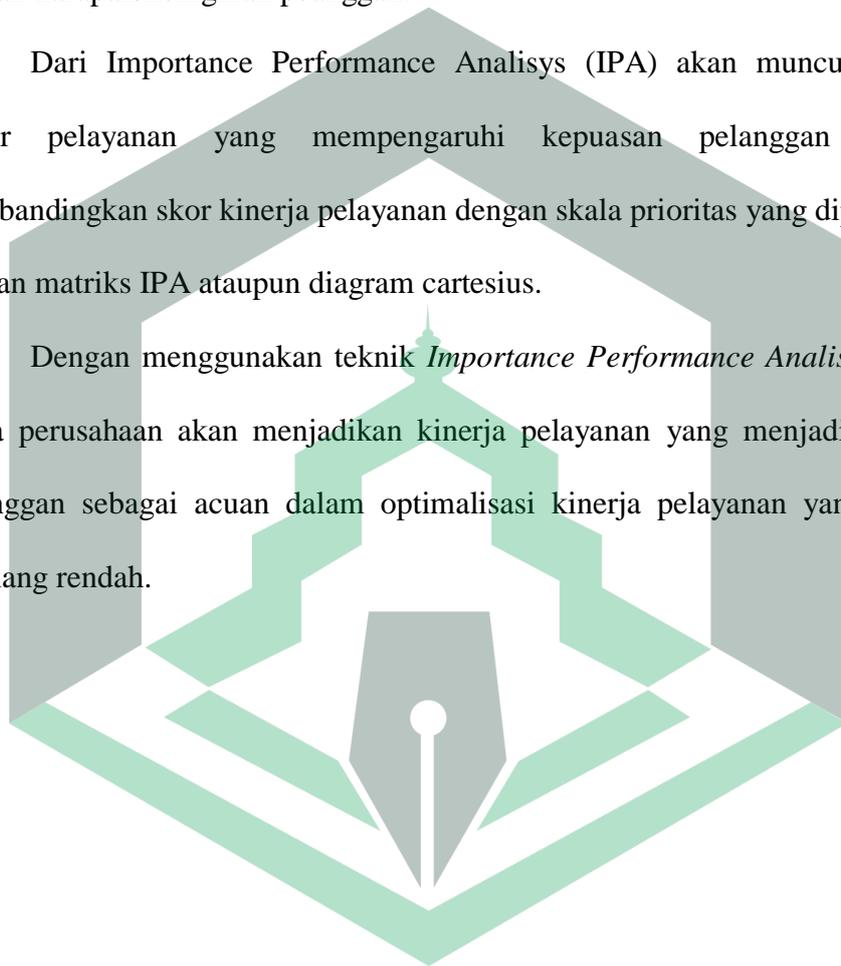
<sup>40</sup>Suharsimi Arikunto, "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek " Jakarta Rineka Cipta ( 2006 ) : 276

## H. Teknik Analisis Data

Dari penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) akan diketahui sejauh mana tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dengan membandingkan kinerja yang ada dengan harapan/keinginan peanggan.

Dari *Importance Performance Analysis* (IPA) akan muncul faktor-faktor pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan membandingkan skor kinerja pelayanan dengan skala prioritas yang dipaparkan dengan matriks IPA ataupun diagram cartesius.

Dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) maka perusahaan akan menjadikan kinerja pelayanan yang menjadi prioritas pelanggan sebagai acuan dalam optimalisasi kinerja pelayanan yang masih terbilang rendah.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

###### a) Sejarah Singkat Desa Laba

Desa Laba merupakan desa yang sebagian besar kontur tanahnya adalah datar, dengan persawahan yang berada di bagian Barat dan bagian Timur warga. Lokasi irigasi di Desa Laba kebanyakan jauh disamping persawahan penduduk sehingga pada saat kemarau air menjadi sangat sulit akibat tidak adanya pintu pembagi air bahkan terkadang petani sampai gagal panen. Di Desa Laba tidak banyak sumber daya alam yang potensial dengan persawahan sekitar 30% dari luas Desa Laba yang mencapai hampir 148.70 hektar.

Pada tahun 2004 Desa Laba masih diberi nama Desa Lebannu, namun karena desakan dari pemuka Adat dan Tokoh Masyarakat maka diubah menjadi Desa Laba karena dianggap lebih cocok dan sesuai harapan penduduk Desa Laba dimana kata Laba yang artinya “melimpah” dengan maksud agar sumber daya alam di Desa Laba melimpah. Awal dirubahnya Desa Lebannu menjadi Desa Laba di pimpin oleh Kepala Desa H. Djunaid dan sekarang dipimpin oleh Oser.

###### b) Letak Geografis dan Luas Wilayah

Desa Laba merupakan salah satu dari 19 Desa / Kelurahan di wilayah Kecamatan Masamba yang terletak 2 Km ke arah Selatan Dari Kecamatan Masamba Desa Laba mempunyai luas wilayah seluas  $\pm$  9.000 Hektar, dengan jumlah penduduk 2.242 Jiwa yang tersebar dalam 4 Wilayah dusun. Adapun

batas-batas wilayah Desa Laba yaitu sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Bone Kecamatan Masamba, sebelah Timur berbatasan dengan Desa Pakkali Kecamatan Masamba, Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Lapapa Kecamatan Masamba, dan sebelah Barat berbatasan dengan Desa Radda Kecamatan Baebunta.

c) Luas Wilayah

Desa Laba Kecamatan Masamba memiliki luas wilayah  $\pm$  9000 Hektar. Dengan jumlah Dusun sebanyak 4 yaitu Dusun Laba, Dusun Lumi, Dusun Kurra, Dusun Salu Sule.

d) Jumlah Penduduk

Berdasarkan sensus penduduk pada tahun 2019 Desa Laba Kecamatan Masamba mempunyai jumlah Penduduk 2.242 Jiwa, yang tersebar dalam 4 Wilayah Dusun yaitu : Dusun Laba sebanyak 649 Jiwa, Dusun Lumi sebanyak 583 Jiwa, Dusun Kurra sebanyak 417 Jiwa, dan Dusun Salu Sule sebanyak 597 Jiwa.

e) Iklim

Iklim di Desa Laba Kecamatan Masamba sebagaimana desa-desa lain di Wilayah Indonsia mempunyai iklim Kemarau dan Penghujan, hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam yang ada di Desa Laba Kecamatan Masamba

f) Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan masyarakat di Desa Laba yaitu : Pra Sekolah sebanyak 73 orang, SD 715 orang , SMP sebanyak 657 orang, SLTA sebanyak 587 orang, Sarjana 207 orang.

g) Mata Pencaharian

Desa Laba merupakan Desa Pertanian dan sebagian besar penduduk di Desa Laba bermata pencaharian sebagai petani, adapun tingkat mata pencaharian penduduk di Desa Laba yaitu: Petani sebanyak 995 orang, Padagang sebanyak 32 orang, PNS sebanyak 438 orang, dan buruh sebanyak 139 orang.

h) Pola Penggunaan Tanah

Penggunaan tanah di Desa Laba sebagian besar diperuntukan untuk Tanah Pertanian Sawah sedangkan sisanya untuk Tanah kering yang merupakan bangunan dan fasilitas-fasilitas lainnya

i) Pemilikan Ternak

Jumlah pemilikan hewan ternak oleh penduduk Desa Laba yaitu: Ayam/Itik sebanyak 4552 ekor, Kambing sebanyak 78 ekor, Sapi sebanyak 63 ekor, Kerbau sebanyak 1242 ekor.

j) Sarana dan Prasarana

Kondisi sarana dan prasarana umum Desa Laba yaitu : Balai Desa sejumlah 1 unit, Jalan Kabupaten sejumlah 2,5 Km, Jalan Kecamatan sejumlah 5 Km, Jalan Desa sejumlah 7 Km, Masjid sejumlah 4 Unit.

k) Visi dan Misi

1. Visi

Mewujudkan Desa Laba sebagai Desa yang unggul di Bidang Pertanian, Perkebunan, Peternakan, dan Perikanan, Serta meningkatkan Taraf hidup masyarakat dan memberikan pelayanan Prima kepada Masyarakat Desa Laba.

## 2. Misi

### a) Bidang Pemerintahan

(1) Penguatan Lembaga Pemerintahan mulai dari tingkat Dusun sampai ketinggian Kabupaten.

(2) Melanjutkan kerjasama dengan perangkat Desa, Lembaga BPD, LKMD, Kepala Dusun, Ketua RT, BABINSA, BABINKANTIBMAS, untuk melanjutkan roda pemerintahan untuk melayani masyarakat

(3) Pemerintah Desa melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada Masyarakat tentang pembangunan yang dilakukan pemerintah

(4) Melakukan Koordinasi dengan pemerintah Kecamatan hingga Kabupaten demi kesejahteraan masyarakat

### b) Bidang Pertanian, Perkebunan, Peternakan, dan Perikanan

(1) Melanjutkan pembangunan sarana untuk menunjang keberhasilan kegiatan tersebut

(2) Penguatan kelembagaan Kelompok Tani sebagai wadah komunikasi tentang kebutuhan hidup masyarakat

(3) Memfasilitasi Kelompok Tani ke tingkat Kecamatan dan Kabupaten.

(4) Memperhatikan sektor unggul pertanian, perkebunan, peternakan dan perikanan demi meningkatkan taraf hidup masyarakat Desa Laba.

### c) Bidang Keamanan dan Ketertiban Masyarakat

(1) Meningkatkan pembinaan terhadap kelompok remaja, bekerjasama BABINSA serta BABINKAMTIBMAS

(2) Bertindak cepat untuk mengatasi setiap masalah yang timbul dalam desa maupun di luar desa dengan bekerjasama tokoh masyarakat, tokoh pemuda, tokoh agama, dan petugas keamanan

(3) Pemerintah Desa beserta masyarakat membangun hubungan yang harmonis, kekeluargaan, dalam bentuk kesadaran masyarakat dalam menjalin hubungan yang baik dengan Desa lain.

#### d) Bidang Pendidikan

(1) Memberikan motivasi kepada masyarakat Desa Laba tentang pentingnya pendidikan.

(2) Membantu pihak sekolah untuk memperjuangkan usulan-usulan pembangunan.

(3) Mengusulkan kepada pemerintah Kabupaten untuk memberikan pelatihan / kursus kepada masyarakat yang putus sekolah.

#### e) Bidang Pemberdayaan Perempuan

(1) Tetap mengaktifkan Majelis Ta'lim serta meningkatkan keterampilan kaum ibu-ibu

(2) Melibatkan kaum perempuan dalam melanjutkan pembangunan Desa Laba

#### f) Bidang Pemuda dan Olahraga

(1) Tetap memberikan anggaran untuk kegiatan kepemudaan / olahraga dan seni sesuai alokasi dana yang ditentukan

(2) Memberikan motivasi kepada unsur pemuda / pemudi dalam aktivitas olahraga

(3) Membentuk dan mengaktifkan kembali Remaja Masjid di tingkat dusun dan desa

g) Bidang Kesehatan

(1) Melanjutkan pembangunan posyandu pada empat titik di Desa Laba melalui dana ADD

(2) Memaksimalkan tenaga bidang untuk mendukung pelayanan kesehatan di Desa Laba

(3) Mendorong kemandirian masyarakat hidup sehat

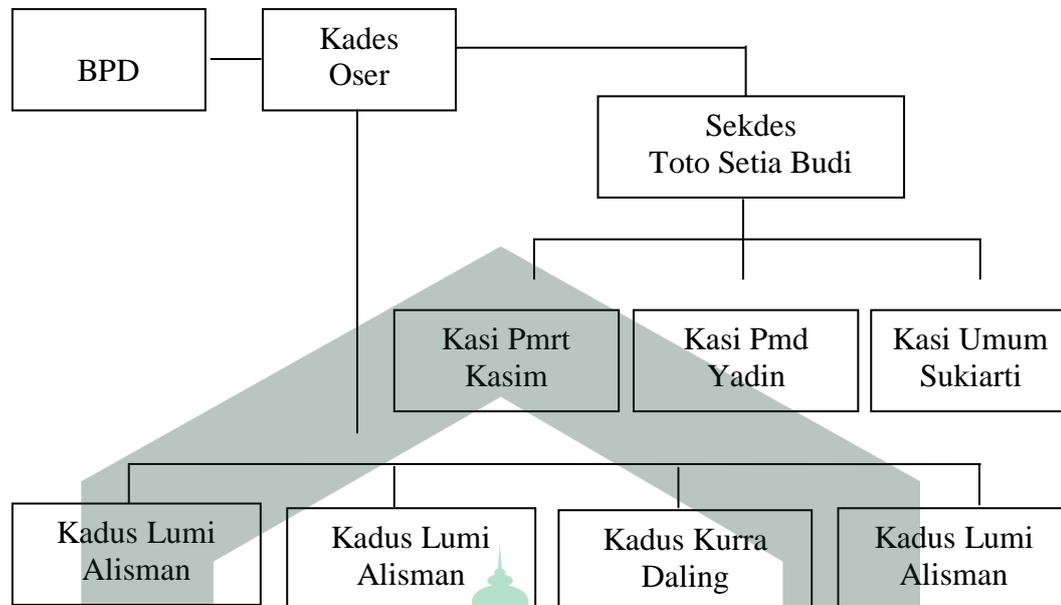
(4) Memotivasi masyarakat untuk rajin keposyandu untuk melaksanakan penimbangan balitanya

h) Bidang Pelayanan Masyarakat

(1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Laba yang tidak mengenal waktu dan tempat

(2) Memberikan pelayanan secara baik dan benar kepada masyarakat Desa Laba secara menyeluruh tanpa membedakan satu dengan yang lainnya tanpa pilih kasih.

## i) Struktur Organisasi Desa Laba



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Desa Laba

## 1. Karakteristik Responden

## a) Karakteristik Responden Menurut Usia

Tabel 4.1 Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
23-30	7	7,1%
31-52	52	53,1%
53-70	32	32,7%
71-82	7	7,1%
Total	98	100%

Sumber. Data primer diolah SPSS versi 20

Berdasarkan tabel 4.1 diatas sebagian besar responden yang berusia 31-52 tahun sebanyak 52 orang atau 53,1%, yang berusia 23-30 tahun sebanyak 7 orang atau 7,1%, yang berusia 53-70 tahun sebanyak 32 orang atau 32,7%,

yang berusia 71-80 tahun sebanyak 7 orang atau 7,1% sehingga hal ini membuktikan bahwa sebagian besar responden berusia 31-52 tahun

#### b) Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	28	28,6%
Perempuan	70	71,4%
Total	98	100%

Sumber. Data prime diolah SPSS versi 20

Berdasarkan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang atau 28,6% sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang atau 71,4% sehingga di Desa Laba rata-rata yang menggunakan air PDAM yang dijadikan sebagai sampel didominasi oleh perempuan.

#### c) Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Petani	27	27,6%
PNS	19	19,4%
Wiraswasta	45	45,9%
Pedagang	7	7,1%
Total	98	100%

Sumber. Data primer diolah SPSS versi 20

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa pekerjaan responden terbanyak dari kalangan Wiraswasta sebanyak 45 orang atau 45,9% sehingga dapat di simpulkan bahwa pekerjaan responden yang dijadikan sampel didominasi oleh Wiraswasta sebanyak 45 orang 45,9%.

#### d) Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Tabel 4.4 Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	21	21,4%
SMP	25	25,5%
SMA	25	25,5%
S1	27	27,6%
Total	98	100%

Sumber. Data primer diolah SPSS versi 20

Berdasarkan tabel 4.4 diatas mengenai tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan S1 sebanyak 27 orang atau 27,6% sehingga dapat dikatakan bahwa pendidikan responden yang dijadikan sampel didominasi oleh S1 sebanyak 27 orang atau 27,6%.

## 2. Perhitungan tingkat kesesuaian per item dari jawaban responden

Tabel 6.5 Kepuasan dan Perhitungan Kinerja Pelayanan Keandalan

Uraian	Xi	Yi	Persentase
	Nilai	Nilai	$(xi/yi) \times 100$
1 Ketersediaan jasa yang sesuai dijanjikan kepada pelanggan	685	783	87
2 Ketersediaan Karyawan yang bertanggung jawab	682	772	88

3	Ketersediaan karyawan yang berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan	681	781	87
4	Ketersediaan fasilitas yang lengkap	682	778	87
5	Ketersediaan informasi bagi pelanggan	671	774	86
	Rata-rata	680	778	87

Dari tabel 6.5 diatas memberikan gambaran bahwa persentase kepuasan pelanggan terhadap kinerja keandalan dari pelayanan PDAM Kota Masamba yang diperoleh antara harapan dan realisasi kinerja dari tanggapan para responden sebesar 87 %. Hal ini mengindikasikan bahwa efektifitas kinerja keandalan dapat dikategorikan baik.

Pelayanan yang baik tentunya wajib memiliki aspek keandalan agar pelanggan tidak ragu dengan kinerja-kinerja yang diberikan oleh pihak perusahaan dan pihak perusahaan mampu mengoptimalkan kinerjanya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kinerja yang dejanjian kepada pelaggan.

Keandalan adalah suatu kemampuan dari perusahaan untuk menghasilkan jasa sesuai dengan yang dijanjikan oleh perusahaan (Musanto 2004). Sedangkan menurut (Ramdan 2008) adalah pemenuhan janji kepada pelanggan dengan tepat waktu. Keandalan dapat diukur dengan:

- 1) Karyawan yang dapat diandalkan
- 2) Kemampuan menyediakan jasa pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3) Kemampuan menjawab dengan akurat bila ada pertanyaan dari pelanggan.<sup>41</sup>

Tabel 6.6 Kepuasan dan Perhitungan Kinerja Pelayanan  
Ketepatan Waktu

	Uraian	Xi	Yi	Persentase
		Nilai	Nilai	$(xi/yi) \times 100$
1	Adanya kepastian waktu pelayanan kepada pelanggan	687	787	87
2	Ketersediaan karyawan yang memberikan pelayanan dengan cepat	670	770	87
3	Ketersediaan karyawan yang tepat waktu menjalankan tugas	674	775	86
4	Ketersediaan karyawan yang merespon keluhan pelanggan setiap saat	675	775	75
	Rata-rata	677	777	84

Dari tabel 6.6 diatas dapat dikatakan bahwa Persentase kepuasan pelanggan pada perhitungan kinerja pelayanan ketepatan waktu dari pelayanan PDAM Kota Masamba yang diperoleh antara harapan dan realiasi kinerja dari tanggapan para responden sebesar 84% hal ini menjelaskan bahwa kinerja pelayanan yaitu ketepatan waktu dapat dikategorikan kurang baik dan pelayanan ini masih perlu ditingkatkan agar memenuhi harapan pelanggan untuk merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Kota Masamba.

<sup>41</sup>Vedo Yustinevan, "Jurnal Pendidikan" *Pengaruh Keandalan, Respon, dan Cara Pemecahan Masalah, Pengalaman Karyawan, Kemudahan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak Pada Loyalitas Pelanggan (Study Pada Bengkel Terang Motor Semarang)* (2017) : 3

Kinerja pelayanan yang baik perlu bahkan wajib memberikan ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanannya agar tumbuh rasa percaya dari pelanggan terhadap pihak perusahaan bahwa karyawan yang bekerja dapat dipercaya dalam menimplementasikan misi perusahaan dengan baik.

Ketepatan waktu menurut Gregori dan Van Horn (1963) yaitu adanya informasi yang akurat saat dibutuhkan. Dengan ketepatan waktu maka sistem dalam kinerja pelayanan dapat berjalan dengan baik karena pelayanan yang diberikan mampu memberi respon secara terstruktur dari setiap keluhan pelanggan.<sup>42</sup>

Tabel 6.7 Kepuasan dan Perhitungan Kinerja Pelayanan Jaminan

	<b>Uraian</b>	<b>Xi Nilai</b>	<b>Yi Nilai</b>	<b>Persentase (xi/yi)×100</b>
1	Sistem Pelayanan berjalan dengan baik	680	773	87
2	Pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggan	677	775	87
3	Ketersediaan pelayanan yang nyaman bagi pelanggan	673	770	87
	Rata-rata	677	773	87

Pada tabel 6.7 diatas dapat dikatakan bahwa persentase kepuasan pelanggan pada perhitungan kinerja pelayanan jaminan oleh PDAM Kota Masamba yang diperoleh antara harapan dan realisasi dari tanggapan para responden sebesar 87% hal ini menjelaskan bahwa indikator jaminan dapat

<sup>42</sup>Siska Prahesty, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan (Studi Empiris Pada Perusahaan Food and Beverages di Bursa Efek Indonesia Periode 2004-2009)", (Skripsi Sarjana : Semarang, 2011). 14

dikategorikan baik/memuaskan pelanggan, akan tetapi PDAM Kota Masamba masi perlu mempertahankan kinerja pelayanan jaminan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Jaminan dalam suatu lembaga merupakan bentuk terpenuhinya janji dari pihak perusahaan terhadap pelanggan<sup>43</sup>, oleh karena itu perusahaan yang dikategorikan baik adalah yang mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan pelanggan tanpa menimbulkan unsur menyimpang dalam memberikan jaminan tersebut. Dengan adanya jaminan yang yang diberikan kepada pelanggan maka kepercayaan pelanggan terhadap pihak perusahaan akan semakin tinggi, dengan kata lain pelanggan akan merasa bahwa haknya telah terpenuhi oleh pihak perusahaan.

Tabel 6.8 Kepuasan dan Perhitungan Kinerja Pelayanan  
Keamanan

	<b>Uraian</b>	<b>Xi Nilai</b>	<b>Yi Nilai</b>	<b>Persentase (xi/yi)×100</b>
1	Ketersediaan karyawan yang penuh perhatian	703	772	91
2	Ketersediaan pelayanan yang aman	672	774	86
3	Ketersediaan karyawan yang memberikan ketenangan bagi pelanggan	669	766	86
4	Ketersediaan karyawan yang melakukan pelayanan dengan hati-hati	669	777	86
	Rata-rata	678	772	87

<sup>43</sup>Noor Hafidah, "Jurnal Arena Hukum" *Implementasi Konsep Jaminan Syariah Dalam Tata Aturan Undang-Undang Perbankan Syariah (2014)* : 80

Pada tabel 6.8 sebelumnya dapat dijelaskan bahwa persentase kepuasan pelanggan pada perhitungan kinerja pelayanan keamanan dari PDAM Kota Masamba yang diperoleh antara harapan dan realisasi dari tanggapan para responden sebesar 87%. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja pelayanan keamanan mengindikasikan baik.

Dalam suatu lembaga/perusahaan tentunya harus memberikan jaminan keamanan kepada pihak karyawan maupun pelanggan agar dapat menciptakan kondisi yang aman kondusif kepada pihak karyawan terutama kepada pelanggan. Keamanan yang baik juga akan menumbuhkan rasa tenang dan terjaga kepada pelanggan oleh karena itu diharapkan setiap perusahaan selalu memperhatikan dan meningkatkan keamanan dalam memberikan pelayanan.

Tabel 6.9 Kepuasan dan Perhitungan Kinerja Pelayanan

		Efisiensi		
	Uraian	Xi Nilai	Yi Nilai	Persentase (xi/yi)×100
1	Ketersediaan pelayanan yang berkualitas	671	776	86
2	Pelayanan yang mengutamakan kepentingan-kepentingan pelanggan	673	773	87
3	Pelayanan yang menumbuhkan loyalitas bagi pelanggan	674	761	88
	Rata-rata	673	770	87

Dari tabel 6.9 diratas dapat dikatakan bahwa persentase kepuasan pelanggan pada perhitungan kinerja efisiensi dari kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba yang diperoleh antara realisasi dan harapan dari tanggapan para

responden sebesar 87%. Hal ini menjelaskan bahwa kinerja efisiensi dikatakan baik namun masih perlu ditingkatkan.

Menurut Nicholson efisiensi merupakan pelaksanaan suatu kegiatan yang sesuai dengan rencana dan tepat sasaran dalam pengimplementasiannya dengan tidak mengabaikan biaya yang banyak namun kegiatan berjalan dengan baik serta memberikan banyak manfaat.

Oleh karena efisiensi merupakan kinerja yang sangat penting dalam menerapkan pelayanan kepada pelanggan dikarenakan dalam perencanaan dan pelaksanaan kinerja pelayanan tentu harus dilakukan dengan tidak menimbulkan pemborosan agar mencapai hasil yang optimal serta dapat meminimalisir tingkat kerugian apabila terjadi kesalahan teknis dalam penerapan kinerja pelayanan.

### 3. Skor rata-rata tingkat Realisasi (X) dan Harapan (Y)

$$X = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k}$$

$$= \frac{130,65}{19}$$

$$X = 6,87 = 7$$

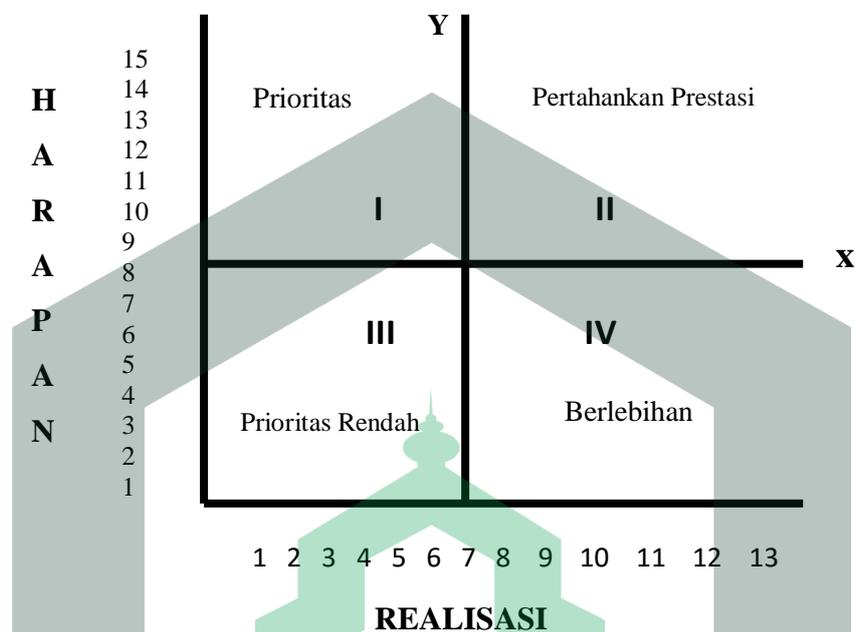
$$Y = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k}$$

$$= \frac{150,12}{19}$$

$$= 7,90 = 8$$

Dari skor rata-rata tingkat realisasi (X) dan harapan (Y) dapat dikatakan bahwa rata-rata harapan (Y) ialah 8 lebih tinggi dibandingkan rata-rata realisasi (X) sehingga dapat dijelaskan bahwa harapan pelanggan masih tinggi

dibandingkan realisasi dari kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba sehingga diharapkan agar PDAM Kota masamba meningkatkan beberapa kinerja pelanannya dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.



Gambar 4.2 Matriks Importance Performance Analisis

Adapun interpretasi pada kuadran tersebut adalah sebagai berikut

a) Prioritas Utama

Pada kuadran ini terdapat faktor yang dianggap penting akan tetapi kinerja dinilai belum memuaskan sehingga pihak PDAM Kota Masamba perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa kinerja yang masuk dalam kuadran ini.

b) Pertahankan Prioritas

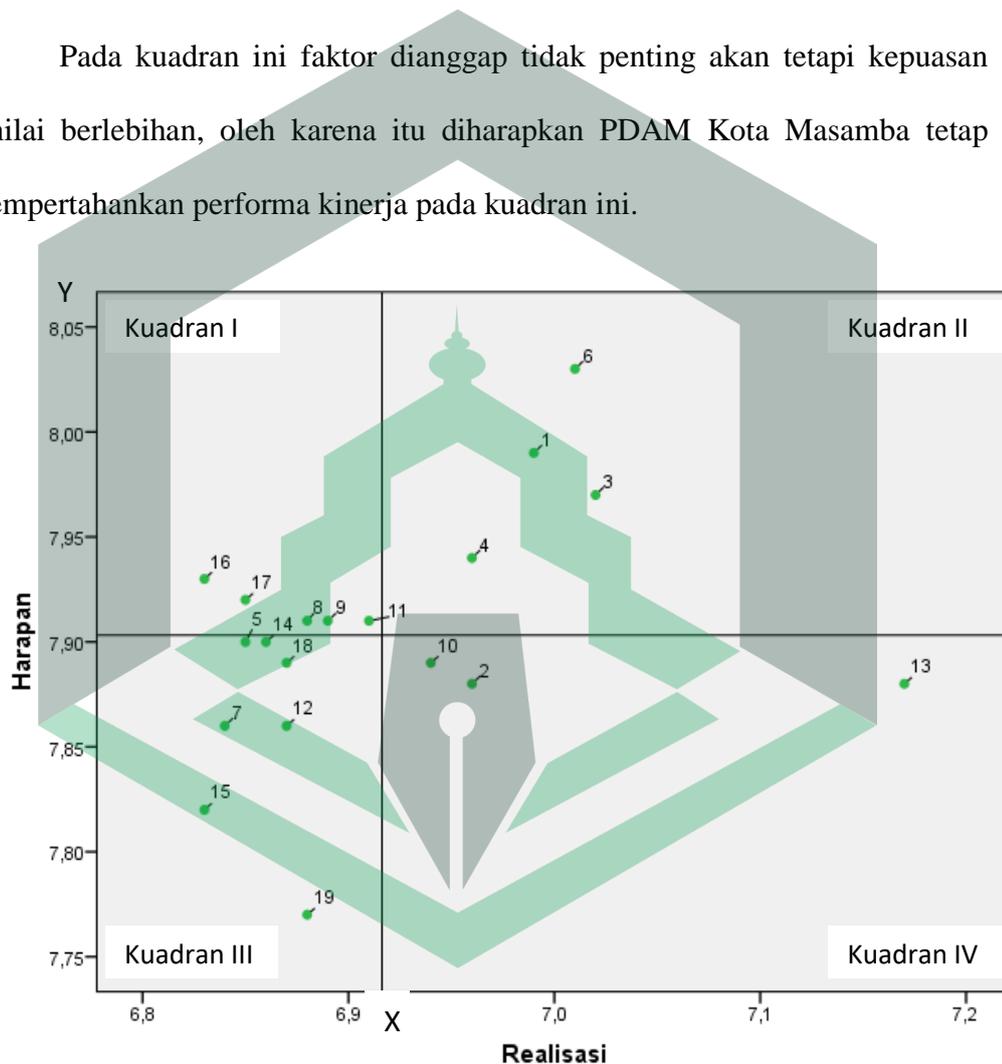
Pada kuadran ini faktor dianggap penting dan dinilai sudah memuaskan sehingga pihak PDAM Kota masamba diharapkan mampu mempertahankan performa kinerja yang masuk dalam kuadran II

c) Prioritas Rendah

Pada kuadran ini faktor dianggap tidak terlalu penting dan dinilai sangat tidak memuaskan akan tetapi PDAM Kota Masamba diharapkan mampu meningkatkan performa kinerja pada kuadran ini

d) Berlebihan

Pada kuadran ini faktor dianggap tidak penting akan tetapi kepuasan dinilai berlebihan, oleh karena itu diharapkan PDAM Kota Masamba tetap mempertahankan performa kinerja pada kuadran ini.



Gambar 4.3 Diagram Cartesius

Pada diagram cartesius diatas terdapat 4kuadran yang masing-masing kuadran menggambarkan skala prioritas dalam mengambil kebijakan baik berupa peningkatan kinerja atau mempertahankan kinerja perusahaan, di setiap

kuadran akan diketahui tingkat kinerja dari setiap item sehingga perusahaan dapat mengetahui apakah kinerja yang diberikan memuaskan atau mengecewakan, tiap kuadran akan memberikan gambaran secara jelas mengenai kinerja pelayanan yang mampu dijadikan bahan perbandingan dan tolok ukur bagi perusahaan terkait sejauh mana kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan setiap pelanggan. Dari setiap kuadran akan menjadi bahan acuan bagi perusahaan (PDAM Kota Masamba) dalam penerapan kinerja pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan sehingga memberikan kesan yang baik terhadap PDAM Kota Masamba dengan pelayanan yang memiliki daya tarik bagi pelanggan.

Dari kuadran I menggambarkan tingkat harapan tinggi dan realisasi rendah, kuadran II tingkat harapan tinggi dan realisasi tinggi, kuadran III harapan rendah dan realisasi rendah, dan kuadran IV harapan rendah dan realisasi tinggi yang terdiri dari 19 item pernyataan dari 98 kuisioner yang telah disebar kepada setiap responden dan sudah terbagi di setiap kuadran berdasarkan kesesuaian antara harapan dan realisasi dari setiap item.

Adapun item dari masing-masing kuadran yaitu sebagai berikut :

#### 1. Kuadran I

##### a) Item 8 Ketersediaan karyawan yang tepat waktu menjalankan tugas

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan penting untuk diterapkan oleh setiap karyawan agar mampu menjawab kebutuhan pelanggan setiap saat secara konsisten.

##### b) Item 9 Ketersediaan karyawan yang merespon keluhan pelanggan setiap saat

karyawan yang merespon keluhan pelanggan setiap saat tidak jauh bedah dari ketepatan waktu pelayanan sebab, pelanggan sangat membutuhkan *quick respon* dari karyawan ketika terjadi masalah agar mampu memberikan solusi bagi pelanggan, baik pelayanan administrasi ataupun pelayanan terkait lapangan.

c) Item 11 Pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggan

Pelayanan yang baik tentunya memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan dikarenakan kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur keberhasilan bagi pihak perusahaan serta menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan terkait pelayanan yang baik.

d) Item 16 Karyawan yang melakukan pelayanan dengan hati-hati

Karyawan yang hari-hati perlu dalam penerapan pelayanan agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan pada saat memberikan pelayanan sehingga dapat menumbuhkan rasa aman bagi setiap pelanggan.

e) Item 17 Ketersediaan pelayanan yang berkualitas

Pelayanan yang berkualitas dapat menjadi ciri khas bagi perusahaan dikalangan pelanggannya agar pelanggan dapat merasakan bahwa pelayanan yang telah diterapkan oleh pihak perusahaan betul-betul mampu menjanjikan pelayanan yang sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dari kelima item yang terdapat pada kuadran 1 di atas menjadi prioritas utama bagi perusahaan dalam peningkatan layanan dikarenakan harapan pelanggan tinggi namun realisasinya masih rendah sehingga pihak perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanannya.

## 2. Kuadran II

### a) Item 1 Ketersediaan jasa yang sesuai dijanjikan kepada pelanggan

adanya jasa yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan merupakan kibat dalam memberikan layanan, sehingga mampu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan setiap pelanggan.

### b) Item 3 Ketersediaan karyawan yang berpenampilan rapi dalam bertugas

Karyawan yang berpenampilan rapi dalam memberikan pelayanan dapat mendorong kepercayaan setiap pelanggan dan mampu memberikan citra baik bagi pihak perusahaan.

### c) Item 4 Ketersediaan fasilitas yang lengkap

Fasilitas yang lengkap dalam pelayanan merupakan harapan setiap pelanggan ataupun karyawan karena dapat menunjang kelancaran proses pelayanan yang diberikan kepada setiap pelanggan.

### d) Item 6 Adanya kepastian waktu pelayanan kepada pelanggan

Adanya kepastian waktu pelayanan penting diketahui setiap pelanggan agar dapat memberikan kejelasan terkait waktu akan berlangsungnya pelayanannya.

Dari keempat item pelayanan yang terdapat pada kuadran II dikategorikan sebagai pelayanan yang sudah baik karena harapan pelanggan yang tinggi sesuai dengan realisasi yang tinggi dan pihak perusahaan mempertahankan prioritas ini.

### 3. Kuadran III

#### a) Item 5 Ketersediaan informasi bagi pelanggan

Adanya informasi dari perusahaan merupakan harapan setiap pelanggan agar dapat menjadi acuan bagi pelanggan terkait pelayanan yang akan berlangsung.

#### b) Item 7 Ketersediaan karyawan yang memberikan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang cepat oleh karyawan dapat membuat pelanggan merasa senang karena dapat memanajemen waktu dengan baik sehingga tidak membebani aktivitas pelanggan diluar pelayanan.

#### c) Item 12 Ketersediaan pelayanan yang nyaman bagi pelanggan

Pelayanan yang nyaman bagi pelanggan dapat memberikan rasa rileks kepada pelanggan dalam menerima pelayanan, sehingga pelanggan merasa senang dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhannya.

#### d) Item 14 Ketersediaan pelayanan yang aman

Pelayanan yang aman dapat memberikan ketenangan bagi pelanggan karena pelanggan akan merasa terjaga dalam menerima layanan dengan fasilitas keamanan yang baik yang disediakan oleh pihak perusahaan

#### e) Item 15 Ketersediaan karyawan yang menenangkan pelanggan

Karyawan yang mampu menenangkan pelanggan penting dalam sebuah layanan agar pelanggan dapat menyampaikan keluhan dengan tenang dan pelanggan dapat merasa nyaman menerima pelayanan.

f) Item 18 Pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan

Mengutamakan kepentingan pelanggan dalam memberikan pelayanan merupakan kebutuhan setiap pelanggan agar masalah atau keluhan yang dihadapi dapat terselesaikan dengan optimal.

g) Item 19 Pelayanan yang menumbuhkan loyalitas bagi pelanggan

Pelayanan yang membuat pelanggan loyal dapat memberikan kepercayaan bagi pelanggan sehingga pelanggan yang loyal dapat menginformasikan kepada masyarakat luas akan kinerja yang baik oleh pihak perusahaan.

Dari ketujuh item pelayanan pada kuadran III dapat dikategorikan sebagai prioritas rendah dikarenakan harapan pelanggan rendah dan realisasi perusahaan rendah akan tetapi perusahaan tetap memperhatikan kualitas dari ketujuh item tersebut

4. Kuadran IV

a) Item 2 Ketersediaan karyawan yang bertanggung jawab

Ketersediaan karyawan yang bertanggung jawab merupakan harapan bagi pelanggan ataupun perusahaan karena tanggung jawab karyawan merupakan hal yang utama dalam pelayanan agar berjalan dengan baik.

b) Item 10 Sistem pelayanan berjalan dengan baik

Pelayanan yang berjalan dengan baik tentunya yang selalu diharapkan setiap pelanggan agar keluhan pelanggan dapat teratasi dengan baik.

c) Item 13 Ketersediaan karyawan yang penuh perhatian

Karyawan yang penuh perhatian cenderung akan lebih mengerti kebutuhan yang diharapkan pelanggan sehingga pelanggan nyaman dengan layanan yang diterima.

Dari ketiga item pelayanan yang terdapat pada kuadran IV termasuk dalam kategori pelayanan yang berlebihan karena harapan pelanggan rendah dan realisasi tinggi akan tetapi perusahaan diharapkan tetap memperhatikan pelayanan yang terdapat pada kuadran IV agar selalu memuaskan pelanggan.

## **B. Pembahasan**

Dari hasil penelitian diatas maka pembahasan tentang penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Karakteristik responden berdasarkan usia diketahui bahwa responden terbanyak adalah berusia 31-52 tahun (53,1 %) dengan jumlah pelanggan sebanyak 52 orang dan responden terendah berusia 23-30 tahun (7,1 %) dengan jumlah pelanggan sebanyak 7 orang.
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa responden terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan sebanyak 70 orang (71,4 %) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang (28,6%) dari 98 kusioner yang disebar
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan diketahui bahwa pekerjaan terbanyak adalah Wiraswasta sebanyak 48 orang dan pekerjaan responden terendah yaitu pedagang dengan jumlah 7 orang.
4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan diketahui bahwa pendidikan responden terbanyak yaitu S1 sebanyak 27 orang dan pendidikan responden yang paling rendah yaitu SD sebanyak 21 orang.

Berdasarkan hasil analisis data dengan metode Importance Performance Analysis menggunakan Matriks dan Diagram Cartesius maka dapat dikatakan bahwa pada kuadran I dimana harapan tinggi dan realisasi rendah sehingga pelanggan merasa belum puas karena ekspektasinya belum terpenuhi. Hal ini berarti bahwa pihak PDAM Kota Masamba harus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dari 5 item pelayanan yang berada pada kuadran I.

Pada kuadran II pelanggan merasa puas karena harapannya terpenuhi dengan kinerja pelayanan yang baik. Hal ini berarti pihak perusahaan perlu mempertahankan 4 item kualitas pelayanan yang terdapat pada kuadran II. Dengan kata lain beberapa item yang berada pada kuadran II telah memenuhi apa yang menjadi harapan bagi setiap pelanggan sehingga item tersebut bisa dijadikan tolok ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari beberapa item lainnya yang berada pada kuadran I, kuadran III, dan kuadran IV agar mampu memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan PDAM Kota Masamba.

Pada kuadran III tingkat harapan pelanggan rendah namun pelanggan merasa tidak terganggu akan rendahnya beberapa item kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba yang terdapat pada kuadran III karena bukan menjadi prioritas utama. Namun perusahaan tetap melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap 7 item kinerja pelayanan yang terdapat pada kuadran III. PDAM kota Masamba akan tetap berusaha melakukan optimalisasi kinerja pelayanannya mengingat pada kuadran III ini merupakan kuadran yang memiliki item terbanyak dari hasil pengujian matriks, maka dari itu ketujuh item yang berada pada kuadran III tetap mendapatkan perhatian yang baik dari

pihak PDAM Kota Masamba dalam memberikan kepuasan bagi setiap pelanggan.

Pada kuadran IV tingkat harapan rendah namun realisasi tinggi. Hal ini terlihat sangat berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi responden. Pada kuadran IV terdapat 3 item yang tentunya masih tetap perlu diperhatikan oleh pihak PDAM Kota Masamba dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Berdasarkan gambar 4.2 sebelumnya maka terdapat 5 item pelayanan yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat harapan tinggi namun kinerja rendah maka item ini dianggap mengecewakan pelanggan / tidak puas oleh karena itu item pelayanan yang harus segera ditingkatkan kinerjanya yaitu: item 8 ketersediaan karyawan yang tepat waktu dalam menjalankan tugas, item 9 ketersediaan karyawan yang merespon keluhan pelanggan setiap saat, item 11 pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggan, item 16 karyawan yang melakukan pelayanan dengan hati-hati, dan item 17 ketersediaan pelayanan yang berkualitas. Dari beberapa item yang telah dipaparkan diatas maka diharapkan PDAM Kota Masamba mampu memberikan perhatian lebih terhadap kinerja pelayanan tersebut agar tidak mengecewakan lagi setiap pelanggan dan menjadi perusahaan yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan setiap pelanggan terutama memberikan kepuasan bagi pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan teori *utility function* yang mengatakan bahwa semakin banyak barang yang dapat dikonsumsi, yang berarti semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, misalnya dalam

melakukan pembelian pertama tingkat kepuasan yang dirasakan lebih tinggi dibandingkan dengan pembelian kedua, pembelian ketiga ataupun pembelian kesekian kalinya. Sama halnya pada penelitian ini tepatnya dipaparkan dalam matriks Importance Performance Analisis dan diagram cartesius harapan dan realisasi pada kuadran IV yang menjelaskan bahwa harapan rendah namun realisasi tinggi dan mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan yang berlebihan akan tetapi kepuasan tersebut tidak bernilai lagi bagi pelanggan karena dianggap telah melebihi dari batas kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Akan tetapi PDAM Kota masamba akan tetap memperhatikan item pelayanan yang ada pada kuadran IV dan PDAM Kota masamba diharapkan tetap memperhatikan dan mempertahankan kinerja pelayanan tersebut demi tercapainya visi dan misi dari PDAM Kota Masamba terhadap pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian ini pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PDAM kota masamba bagi setiap pelanggan masih perlu melakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan oleh karena itu perhatian yang lebih terhadap kinerja yang masih rendah sangat dibutuhkan terutama memperhatikan sumber daya yang ada dalam penerapan pelayanannya sehingga pelanggan dapat menikmati pelayanan yang telah diberikan dan di terapkan bagi setiap pelanggan. Dengan memperhatikan kinerja pelayanan yang masih terbilang rendah, tidak serta merta membuat pihak PDAM Kota Masamba melupakan pelayanan yang sudah terbilang baik akan tetapi PDAM Kota Masamba juga meperhatikan dan selalu beusaha untuk mempertahankan kinerja yang sudah dapat dikatakan baik dan memberikan

pelayanan yang prima dalam memberikan kepuasan bagi setiap pelanggannya.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan penelitian penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pelayanan PDAM Kota Masamba Menggunakan Importance Performance Analisis (Studi Masyarakat di Desa Laba)” dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Memang benar beberapa item pernyataan telah memberikan kepuasan bagi pelanggan dibuktikan dengan hasil pengolahan *Importance Performance Analisis* (IPA) pada diagram cartesius kuadran II sebanyak 4 item pernyataan namun secara keseluruhan dari 19 item pernyataan, kinerja pelayanan PDAM Kota Masamba masih mengecewakan pelanggan.

2. PDAM Kota masamba masih perlumengoptimalkan kinerja pelayanannya dengan memperhatikan dan meningkatkan item-item yang termasuk dalam kategori mengecewakan dan mempertahankan item-item yang sudah d alam kategori baik agar dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan

#### **B. Saran**

##### 1. Bagi Perusahaan (PDAM Kota Masamba)

Diharapkan PDAM Kota Masamba mampu meningkatkan kinerja pelayanannya dalam memberikan kepuasan bagi pelanggan dengan melakukan optimalisasi terhadap kinerja pelayanan yang masih rendah serta mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan periode pengamatan atau penelitian yang lebih panjang dengan tujuan memperoleh hasil yang lebih baik. Selain itu diharapkan memasukkan variabel lain yang belum dimasukkan dalam model penelitian.



### Daftar Pustaka

- A.Kasim , Adiwarmarman. *Ekonomi Mikro Islam*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011.
- Affandi, Herri. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh.” *Jurnal Teknik Sipil*, 2017: 297.
- Agung, I Guai Ngara. *Statistika Penerapan Metode Analisis Untuk Tabulasi Sempurna dan Tak Sempurna Dengan SPSS*. Jakarta: PT Raja, 2004
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* . Jakarta: Rineka Cipta, 2006.. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Aurora, Novella. “Penerapan Balance Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja.” *Sripsi*, 2010: 4.
- F, Tjiptono. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.
- Firmanto, Ridwan. “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kalitas Pelayanan Jasa Sewa Truck Dengan Metode Importance Performance Analisis dan Potential Gain in Cstomer Value (PGCV) Pada Perusahaan yang Bergerak di Sektor Logistik.” *Proposal PPNS*, 2019: 38.
- Hadi, H Amirul. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Cv Pustaka Setia, 1998.
- Happy, Wendy Ardiawan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap KepuasanPelanggan (Studi Pada Luwes Woji Wetan Solo) .” *Skripsi Universitas Sebelas Maret*, 2009: 27.
- Heryanto, Yanto. “Implementasi Good Governance Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Indonesia.” *Jurnal Logika*, 2014: 35.
- Khoirul, Huda. “Pertanggung Jawaban Hukum Tindakan Mal-Administrasi Dalam Pelayanan Publik.” *Jurnal Heritage*, 2014: 30.
- Kotler, Philip. *Manajemen Jasa*. Jakarta: PT. Indeks, 2005.
- Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. “Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Daerah.” *Jurnal Justisia*, 2016: 570.

- Kuswati, Ratna Eka. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul." *Skripsi Sarjana*, 2017: 12.
- Manik, Comelia Dumarya. "Pengaruh Penetapan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Panel Pada Pt. Cakra Raya Teknologi." *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2017: 110.
- Mukhadis, Amal. "Sosok Manusia Indonesia Yang Unggul dan Berkarakter Dalam Bidang Teknologi Sebagai Tuntutan Hidup di Era Globalisasi." *Jurnal Pendidikan Karakter*, 2013: 131.
- Nugroho, J. *Perilaku Konsumen*. Bogor: Kencana, 2003.
- Nuriyanto. "Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State." *Jurnal Konstitusi*, 2014: 433.
- Prasetyani, Nurul. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Demak." *Tesis*, 2009: 29.
- Pratama, M Hamdani. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Study Deskriptif Tentang Stratgi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor." *Jurna Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2015: 90.
- Reina. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Bina Nusantara." *Jurnal Article*, 2012: 563.
- Santoso, Agus, and Atik Aprianingsih. "The Influence Of Percieved Service and E-Service Quality to Repurchase Intention the Media Role of Customer Satisfaction Case Study: Go-Ride In Java." *Jurnal Of Business and Management (Institut Teknologi Bandung)* 6, no. 1 (2017): 32-43.
- Sari, Andi Kartini. "Studi Kehilangan Air PDAM Tirta Luwu Utara." *Jurnal Dynamic Saint*, 2018: 725.
- Schmidler, Susan Brown. "Word Development Report." *Making Services Work Poor For People*, 2004: 23.
- Sumantri, Bambang. "Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen." *Jurnal Wacana Publik*, 2017: 2.
- Syahrudin. *Metodologi Penelitian*. Makassar: CV Permata Ilmu, 2017.
- Syamsinar. "Pengaruh Faktor Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Swalayan Indomaret Ratulangi Palopo." *Skripsi Sarjana*, 2016: 35.

Taufiqrokhman. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat Tangerang Selatan: Umj Press, 2018.

Umar, Husein. *Studi Kelayakan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005.

Wakhid, Ali Abdul. "Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia." *Jurnal Tapis*, 2017: 56.

Yusriadi. "Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu)." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 2017: 104

