



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN
DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

**RIANI SAPUTRI LUBIS
NIM. 13 230 0083**

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN
DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

RIANI SAPUTRI LUBIS

NIM. 13 230 0083

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN

2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN
DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA
KOTA PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Dalam
Bidang Ilmu Ekonomi Syariah*

Oleh

RIANI SAPUTRI LUBIS

NIM. 13 230 0083

JURUSAN EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST, MM

NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidv Siregar, SP., MM

NIP. 19811106 201503 1 001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Riani Saputri Lubis**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, 04 April 2017

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

IAIN Padangsidimpuan

Di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Riani Saputri Lubis** yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST, MM

NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., MM

NIP. 19811106 201503 1 001

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.
Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **RIANI SAPUTRI LUBIS**
NIM : 13 230 0083
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan**

Dengan ini menyatakan menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang kode etik mahasiswa, yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 04 April 2017

Saya yang menyatakan,



RIANI SAPUTRI LUBIS
NIM. 13 230 0083

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riani Saputri Lubis
Nim : 13 230 0083
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan
Pada tanggal : 04 April 2017
Yang Menyatakan,



RIANI SAPUTRI LUBIS

Nim: 13 230 0083



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SARJANA**

NAMA : RIANI SAPUTRI LUBIS
NIM : 13 230 0083
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN DI KECAMATAN PADANGSIDIMPUAN UTARA KOTA PADANGSIDIMPUAN

Ketua

Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.SI
NIP. 19780818200901 1 015

Sekretaris

Muhammad Isa, ST, MM
NIP. 19800605 201101 1 003

Anggota

1. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.SI
NIP. 19780818200901 1 015

2. Muhammad Isa, ST, MM
NIP. 19800605 201101 1 003

3. Rosnani Siregar, M.Ag
NIP. 19740626 200312 2 001

4. Nofinawati, MA
NIP. 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munqasyah

Di : Padangsidimpuan
Tanggal : 28 April 2017
Pukul : 08.00 – 11.30 Wib
Hasil/Nilai : 75,125 / B
Predikat : Cumlaude
IPK : 3,58



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI
CABANG TAPANULI SELATAN DI KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN UTARA KOTA
PADANGSIDIMPUAN**

**NAMA : RIANI SAPUTRI LUBIS
NIM : 13 230 0083**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
dalam Bidang Ilmu Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 30 Mei 2017

Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Riani Saputri Lubis

NIM : 12 230 0083

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan

Latar belakang penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang belum maksimal dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan latar belakang masalah, menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan bidang manajemen pemasaran. Konsep dan teori yang digunakan adalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpulan data yaitu angket, dengan jumlah sampel 99 responden yang diambil dari populasi 6.040 responden. Kemudian data diolah dan dianalisis dengan bantuan SPSS Versi 22.0. uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji regresi sederhana, uji determinasi dan uji t.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antar variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Hal ini dibuktikan berdasarkan perhitungan hasil koefisien korelasi yang diperoleh 0,702, dengan hubungan antara kedua variabel “kuat”. Dan pada uji t yang menghasilkan t_{hitung} sebesar 9,720. Hasil analisis data menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,720 > 1,985$ dan $P_{value} < \text{taraf signifikan}$ yaitu $0,000 < 0,005$, artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai R Square sebesar 0,493 atau 49,3%. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 49,3%, sedangkan 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Dari hasil perhitungan regresi diperoleh persamaan regresinya $Y' = 7,701 + 0,565X$, yang artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan (X) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,565 atau 56,5%.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan”** disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Selama penelitian sampai dengan tersusunnya skripsi ini, peneliti banyak sekali mendapat dukungan moral, materil, dan spiritual yang tidak ternilai harganya. Melalui skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL,Rektor IAIN Padangsidempuan, Bapak Drs. H. Irwan Shaleh Dalimunthe, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si, Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Muhammad Isa ST, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Civitas Akademik .
4. Bapak Muhammad Isa, ST, MM selaku pembimbing I dan Bapak Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., MM selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Pemimpin dan Wakil Pemimpin, serta karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ayahanda dan ibunda tercinta yang paling berjasa dan telah mengasuh, mendidik peneliti, serta telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Adinda tersayang Iqbal Febriansyah Lubis, Muhammad Zulfadli Lubis dan Alwi Safriadi Lubis yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk tetap semangat dalam penulisan skripsi ini.
8. Rekan-rekan seperjuangan sebagai teman berkayuh dalam menggapai lautan ilmu di IAIN Padangsidempuan yang tercinta, motivasi dan dorongan yang diberikan menjadi modal umum bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah membalas amal ibadah serta melimpahkan rahmat dan hidayahnya atas kebaikan yang mereka lakukan. Kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan agar peneliti

berikutnya dapat lebih baik. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi pembaca.

Padangsidempuan, 04 April 2017
Peneliti,

RIANI SAPUTRI LUBIS
NIM. 13 230 0083

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	ḥ a	ḥ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	de
ذ	zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er

ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es
ص	ṣ ad	ṣ	esdan ye
ض	ḍ ad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭ a	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓ a	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	..	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
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

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥ ah	A	a
	Kasrah	I	i
	ḍ ommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fatḥ ah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fatḥ ah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....).....	fatḥ ah dan alif atau ya	a	a dan garis atas
ى.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍ ommah dan wau	u	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- a. Ta marbutah hidup yaitu Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fatḥ ah, kasrah, dan ḍ ommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta marbutah mati yaitu Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, mau pun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya yang telah memberikan kesehatan dan segala nikmat kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan”** disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam Jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Selama penelitian sampai dengan tersusunnya skripsi ini, peneliti banyak sekali mendapat dukungan moral, materil, dan spiritual yang tidak ternilai harganya. Melalui skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

10. Bapak Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL,Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Drs. H. Irwan Shaleh Dalimunthe, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Aswadi Lubis, S.E, M.Si, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
11. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si, Wakil Dekan Bidang

Akademik dan Pengembangan Lembaga, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag, Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag, Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

12. Bapak Muhammad Isa ST, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah dan Civitas Akademik .
13. Bapak Muhammad Isa, ST, MM selaku pembimbing I dan Bapak Rizal Ma'ruf Amidy Siregar, SP., MM selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
14. Bapak Pemimpin dan Wakil Pemimpin, serta karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Ayahanda dan ibunda tercinta yang paling berjasa dan telah mengasuh, mendidik peneliti, serta telah banyak berkorban serta memberikan dukungan moral dan materil demi kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan studi mulai dari tingkat dasar sampai kuliah di IAIN Padangsidempuan. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini.
16. Adinda tersayang Iqbal Febriansyah Lubis, Muhammad Zulfadli Lubis dan Alwi Safriadi Lubis yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk tetap semangat dalam penulisan skripsi ini.
17. Rekan-rekan seperjuangan sebagai teman berkayuh dalam menggapai lautan ilmu di IAIN Padangsidempuan yang tercinta, motivasi dan dorongan yang diberikan menjadi modal umum bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

18. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah membalas amal ibadah serta melimpahkan rahmat dan hidayahnya atas kebaikan yang mereka lakukan. Kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan agar peneliti berikutnya dapat lebih baik. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan masukan bagi pembaca.

Padangsidempuan, 04 April 2017
Peneliti,

RIANI SAPUTRI LUBIS
NIM. 13 230 0083

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL/SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSAH	vi
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
ABSTRAK	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Definisi Operasional Variabel.....	7
E. Rumusan Masalah	8
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
H. Sistematika Pembahasan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kerangka Teori.....	11
1. Kualitas Pelayanan	11
2. Kepuasan Pelanggan	22
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	32
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Berpikir	35
D. Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	37
B. Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel	37
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Sumber Data.....	40
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	41
G. Teknik Analisis Data.....	42

BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	46
B. Uji Validitas dan Reliabelitas	52
C. Hasil Analisis Data.....	55
D. Pembahasan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Indikator Operasiaonal Variabe	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1	Pedoman Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 4.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)...	52
Tabel 4.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	53
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	54
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	54
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	55
Tabel 4.7	Prekuensi Sebaran Data	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Linieritas	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Korelasi.....	58
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi	59
Tabel 4.11	Hasil Koefisien Determinan	60
Tabel 4.10	Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Instrumen Angket
- Lampiran 2 Hasil Uji Instrumen Angket Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X)
- Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Angket Variabel Kepuasan Pelanggan Variabel (Variabel Y)
- Lampiran 4 Hasil Validitas Instrumen Angket Variabel Kualitas Pelayanan (Variabel X)
- Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Angket Variabel Kepuasan Pelanggan Variabel (Variabel Y)
- Lampiran 6 Hasil Analisis Data
- Lampiran 7 Tabel Nilai r *Product Moment*
- Lampiran 8 Nilai-Nilai Dalam Distribusi T
- Lampiran 9 Jumlah Penduduk, Kepadatan Penduduk Dan Seks Rasio Menurut Kecamatan 2015
Jumlah Kelurahan, Lingkungan, Rumah Tangga, Penduduk Dan Jenis Kelamin Kecamatan Padangsidempuan Utara
- Lampiran 10 Struktur Organisasi PDAM Kertanadi Cabang Tapanuli Selatan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan kehidupannya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien.

Masyarakat mengkonsumsi air yang melimpah karena negara kita berada di wilayah tropika basah yang curah hujannya cukup tinggi. Akan tetapi masyarakat banyak yang tidak tahu kalau negara Indonesia termasuk salah satu negara yang terancam krisis air pada sepuluh tahun ke depan. Hal ini disebabkan karena semakin meluas dan parahnya kerusakan DAS (Daerah Aliran Sungai), sehingga kemampuan menyerap, menyimpan, dan melepas air menjadi sangat rendah. Banjir di musim hujan dan kekeringan di musim kemarau adalah indikator yang sangat nyata. Selain itu pertumbuhan penduduk, penebangan liar, dan makin tipisnya lahan untuk penampung air merupakan ancaman serius ketersediaan air di masa sekarang dan masa depan.

Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan dipegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut:¹

¹Susunan Lengkap Anggota Kabinet Indonesia Bersatu, *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Dengan Penjelasan dan Amandemennya* (Surabaya: Kartika, 2004-2009), hlm. 85.

“Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah, pelaksanaannya diserahkan pada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana prasarana serta distribusi air bersih. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan kepada masyarakat antara lain: pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan airnya sendiri dan lain-lain. Sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan memiliki jumlah pelanggan Kecamatan Padangsidimpuan Utara

sebanyak 6.040 pelanggan.² Adapun jumlah penduduk Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan adalah 64.375 jiwa (lampiran 9).³

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas terpenting bagi organisasi pemerintah, bahkan bisa dikatakan bahwa tujuan utama birokrasi pemerintah adalah dalam rangka mengatur mekanisme dan prosedur dalam memberikan pelayanan masyarakat, sehingga berbagai kepentingan dan kebutuhan tidak saling bertentangan yang pada gilirannya merugikan semua pihak, untuk itu birokrasi pemerintah yang profesional, efektif dan efisien merupakan hal yang menjadi idaman masyarakat sebagai konsumen layanan pemerintah. Begitu juga halnya dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dalam upaya memberikan pelayanan terhadap masyarakat dituntut untuk memberikan kepuasan, karena dengan demikian masyarakat akan semakin percaya dengan badan usaha ini dimana sebagai mitra usahanya.

Dalam rangka mencapai pelayanan pemasaran yang prima, perusahaan dihadapkan pada penentuan strategi pemasaran yang akan dijadikan sebagai landasan dan kerangka untuk mewujudkan sasaran-sasaran kerja yang ditentukan oleh manajemen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu alat untuk menentukan strategi pemasaran sehingga dapat diketahui sejauh mana strategi yang telah ditentukan dapat tercapai. Penilaian target pemasaran memegang

²Wawancara dengan Bapak Saipan (sebagai karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan), tanggal 3 November 2016.

³Wawancara dengan Ibu Silvia (sebagai karyawan Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara), tanggal 3 November 2016.

peranan penting dalam dunia usaha, dikarenakan dengan dilakukannya penilaian strategi pemasaran dapat diketahui efektivitas, penetapan suatu strategi dan penetapan dalam kurun waktu tertentu. Strategi pemasaran dapat mendekati kelemahan dan kekurangan yang masih terdapat dalam perusahaan, untuk selanjutnya dilakukan perbaikan di masa mendatang.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Kenyataannya, pelayanan yang diberikan dinilai masih belum memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

Berikut beberapa keluhan masyarakat melalui wawancara secara langsung kepada peneliti :

1. Wawancara dengan Ibu Eka salah satu warga Kelurahan Tobat yang menggunakan jasa PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan juga mengeluh terhadap permasalahan air dirumahnya. Dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan bahwa Ibu Eka mengalami permasalahan kesulitan mendapatkan air yaitu saluran air milik Ibu Eka mengeluarkan air yang lajunya kecil, sehingga harus menunggu beberapa jam untuk dapat mendapatkan air bersih. Ibu Eka tidak menikmati fasilitas yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan karena Ibu Eka merasa rugi waktu. Padahal saluran air milik saudara Ibu Eka selalu lancar dan tidak

pernah ada gangguan sedikitpun padahal jarak rumahnya dengan rumah saya hanya sekitar 300 m saja.”⁴

2. wawancara peneliti selanjutnya dengan Ibu Shafa yang merupakan warga yang sama dengan diatas, juga mengeluh terhadap permasalahan air dirumahnya. Adapun hasil wawancara peneliti bahwa Ibu Shafa mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan karena air dirumah Ibu Shafa sering mati (tidak mengalir). Tidak mengalirnya air ini berjangka waktu hingga tiga hari dan apabila telah mengalir ketiga harinya yaitu mengalirkan air keruh (bertanah). Dan juga tidak mengalirnya ini sering terjadi pada hari Sabtu dan Minggu. Dan juga ditengah-tengah lancarnya aliran air terkadang air mengalir dengan keruh.”⁵

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidimpun Utara Kota Padangsidimpun”**

⁴Wawancara dengan Ibu Eka (sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan), tanggal 22 Oktober 2016.

⁵Wawancara dengan Ibu Shafa (sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan), tanggal 22 Oktober 2016.

B. Identifikasi Masalah

Adapun pokok masalah berdasarkan fenomena yang ada yaitu adanya keluhan-keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan adalah sebagai berikut:

1. Seringnya air tidak mengalir kepada pelanggan, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan tentang kesiapan air bagi masyarakat.
2. Kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau pelanggan dengan tidak adanya pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan sehingga masyarakat atau pelanggan tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air dengan menggunakan air galon di suatu daerah tertentu.
3. Adanya batas waktu yang ditentukan untuk penggunaan air mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

C. Batasan Masalah

Seiring dengan yang dipaparkan pada identifikasi masalah, maka banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Akan tetapi untuk mengarahkan penelitian agar dapat mencapai tujuan yang tepat sesuai dengan yang melatarbelakangi masalah dalam penelitian ini dibatasi hanya memfokuskan penelitian ini masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi

Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan yang dilambangkan dengan huruf X.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan yang dilambangkan dengan huruf Y.

Tabel 1.1
Indikator Operasioanl Variabel

Variabel Penelitian	Devinisi Variabel	Indikator	Skala	No Soal
Variabel Independen (X)	Kualitas pelayanan adalah apa yang diterima pelanggan pada saat menerima atau membeli jasa yang ditawarkan perusahaan. ⁶	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reability</i> (keandalan) 2. <i>Responsivenes</i> (daya tanggap) 3. <i>Assurance</i> (jaminan atau kepastian) 4. <i>Emphaty</i> (empati) 	Ordinal	<p>1, 2</p> <p>3, 4</p> <p>5, 6</p> <p>7,8</p>

⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008), hlm. 193-194.

		5. <i>Tangible</i> (bukti nyata).		9, 10
Variabel Dependen (Y)	Kepuasan pelanggan adalah penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau pun jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya. ⁷	1. Reputasi 2. Pelayanan 3. Rekomendasi	Ordinal	1, 4, 5 2, 3, 6 7, 8, 9

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada batasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan ?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

G. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

⁷*Ibid.*, hlm. 238.

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman. Dan gambaran pelaksanaan teori dalam dunia kerja nyata, serta mengetahui berbagai informasi mengenai kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi pelaksanaan program lain atau yang akan dilaksanakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dan juga dapat dijadikan sebagai salah satu bahan penelitian jika Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan berminat melakukan riset lebih lanjut.

3. Bagi Masyarakat

Sebagai salah satu informasi dan pengetahuan yang dapat memberikan manfaat dan juga masyarakat yang menaruh minat terhadap penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berguna.

H. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika dalam penelitian ini, peneliti membagi pembahasan menjadi lima bab dalam tiap-tiap bab tersebut terdiri dari beberapa sub bagian.

Sistematika dalam penelitian ini adalah:

- BAB I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.
- BAB II Landasan teori, pada bab ini peneliti akan menjelaskan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta hal yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- BAB III Pada bab III akan dijelaskan mengenai metode penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.
- BAB IV Bab ini peneliti memaparkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.
- BAB V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas dan Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsch dan Davis (1994):

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁸

Kualitas, apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan berdampak pada terciptanya rintangan beralih

⁸Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* (Yogyakarta: Andi, 2011), hlm. 164.

(*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*) dan loyalitas pelanggan.⁹

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.¹⁰ Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.¹¹ Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹²

Menurut Lewis dan Booms:

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman, et al.,1985:

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived*

⁹Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 83.

¹⁰Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 15.

¹¹Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 91.

¹²Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2009), hlm. 151.

service sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika, *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas layanan bergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹³

b. Faktor Utama Dalam Menentukan Kualitas Jasa

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), terdapat lima faktor utama dalam menentukan kualitas jasa:¹⁴

- 1) Realibilitas (*Reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 2) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 3) Jaminan (*Assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan karyawan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

¹³Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 85.

¹⁴Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 198.

Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

- 4) Empati (*Empaty*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan harus dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT.
- 5) Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) merumuskan model kualitas jasa yang menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan kegagalan *delivery* jasa. Kelima gap tersebut adalah:¹⁵

- 1) Gap Antara Harapan Konsumen dan Persepsi Manajemen.

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Contohnya: pengelola rumah sakit mungkin mengira para pasiennya menginginkan makanan yang lebih baik,

¹⁵Fandy Tiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Revisi* (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 46-48.

padahal pasien-pasien tersebut mungkin lebih memperhatikan daya tanggap para juru rawat.

2) Gap Antara Persepsi Manajemen dan Spesifikasi Kualitas Jasa.

Mungkin manajemen mampu merasakan secara tepat apa yang diinginkan para pelanggan, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu. Misalnya, pengelola rumah sakit mungkin meminta para juru rawatnya untuk memberikan pelayanan secara “cepat” tanpa menentukan secara kuantitatif seberapa lama suatu pelayanan dapat dikategorikan cepat.

3) Gap Antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Penyampaian Jasa.

Karyawan perusahaan mungkin kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau untuk memenuhi standar. Atau mereka mungkin dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan, misalnya mereka harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau masalah para pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

4) Gap Antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal.

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil (*representatives*) dan iklan perusahaan. Bila brosur suatu rumah sakit menggambarkan suatu ruangan yang indah, tetapi pasien yang tiba dan merasakan bahwa ruang tersebut berkesan murahan dan kotor, maka komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

5) Gap Antara Jasa Yang Dirasakan dan Jasa Yang Diharapkan.

Gap ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan dan salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Dokter bisa saja terus mengunjungi para pasiennya untuk menunjukkan perhatiannya, tetapi pasien bisa menginterpretasikannya sebagai suatu indikasi bahwa ada sesuatu yang tidak beres berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

c. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan

Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, di antaranya:¹⁶

1) Produksi Dan Konsumsi Yang Terjadi Secara Simultan

Konsekuensinya, berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan layanan bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi: tidak terampil dalam melayani pelanggan; cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks; tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan; bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan; dan karyawan selalu cemberut atau pasang tampang “angker”.

¹⁶Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 96-98.

2) Intensitas Tenaga Kerja Yang Tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain: upah rendah (umumnya karyawan yang melayani atau berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki tingkat pendidikan dan upah yang paling rendah dalam sebuah perusahaan), pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi, tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi, motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

3) Dukungan Terhadap Pelanggan Internal Kurang Memadai

Karyawan *front-line*, merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Bukan saja mereka itu adalah 'wajah' organisasi, namun acap kali merekalah cermin 'jasa' yang dipersepsikan konsumen.

4) Gap Komunikasi

Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap-gap komunikasi bisa berupa: penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya; penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada pelanggan; pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan; dan penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan dan/atau saran pelanggan.

5) Memperlakukan Semua Pelanggan Dengan Cara Yang Sama

Pelanggan merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam. Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

6) Perluasan dan Pengembangan Layanan Secara Berlebihan

Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan buruk. Di sisi lain, bila terlampau banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.

7) Visi Bisnis Jangka Pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang.

d. Strategi Penyempurnaan Kualitas Jasa

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah semudah membalikkan telapak tangan atau menekan sekalar lampu. Banyak faktor yang perlu

dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas jasa berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian utama meliputi:¹⁷

1) Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Jasa

Setiap penyedia jasa wajib berupaya menyampaikan jasa berkualitas terbaik kepada para pelanggan sasaran.

2) Mengelola Ekspektasi Pelanggan

Tidak jarang sebuah perusahaan berusaha melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada para pelanggan dengan tujuan memikat sebanyak mungkin pelanggan.

3) Mengelola Bukti Kualitas Jasa

Manajemen bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa disampaikan.

4) Mendidik Konsumen Tentang Jasa

Membantu pelanggan dalam memahami sebuah jasa merupakan upaya positif untuk mewujudkan proses penyampaian dan pengkonsumsian jasa secara efektif dan efisien.

5) Menumbuhkembangkan Budaya Kualitas

Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi proses penciptaan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus.

¹⁷Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 259-265.

6) Menciptakan *Automating Quality*

Otomatisasi berpotensi mengatasi masalah variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Akan tetapi, sebelum memutuskan akan melakukan otomatisasi, penyedia jasa wajib mengkaji secara mendalam aspek-aspek yang membutuhkan sentuhan manusia (*high touch*) dan elemen-elemen yang memerlukan otomatisasi (*high tech*). Keseimbangan antara *high touch* dan *high tech* sangat dibutuhkan untuk menunjang kesuksesan penyampaian jasa secara efektif dan efisien.

7) Menindaklanjuti Jasa

Penindaklanjutan jasa diperlukan dalam rangka menyempurnakan atau memperbaiki aspek-aspek jasa yang kurang memuaskan dan mempertahankan aspek-aspek yang sudah baik.

8) Mengembangkan Sistem Informasi Kualitas Jasa

Sistem informasi kualitas jasa merupakan sistem mengintegrasikan berbagai macam ancaman riset secara sistematis dalam rangka mengumpulkan dan memperluas informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

e. Kualitas Pelayanan Dalam Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun jasa/pelayanan hendaknya memberikan yang berkualitas.

Manusia merupakan khalifah atau pengemban amanat Allah. Manusia diberi kekuasaan untuk melaksanakan tugas kekhalifaannya ini dan untuk mengambil keuntungan dan manfaat sebanyak-banyaknya atas ciptaan Allah. Dalam hal melakukan layanan, manusia dapat berkehendak bebas tetapi akan mempertanggungjawabkan atas kebebasan tersebut baik terhadap keseimbangan alam, masyarakat, diri sendiri maupun akhirat kelak. Pertanggungjawaban sebagai seorang muslim bukan hanya kepada Allah SWT, namun juga kepada lingkungan.¹⁸ Seperti dijelaskan dalam al-Qur'an suroh al-Mu'minin ayat 8:¹⁹

وَالَّذِينَ هُمْ لِأَمْنَتِهِمْ وَعَهْدِهِمْ رَاعُونَ

Artinya: “Dan (sungguh beruntung) orang yang memelihara amanat-amanat dan janjinya”.

Pada Q.S al-Mu'minin ayat 8 ini menerangkan sifat keenam dari orang mukmin yang akan mendapat keberuntungan yaitu orang yang memelihara amanat dari Allah maupun dari sesama manusia. Juga bisa menepati janji dengan usaha yang sempurna, “*li'amanathim wa'ahdihim ra una.*” Terakhir sifat ketujuh adalah mereka yang selalu menjaga sholat lima waktu. Mereka yang memiliki ketujuh sifat tersebut, yang salah satunya menjaga amanat, akan mewarisi surga Firdaus, “*alladzina*

¹⁸M. Nur Rianto Al Arif dan Dr. Evis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2010), hlm. 90.

¹⁹Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Karya Insan Indonesia, 2004), hlm. 475.

yaritsunal-firdaus.” Dan mereka kekal di dalamnya, “*hum fiha khaliduna.*”²⁰

Dari ayat diatas juga ditafsirkan bahwa orang-orang yang apabila disertai amanat, maka dia tidak berkhianat, tetapi menyampaikan amanat itu kepada orang yang berhak menerimanya; dan apabila berjanji atau mengadakan perikatan, maka memenuhi janji itu; karena berkhianat dan melanggar janji adalah termasuk sifat-sifat orang munafik.²¹

Ringkasan ayat bahwa mereka memelihara kepercayaan yang diserahkan kepada mereka dan janji yang mereka adakan , baik dari Tuhan maupun dari hamba, seperti kewajiban syar’i, harta titipan dan perikatan lain yang mereka adakan bersama manusia.²²

2. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian kepuasan pelanggan

Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”²³

²⁰Dwi Suwiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 14-15.

²¹Ahmad Mushthafa Al-Maraghiy, *Tafsir al-Maraghiy (Edisis Bahasa Arab)* (Semarang: Tohaputra Semarang, 1989), hlm. 7.

²²*Ibid.*

²³Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 292.

Philip Kotler menyatakan bahwa:²⁴

“Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan”

Engel (1990) menyatakan bahwa:²⁵

“Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan”.

Wiilkie (1990, p. 622) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Berdasarkan *disconfirmation paradigm* dari Oliver (dalam Engel, et al., 1990, pp 545-547), dari definisi-definisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.²⁶

Kepuasan pelanggan yang diberikan perusahaan akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan perusahaan. Atau dengan kata lain, apabila pelanggan puas terhadap pembelian jasa perusahaan, maka pelanggan tersebut akan:²⁷

²⁴M. Nur Rianti Al Arif, *Dasar-Dasar Perbankan Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 193.

²⁵Ali Hasan, *Marketing* (Yogyakarta: Media Pressindo, 2008), hlm. 56.

²⁶Fandy Tiptono dan Anastasia Diana, *Op. Cit.*, hlm. 102-103.

²⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan, Op. Cit.*, hlm. 238-239.

- 1) Loyal kepada perusahaan, artinya kecil kemungkinan pelanggan untuk pindah ke perusahaan lain dan akan tetapi tetap setia menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan.
- 2) Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa perusahaan akan menyebabkan pelanggan membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 3) Membeli lagi produk lain dalam perusahaan yang sama dalam hal ini pelanggan akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian pelanggan menjadi makin beragam dalam satu perusahaan.
- 4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan perusahaan karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan perusahaan ke pelanggan lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.

b. Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler, et al (2004) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:²⁸

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi

²⁸Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 314-316.

para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka.

2) *Ghost Shopping (Mystery Shopping)*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing.

3) *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.

4) *Survey Kepuasan Pelanggan*

Menurut McNeal & Lamn, dikutip dalam Peterson & Wilson, 1992, sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *websites*, maupun wawancara langsung.

c. *Faktor-Faktor Timbulnya Ketidakpuasan Pelanggan*

Menurut Kotler, et al., 2004, ekspektasi dibentuk dan didasarkan pada sejumlah faktor, seperti pengalaman berbelanja di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta informasi dan janji-janji perusahaan dan para pesaingnya. Faktor ini berpotensi menyebabkan ekspektasi seorang

pelanggan menjadi kompleks dan sulit dipenuhi. Secara garis besar, ada lima penyebab utama tidak terpenuhinya ekspektasi pelanggan:²⁹

- 1) Pelanggan keliru mengomunikasikan layanan yang diinginkan (misalnya, model rambut yang diinginkan di salon, model baju yang diharapkan di penjahit, dan materi pelatihan yang dibutuhkan dari konsultan).
- 2) Kinerja buruk karyawan (seperti sikap kasar, tidak bersahabat, tidak terampil, dan tidak kompeten).
- 3) Miskomunikasi penyedia layanan oleh pesaing.
- 4) Miskomunikasi getok tular.
- 5) Pelanggan keliru menafsirkan sinyal pemasaran (contohnya, cukup banyak calon penumpang pesawat yang tidak paham apa yang dimaksud dengan tanda ++ di belakang harga tiket yang diiklankan, seperti Rp 400,000⁺⁺).

Tentu banyak sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan, begitu juga pelanggan pun seringkali merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada pelanggan:³⁰

- 1) Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan atau apa yang didapat oleh pelanggan.
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan.

²⁹Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 199-200.

³⁰M. Nur Rianti Al Arif, *Op. Cit.*, hlm. 200.

- 3) Perilaku personil atau karyawan perusahaan yang kurang memuaskan atau mengecewakan pelanggan.
- 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, misalnya *lay out* gedung yang tidak tertata rapi.
- 5) Biaya terlalu tinggi, misalkan biaya administrasi bulanan yang terlalu tinggi di atas perusahaan lain atau tingkat bagi hasil yang terlalu membebankan pelanggan.
- 6) Promosi iklan yang terlalu berlebihan, sehingga seringkali tidak sesuai dengan kenyataan.

d. Strategi Kepuasan Pelanggan

Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan sebuah perusahaan pesifik. Menurut Schnarrs, 1991, satu hal yang harus diperhatikan di sini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Menurut Chandra, 2004; Tjiptono, 2000, setidaknya ada delapan strategi utama yang dapat diintegrasikan dalam rangka meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan:³¹

1) Strategi Manajemen Ekspektasi Pelanggan

Kualitas jasa dan kepuasan pelanggan ditentukan oleh kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, maka program

³¹Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 324-364.

edukasi pelanggan sangat krusial dalam menunjang kesuksesan organisasi. Melalui program edukasi pelanggan diharapkan para pelanggan bisa benar-benar memahami peran, hak, dan kewajibannya dalam proses penyampaian jasa.

2) *Relationship Marketing & Management*

Berry (1983) mendefinisikan RM sebagai “menarik, mempertahankan, dan meningkatkan relasi pelanggan”. Kemudian Berry (2002) menyatakan bahwa RM merupakan merupakan filosofi, bukan sekedar strategi. RM juga merupakan cara berpikir mengenai pelanggan, pemasaran dan penciptaan nilai, bukan sekedar serangkaian alat, teknik dan taktik. Dengan kata lain, RM merupakan ancaman integrasi atau holistik yang memperkokoh kompetensi pemasaran perusahaan.

3) *Aftermarketing*

Konsep yang dicetuskan oleh Terry Vavra (1994a, 1994b) ini pada intinya menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan saat ini (*current customers*) sebagai cara yang lebih *cost-effective value*, dimana semakin lama sebuah perusahaan mampu mempertahankan seorang pelanggan semakin *profitable* pelanggan bersangkutan bagi perusahaan.

4) Strategi Retensi Pelanggan

Upaya meningkatkan retensi pelanggan membutuhkan pemahaman terhadap faktor-faktor yang menyebabkan pelanggan beralih pemasok.

5) *Superrior Customer Service*

Strategi superior customer service diwujudkan dengan cara menawarkan layanan yang lebih baik dibandingkan para pesaing.

6) *Technology Infusion Strategy*

Menurut Bitner, Brown & Meuter (2000), teknologi berpotensi besar sebagai *enabler* kepuasan *service encounter*, baik bagi pelanggan maupun karyawan. Mereka merumuskan *technology Infusion Matrix* yang berfungsi sebagai kerangka pengembangan strategi pemanfaatan teknologi untuk mewujudkan kepuasan pelanggan.

7) Sistem Penanganan Komplain Secara Efektif

Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi “pelanggan abadi”). Proses ini dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan menyeluh.

8) Strategi Pemulihan Layanan

Menurut Reichheld & Sasser, 1990, dalam konteks ini, setiap perusahaan jasa perlu merancang dan menerapkan secara efektif berbagai strategi pemulihan layanan, diantaranya jaminan jasa tanpa syarat, pemberdayaan karyawan, penyelesaian kegagalan jasa secara cepat, dan strategi manajemen *zero defection*.

e. Kepuasan Pelanggan Dalam Islam

Dalam pandangan islam yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan pelanggan dalam pandangan syariah adalah tingkat perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Islam memperbolehkan manusia untuk menikmati berbagai karunia kehidupan dunia yang disediakan oleh Allah SWT.³² Seperti dijelaskan dalam al-Qur'an suroh al-A'raf ayat 32:³³

قُلْ مَنْ حَرَّمَ زِينَةَ اللَّهِ الَّتِي أَخْرَجَ لِعِبَادِهِ ۖ وَالطَّيِّبَاتِ مِنَ

الرِّزْقِ قُلْ هِيَ لِلَّذِينَ ءَامَنُوا فِي الْحَيَاةِ الدُّنْيَا خَالِصَةً يَوْمَ

الْقِيَامَةِ ۗ كَذَٰلِكَ نُفَصِّلُ الْآيَاتِ لِقَوْمٍ يَعْلَمُونَ ﴿٣٢﴾

Artinya: “Katakanlah (Muhammad), “Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah yang telah disediakan untuk hamba-hambanya dan rezeki yang baik-baik?” Katakanlah, “Semua itu untuk orang-orang yang beriman dalam kehidupan dunia, dan khusus (untuk mereka saja) pada hari kiamat.” Demikianlah Kami menjelaskan ayat-ayat itu untuk orang-orang yang mengetahui”.

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah Ta'ala membantah kaum musyrikin dengan firman-Nya, “Katakanlah hai Muhammad kepada kaum musyrikin yang mengharamkan perkara yang mereka haramkan

³²M. Nur Rianto Al Arif dan Dr. Evis Amalia, *Op. Cit.*, hlm. 88.

³³Departemen Agama Republik Indonesia, *Op. Cit.*, hlm. 207.

berdasarkan pandangan yang salah dan kreasinya, “Siapakah yang mengharamkan perhiasan dari Allah yang telah dikeluarkan-Nya untuk hamba-hamba-Nya” Yakni, perhiasan itu diciptakan untuk orang yang beriman kepada Allah dan bagi hamba-Nya dalam kehidupan dunia. Walaupun perhiasan itu dinikmati oleh mereka mereka bersama orang kafir dalam kehidupan dunia, tetapi pada hari kiamat perhiasan itu khusus untuk mereka dan tidak ada seorang kafir pun yang menikmatinya sebab surga itu diharamkan kepada kaum kafir.³⁴

Dari ayat diatas juga dijelaskan bahwa Allah menciptakan bahan bakunya, mengajarkan cara mengelola, dan menumbuhkan naluri untuk mencintai dan memperluas pemakiannya. Naluri mencintai perhiasan dan makanan yang baik inilah yang mendorong kaum tani untuk mengembangkan hasil pertaniannya, dan mendorong kaum pengusaha untuk meningkatkan produksinya. Dengan demikian ruang lingkup kemakmuran dan kebudayaan akan bertambah luas, dan orang akan lebih mengenal sunnah Allah yang berlaku pada alam semesta.³⁵

Pemanfaatan karunia Allah tersebut harus dilakukan secara adil sesuai dengan syariah, sehinggian disamping mendapatkan keuntungan materil, ia juga sekaligus merasakan kepuasan spritual. Al-qur'an secara tegas menekankan norma perilaku ini baik untuk hal-hal yang bersifat materil maupun spritual untuk menjamin adanya kehidupan yang

³⁴Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan Dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir* (Jakarta: Gema Insani Press, 1999), hlm. 355-356.

³⁵Bachtiar Surin, *Adz-Dzikraa Terjemah dan Tafsir Al-Qur'an Dalam Huruf Arab Dan Latin* (Bandung: Angkasa Bandung, 1991), hlm. 619.

berimbang antara kehidupan dunia dan akhirat. Oleh karenanya, dalam islam konsumsi tidak hanya barang/jasa yang bersifat duniawi semata, namun juga untuk kepentingan di jalamn Allah.³⁶

3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan menimbulkan kualitas jasa/layanan. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa/layanan tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa/layanan sepanjang waktu.³⁷

Dabholkar melakukan riset menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas jasa/layanan dan minat berperilaku. Hubungan antara kepuasan pelanggan dan kualitas jasa/layanan serta kaitan keduanya dengan perilaku pembelian adalah bahwa kepuasan membantu pelanggan dalam merevisi persepsinya terhadap kualitas jasa/layanan.³⁸

Karyawan merupakan aset utama perusahaan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan. Heskett mengemukakan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan retensi karyawan, yang kemudian berdampak pula pada peningkatan kualitas layanan eksternal.³⁹

³⁶ M. Nur Rianto Al Arif dan Dr. Evis Amalia, *Op. Cit.*, halm. 89.

³⁷ Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra, *Op. Cit.*, hlm. 310.

³⁸ *Ibid.*, hlm. 312-313.

³⁹ Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 101.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang membahas topik sejenis dengan skripsi ini telah banyak dilakukan peneliti terdahulu, antara lain:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul / Tahun	Hasil Penelitian
1.	Vicky Taufik Nugraha	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Air Minum) Kota Bandung / 2012.	Kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2.	Agustina Putri Anandar	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang / 2015.	Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda.
3.	Nindhi Astria	Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo.	Kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kualitas yang diberikan.

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu di atas maka terlihat perbedaan dan persamaan penelitian yang dilakukan peneliti, adapun perbedaannya sebagai berikut:

1. Vicky Taufik Nugraha “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Air Minum) Kota Bandung” pada tahun 2012 dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dibuktikan berdasarkan perhitungan hasil koefisien korelasi yang diperoleh

0,637 dengan hubungan antara kedua variabel “kuat”. Nilai R Square sebesar 40,58%, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan kepuasan konsumen sebesar 40,56%, sisanya 59,42% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dan uji hipotesis diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,180 > 1,663$), dengan demikian H_0 ditolak H_a diterima.

2. Agustina Putri Anandar “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang” pada tahun 2015 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah Kelurahan Sungai Pinang dalam Kecamatan Sungai Pinang dibuktikan berdasarkan analisis dan pengujian hipotesis yang diketahui bahwa kedua variabel yakni kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) memperoleh R_{hitung} sebesar 12,55 sedangkan nilai R_{tabel} untuk jumlah responden 100 adalah sebesar 0,23 dengan tingkat 0,05 untuk tes dua sisi. Sehingga jika diamati akan terlihat bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$ yaitu $12,55 > 0,23$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima.
3. Nindhi Astria “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo” hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kualitas sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan untuk peningkatan pelayanan terhadap kualitas yang diberikan. Agar kualitas pelayanan terus mengalami peningkatan diharapkan pihak Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Delta Tirta Sidoarjo untuk

tetap senantiasa melakukan inovasi, perbaikan dan pembenahan khususnya pada produk pelayanan masih dianggap kurang maksimal.

Bedanya dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah hasil yang diperoleh bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dibuktikan perhitungan hasil koefisien korelasi yang diperoleh 0,702, dengan hubungan antara kedua variabel “kuat”. Uji t menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,720 > 1,985$) dan $P_{value} < \text{taraf signifikan}$ ($0,000 < 0,005$) artinya H_a diterima dan H_0 ditolak. Nilai R Square sebesar 0,493 atau 49,3% artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 49,3%, sedangkan 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian. Persamaan regresinya $Y' = 7,701 + 0,565 X$, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan (X) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,565 atau 56,5%.

Sedangkan persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah sama-sama meneliti pengaruh kualitas terhadap pelanggan pada Perusahaan Air Minum (PDAM).

C. Kerangka Berpikir

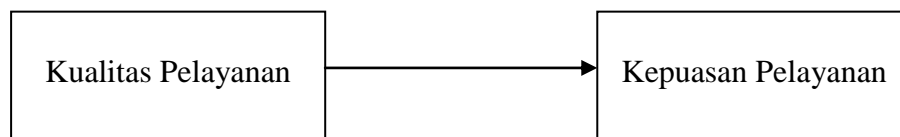
Pengukuran kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dapat dilihat dari tingkat kepuasan pelanggannya. Oleh sebab itu perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya. Faktor-faktor tersebut bisa saja dari

segi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*).

Maka dari itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dituntut untuk membuat pelanggan merasa puas dengan memberikan pelayanan yang lebih baik, mengingat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan harus mampu mempertahankan posisi pasarnya di tengah persaingan yang semakin ketat. Jika kualitas pelayanan semakin baik, maka kepuasan konsumen pun semakin tinggi.

Untuk lebih jelasnya kerangka pikir dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka teori dan kerangka pikir diuraikan di atas maka hipotesis penelitian ini adalah:

H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan

H_a : Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Agustus 2016 sampai Maret 2017. Lokasi penelitian ini adalah di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan yang beralamat di Jln. Cut Nyak Dien No. 9 Padangsidempuan.

B. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik.⁴⁰

Berdasarkan tingkat eksplorasinya penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.⁴¹

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakter tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan)⁴².

⁴⁰Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Pradigma Kuantitatif* (Jakarta: PT. Grasindo, 2009), hlm. 19.

⁴¹Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 75.

⁴²Suharsimi Harikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 107.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.⁴³ Sampel adalah bagian kecil dari populasi yang sesungguhnya menjadi objek penelitian tersebut.⁴⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan sebanyak 6.040 pelanggan yang terdiri atas 16 Kelurahan yaitu: Kelurahan Wek IV, WEK III, WEK II, WEK I, Batang Ayumi Julu, Batang Ayumi Jae, Tobat, Tano Bato, Bonan Dolok, Sadabuan, Panyanggar, Losung Batu, Kantin, Bincar, Timbangan, dan Kayu Ombun (lampiran 9)⁴⁵

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis untuk melakukan penelitian ini, maka penulis menggunakan rumus Slovin:⁴⁶

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

$$n = \frac{6.040}{1 + 6.040(0,1)^2}$$

$$n = 98,37$$

Jadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 98,37 responden dan dibulatkan menjadi 99 responden.

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

⁴³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 174.

⁴⁴Suharsimi Harikunto, *Loc. Cit.*

⁴⁵Wawancara dengan Ibu Putri (sebagai pegawai kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara), tanggal 30 Oktober 2016.

⁴⁶Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 78.

e = kesalahan yang diterima 10 % (0,1)

Metode pengambilan sampel adalah teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, karena pengambilan anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁴⁷

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi data dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.⁴⁸

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden.⁴⁹

3. Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.⁵⁰

⁴⁷Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian Cetakan Sembilan* (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm. 57-58.

⁴⁸W. Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Grafindo, 2010), hlm. 116.

⁴⁹*Ibid*, hlm. 119.

⁵⁰Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 16.

Untuk mengumpulkan data-data tingkat kepuasan digunakan Skala Likert yang dibuat berdasarkan indikator variabel yang diteliti. Skala likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pertanyaan berkaitan dengan keyakinan perilaku mengenai suatu obyek tertentu.⁵¹

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.⁵² Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain.⁵³ Data sekunder juga merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.⁵⁴ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan Kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara yang dapat dilihat pada dokumentasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan Kantor Kecamatan Padangsidempuan Utara, buku-buku referensi dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

⁵¹Asep Hermawan, *Op. Cit.*, hlm. 134.

⁵²Iqbal Hasan, *Op. Cit.*, hlm. 19.

⁵³Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 3* (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 148.

⁵⁴Iqbal Hasan, *Loc. Cit.*

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur.⁵⁵ Suatu skala pengukuran disebut valid bila melakukan apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan.⁵⁶ Suatu instrument dikatakan valid, bila koefisien korelasi $r_{hitung} > r_{tabel}$, diuji menggunakan SPSS 22.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama⁵⁷. Reliabilitas adalah ketepatan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat pengukur.⁵⁸ Instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari r_{tabel} *product moment*, atau kita menggunakan batasan tertentu seperti 0,6.⁵⁹ Kriteria jika nilai dalam penelitian ini adalah nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka instrumen dikatakan reliabel, dan apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel, diuji menggunakan SPSS 22.⁶⁰

⁵⁵*Ibid.*, hlm.15.

⁵⁶Mudjarat Kuncoro, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 172.

⁵⁷Iqbal Hasan, *Loc. Cit.*

⁵⁸Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 134.

⁵⁹Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hlm. 26.

⁶⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Diponegoro, 2006), hlm. 45

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis dengan SPSS versi 22. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generasi.⁶¹ Statistik deskriptif adalah bidang atau bagian ilmu statistik yang bertugas mempelajari tata cara pengumpulan, pencacatan, penyusunan dan penyajian data penelitian.⁶²

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya.⁶³ Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi normal.⁶⁴

⁶¹ Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 142.

⁶² Ahmad Nizar Rangkuti, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2015), hlm. 11.

⁶³ Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya* (Jakarta: Kencana, 2004), hlm. 272.

⁶⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 181.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah satu variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan linear bila signifikan kurang dari 0,05.⁶⁵

4. Uji Koefisien Korelasi

Uji korelasi adalah alat statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui derajat hubungan linier antara satu variabel dengan variabel lain.⁶⁶ Uji korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat tinggi rendahnya hubungan antara kualitas pelayanan (variabel X) dengan kepuasan pelanggan (variabel Y). Penafsiran nilai r yang diperoleh dari perhitungan terdapat pada tabel berikut:⁶⁷

Tabel 3.1
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60- 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

5. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Regresi sederhana bertujuan mempelajari hubungan linier antara dua variabel.⁶⁸ Pada analisis

⁶⁵Duwi Priyatno, *Op. Cit.*, hlm. 36.

⁶⁶Suliyanto, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 52.

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta CV, 2012), halm. 250.

⁶⁸Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 224.

regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel dependen. Persamaan regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut:⁶⁹

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y'	=	Kepuasan pelanggan (Variabel Y)
X	=	Kualitas Pelayanan (Variabel X)
a	=	Konstanta (Nilai Y apabila X = 0)
b	=	Koefisien regresi (Nilai peningkatan ataupun penurunan)

6. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel sangat terbatas. Semakin besar nilai R^2 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk prediksi variabel-variabel dependen.⁷⁰

7. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh penjelasan secara individual dalam variasi variabel terikat. Maka digunakan tingkatan 0,05. Adapun cara membandingkan hasil perhitungan uji t (t_{hitung}) dengan keputusan yang dapat diambil adalah:⁷¹

⁶⁹Sugiono dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Analisis Data Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 323.

⁷⁰Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi* (Jakarta: Erlangga, 2013), hlm. 245-247.

⁷¹Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengelolaan Data Terpraktis* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014), hlm. 145

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Berdasarkan signifikan:

Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima.

Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah dan Perkembangan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan

Pada zaman kolonial Belanda yaitu tepatnya pada tahun 1935 diadakan pembangunan Pengolahan Air Bersih di Sipirok dengan sumber air sibuni-buni yang terletak di lereng Gunung Sibual-Buali dengan kapasitas produksi 20L/detik yang disalurkan untuk kebutuhan masyarakat Sipirok pada masa itu, yang merupakan cikal bakal berdirinya Pengolahan Air Bersih di bumi Tapanuli Selatan. Dalam masa pemerintahan Jepang juga diadakan pembangunan penambahan jaringan pipa untuk menambah pelayanan di daerah Sipirok, akan tetapi data tentang panjang pipa yang di tambah tidak ada penjelasan.

Setelah zaman kemerdekaan yaitu tepatnya tahun 1961 mulailah dilaksanakan pembangunan instalasi sumber air Oppu Simakar (Oppu Makkar) di Desa Sihopur, Kecamatan Padangsidempuan Barat. Pada waktu itu ditujukan untuk pelayanan di kota Padangsidempuan dengan kapasitas produksi 25 L/detik yang modalnya diperoleh dari pernyataan Modal Pemda Tk.II Tap. Selatan dengan panjang pipa distribusi 21.000 m dengan sistem aliran tanpa bak pengumpulan.

Tahun 1968, mengingat pada waktu itu pelanggan belum banyak, maka dibangunlah Bak Pengumpulan yaitu *Reservoir* di Sirampak Losung Batu dengan volume 450 M3 dan Bak *reservoir* di Bakaran Batu Sitamiang,

volume 250 M3 dan tujuannya untuk mengumpulkan air sekaligus dapat mengalirkan air ke daerah pelayanan Kota Padangsidempuan. Pengolahannya dibawah naungan Pemda Tk.II Tapanuli Selatan dengan diberi nama Perusahaan Air Bersih (PAB) Tambusai dan nama ini diambil dari nama seorang tokoh penyebar agama Islam di Tapanuli Selatan yaitu Tuanku Tambusai. Beliauah pendiri Mesjid pertama di Sipirok yang kita kenal dengan namanya sekarang Mesjid Raya Sori Alam Dunia Mashalih. Serta dipimpin oleh Bapak Baharuddin Harahap yang berkantor di gedung kantor Dinas Pekerjaan Umum yang beralamat di Jl. Sudirman No. 01 Padangsidempuan atau dibelakang kantor Wali Kota.

Dan kemudian sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk dan pertambahan jumlah pelanggan yang semakin pesat, maka pada tahun 1981 di adakan penambahan pipa transmisi dan distribusi diameter 100 mm – 200 mm sepanjang 6490 m. Pada tahun 1982 juga dibangun sumber baru di Huta Tunggal I, II dan Huta Koje I, II, III dengan kapasitas Produksi 40 L/detik dan dibantu dengan bangunan Bak Pelepas Tekanan (BPT) I s/d IV. Serta tahun 1983 didirikan bangunan Operasi, Reservoir Panyanggar 1.000 M3, *Water Treatment* dan pengobatan. Pada tahun 1984 Perusahaan Air Bersih (PAB) Tambusai, berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tambusai sesuai dengan Perda No. 08 Tahun 1984.

Sejalan dengan perkembangan waktu yang dicetuskannya penancangan Program Marsipature Hutanabe oleh Bapak Gubernur Sumatera Utara, Raja Inal Siregar, dengan didukung Bapak Bupati Tapanuli

Selatan, Soaloan Siregar, menyarankan dan mengharapkan kepada PDAM Tirtanadi di Medan dipimpin oleh Bapak Direktur Utama Ir. Kumala Siregar, untuk dapat membantu PDAM Tambusai dalam hal pengelolaan manajemen dan operasional tentang air bersih/minum secara profesional dan dengan sebaik-baiknya, maka sesuai dengan surat Perjanjian No. 03/SPJN/DIR/1996 tanggal 11 Oktober 1996 diadakan Kerja Sama /Manajer dengan sistem bagi hasil. Maka pada saat itu dibangunlah Surge Tank di Sihopur, dan diadakan meterisasi serta pembenahan pipa-pipa di sana yang belum memenuhi standar, sekaligus dibuat peta Blad Kota Padangsidimpuan.

Selanjutnya perjalanan pengolahan masih belum maksimal mengingat pengorganisasian SDM dan aturan yang ada banyak kendala serta kurang mendukung demi pencapaian target, sesuai dengan instruksi Bapak Gubernur Sumatera Utara Tengku Rizal Nurdin, maka diadakan bagi peningkatan status kerja sama menjadi Kerja Sama Operasional dengan Surat Perjanjian No. 06/SPJN/KS/1999 tanggal 17 Juli 1999 yang mencakup seluruh aset dan SDM PDAM Tambusai secara total pengolahannya menjadi Cabang PDAM Tirtanadi Tapanuli Selatan, yang langsung berada dibawah naungan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sampai sekarang.

2. Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan

a. Visi

PDAM Tirtanadi milik pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah perusahaan penyedia air minum dan pengelola air limbah yang

mengutamakan keputusan pelanggan dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Untuk itu PDAM Tirtanadi menyediakan air bersih yang memenuhi standar kesehatan dan mengelola air limbah dengan tingkat kualitas pelayanan prima yang dapat dijangkau masyarakat guna mewujudkan lingkungan yang sehat sehingga menjadi PDAM terbaik di Indonesia.

b. Misi

PDAM Tirtanadi akan dikenal sebagai Penyedia Air Minum dan Pengelola Air Limbah terbaik di Indonesia dengan mengutamakan pelayanan prima pada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara.

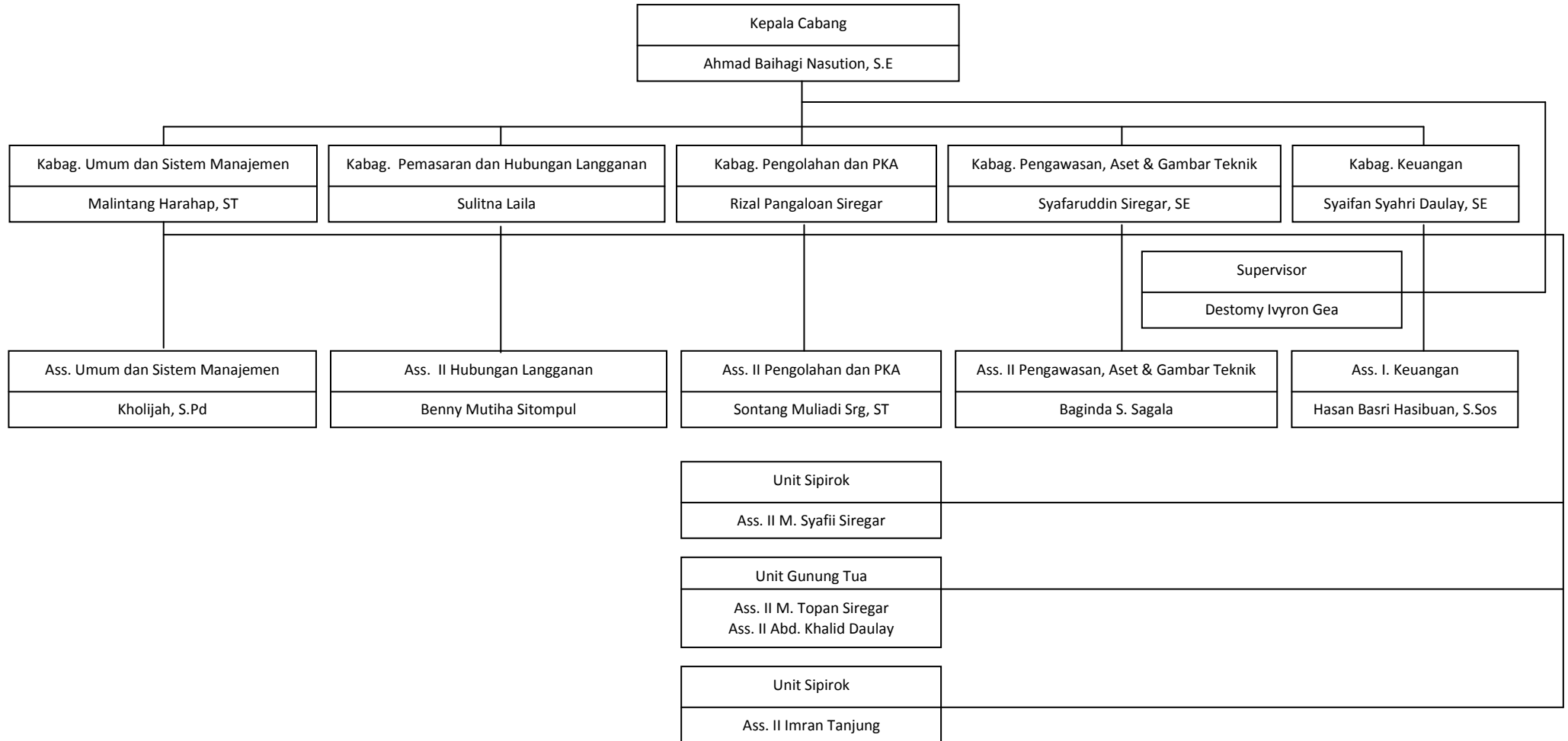
3. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum dan berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang sangat potensial untuk dikembangkan, sehingga dapat dijadikan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang cukup besar. PDAM memiliki tujuan sosial untuk melayani masyarakat dalam mendapatkan air bersih dan tujuan bisnis untuk mendapatkan keuntungan sebagai pembiayaan pelaksanaan perusahaan dan sebagai salah satu pendapatan daerah. Salah satu tujuan PDAM adalah turut serta dalam melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya, dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat di suatu daerah.

4. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan

Adapun struktur organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan yaitu terdapat pada gambar 3 sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTANADI CAB. TAPANULI SELATAN



Keterangan:
 — = Garis perintah

B. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk mengetahui validitas pertanyaan-pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada output SPSS Versi 22 yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_1	32,23	12,996	,695	,834
Soal_2	32,27	14,037	,554	,847
Soal_3	32,46	13,415	,689	,835
Soal_4	32,49	13,395	,668	,837
Soal_5	31,74	14,155	,510	,851
Soal_6	31,46	14,680	,392	,860
Soal_7	32,05	14,253	,538	,848
Soal_8	32,29	13,495	,608	,842
Soal_9	31,86	14,510	,507	,851
Soal_10	32,40	14,325	,501	,851

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Tabel 4.2
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Nomor Item Pertanyaan	Corrected Item-Total Correlation	Nilai r_{tabel}	Interpretasi
1	,695	Instrumen valid jika $>r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 99$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,1964$	Valid
2	,554		Valid
3	,689		Valid
4	,668		Valid
5	,510		Valid
6	,392		Valid
7	,538		Valid
8	,608		Valid
9	,507		Valid
10	,501		Valid

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Hasil perhitungan r_{hitung} dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product moment* dengan taraf signifikan 0,005 dengan uji two tailed jumlah data sebanyak 10 data.

r_{tabel} = tidak tercantum dalam tabel

Maka dicari dengan cara interpolasi

$$\begin{aligned} C &= C_0 + \frac{(C_1 - C_0)}{(B_1 - B_0)} \cdot B - B_0 = 0,202 + \frac{(0,195 - 0,202)}{100 - 95} \cdot 99 - 95 \\ &= 0,202 + \frac{(-0,007)}{5} \cdot 4 \\ &= 0,202 - 0,0056 \\ &= 0,1964 \end{aligned}$$

$r_{tabel} = 0,1964$

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item yang di uji valid. Dari hasil perhitungan yang peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa dari 10 pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X) semua item pertanyaan adalah valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_1	28,51	8,253	,579	,750
Soal_2	28,43	8,411	,732	,728
Soal_3	28,28	8,776	,579	,751
Soal_4	27,92	9,524	,496	,764
Soal_5	27,93	9,434	,408	,776
Soal_6	28,51	8,559	,668	,737
Soal_7	27,93	9,597	,428	,773
Soal_8	27,79	10,557	,206	,797
Soal_9	27,96	10,794	,134	,804

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Tabel 4.4
Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Nomor Item Pertanyaan	Corrected Item- Total Correlation	Nilai r_{tabel}	Interpretasi
1	,579	Instrumen valid jika $>r_{\text{tabel}}$ dengan $n = 99$ pada taraf signifikan 5% sehingga diperoleh $r_{\text{tabel}} = 0,1964$	Valid
2	,732		Valid
3	,579		Valid
4	,496		Valid
5	,408		Valid
6	,668		Valid
7	,428		Valid
8	,206		Valid
9	,134		Tidak Valid

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Sedangkan pertanyaan untuk variabel kepuasan pelanggan (Y) yang valid ada 8 item pertanyaan yaitu nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 dan pertanyaan yang 8 ini layak digunakan dalam penelitian.

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa ada 10 dan 8 item pertanyaan yang valid karena $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Untuk mendapatkan hasil data dalam menguji regresi linier sederhana maka hasil yang tidak valid tidak dimasukkan kedalam data atau dibuang saja.

2. Uji Reliabilitas

Suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,859	10

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,859 > 0,60. Maka dari hasil output dapat disimpulkan bahwa variabel valid dan reliabel .

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,804	8

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yaitu 0,804 > 0,60. Maka dari hasil output dapat disimpulkan bahwa variabel valid dan reliabel .

C. Hasil Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Untuk menggambarkan hasil dari penelitian ini maka akan diuraikan dari masing-masing variabel yang akan diteliti. Adapun uraiannya adalah terdapat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Frekuensi Sebaran Data

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	99	22	49	35,70	4,114
Kepuasan_Pelanggan	99	11	40	27,86	3,307
Valid N (listwise)	99				

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

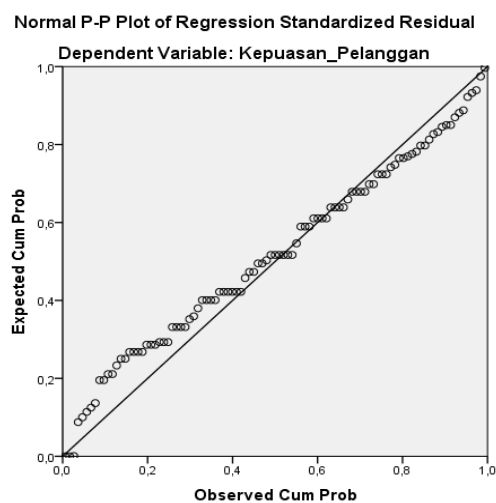
Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (variabel X) dengan jumlah data (N) sebanyak 99 mempunyai nilai mean dengan persentase sebesar 35,70%, dengan nilai minimum dengan persentase sebesar 22%, nilai maksimum dengan persentase sebesar 49% dan standar deviasinya sebesar 4,114%.

Sedangkan variabel kepuasan pelanggan (variabel Y) dengan jumlah data (N) sebanyak 99 mempunyai nilai mean dengan persentase sebesar 27,86%, dengan nilai minimum dengan persentase sebesar 11%, nilai maksimum dengan persentase sebesar 40% dan standar deviasinya sebesar 3,307%.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal maka nilai residual tersebut normal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Dari gambar grafik diatas dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonalnya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual adalah normal.

3. Uji Linieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dua variabel dikatakan linier bila signifikan kurang dari 0,005.

Tabel 4.8
Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Pelanggan * Kualitas_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	634,712	17	37,382	6,916	,000
		Linearity	528,971	1	528,344	98,978	,000
		Deviation from Linearity	105,741	16	6,697	1,224	,268
	Within Groups		437,308	81	5,389		
	Total		1072,020	98			

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang linier secara signifikan yaitu dengan melihat nilai linearity pada kolom sig adalah sebesar 0,000. Yaitu nilai signifikan kurang dari 0,005 ($0,000 < 0,005$) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

4. Perhitungan Koefisien Korelasi

Berikut adalah hasil pengelolaan data yang menggambarkan tingkat koefisien korelasi pada penelitian ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Korelasi

		Kualitas_ Pelayanan	Kepuasan_ Pelanggan
Kualitas_ Pelayanan	Pearson Correlation	1	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
Kepuasan_ Pelanggan	Pearson Correlation	,702**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

. Menurut Sugiyono, pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 – 0,199 = sangat rendah

0,20 – 0,399 = rendah

0,40 – 0,599 = sedang

0,60 – 0,799 = kuat

0,80 – 1,00 = sangat kuat

Dari hasil tabel di atas dapat disimpulkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah 0,702. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan arah hubungan adalah positif karena nilai r positif, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk menentukan persamaan regresi antara variabel-variabel dalam penelitian. Adapun hasil pengolahan datanya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,701	2,087		3,689	,000
	Kualitas_Pelayanan	,565	,058	,702	9,720	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel *coefficients* di atas dapat dilihat pada kolom *Unstandardized Coefficients* pada kolom B menyatakan untuk nilai regresi dengan *constant*/a = 7,701 dan b = 0,565. Untuk memprediksi seberapa besar pengaruh atau perubahan nilai variabel kepuasan pelanggan (Y), bila nilai variabel kualitas pelayanan (X) dimanipulasi diubah-ubah atau dinaikkan/turunkan, peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus:

$$Y' = a + bX$$

Berdasarkan hasil output melalui program aplikasi SPSS Versi 22 diperoleh persamaan yaitu: $Y' = 7,701 + 0,565X$

Angka-angka ini dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (a) adalah 7,701, artinya jika kualitas pelayanan (X) dibiarkan, maka kepuasan pelanggan (Y) sebesar 7,701.

- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,565 atau 56,5%, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan (X) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,565 atau 56,5%.

6. Koefisien Determinan

Hasil pengolahan data yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Hasil Koefisien Determinan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,493	,488	2,366

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Dari tabel di atas terlihat bahwa R Square sebesar 0,493 atau 49,3%. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 49,3%, sedangkan 50,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

7. Uji t

Berikut ini adalah pengolahan data yang menggambarkan hasil uji t serta signifikansi kedua variabel:

Tabel 4.10
Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,701	2,087		3,689	,000
	Kualitas_Pelayanan	,565	,058	,702	9,720	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan
Sumber: Hasil Output SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan:

- a. Dari kolom t, t_{hitung} sebesar 9,720 dengan t_{tabel} sebesar 1,985. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,720 > 1,985$. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.
- b. Pada kolom sig, P_{value} sebesar 0,000 dengan taraf signifikan sebesar 0,05. Artinya bahwa $P_{value} < \text{taraf signifikan}$ yaitu $0,000 < 0,005$. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. .

Berdasarkan data dan penjelasan di atas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

D. Pembahasan

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Yaitu ditunjukkan oleh nilai r sebesar 0,702. Kemudian dari persamaan regresi diperoleh $Y' = 7,701 + 0,565X$ menunjukkan adanya hubungan yang positif atau searah, berarti semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan. Dimana konstanta sebesar 7,701 artinya jika kualitas pelayanan (X) ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan (Y) sebesar 7,701. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X) sebesar 0,565 atau 56,5%, artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan (X) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,565 atau 56,5%.

Selanjutnya pada perhitungan R square atau yang sering disebut koefisien determinasi sebesar 0,493 atau 49,3%. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 49,3%, sedangkan 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini didukung oleh buku service management mewujudkan layanan prima oleh Fandy Tiptono menjelaskan bahwa kualitas layanan internal berpengaruh positif terhadap kepuasan dan retensi karyawan, yang kemudian berdampak pula pada peningkatan kualitas layanan eksternal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada landasan teori.

Dari hal tersebut, strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan PDAM Titanadi Cabang Tapanuli Selatan yaitu dengan melakukan pelatihan dan

pengembangan sumber daya manusia PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan. Hal ini sesuai dengan tujuan dari misi PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan yaitu “PDAM Tirtanadi akan dikenal sebagai Penyedia Air Minum dan Pengelola Air Limbah terbaik di Indonesia dengan mengutamakan pelayanan prima pada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara.”.

Dan pada uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 9,720 dan t_{tabel} sebesar 1,985. Artinya bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,720 > 1,985$. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan. Dan pada P_{value} sebesar 0,000 dengan taraf signifikan sebesar 0,05. Yaitu $P_{value} < \text{taraf signifikan}$ yaitu $0,000 < 0,005$. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Vicky Taufik Nugraha, kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu mendukung penelitian yang dilakukan oleh Agustina Putri Anandar, kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Dan juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Nindhi Astria, kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar dalam keberhasilan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kualitas yang diberikan. Jadi dapat

disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan buku dan penelitian yang dilakukan oleh Vicky Taufik Nugraha, Agustina Putri Anandar dan Nindhi Astria.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari perhitungan korelasi diperoleh $r = 0,702$ artinya antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan memiliki hubungan yang kuat. Hubungan yang terjadi adalah hubungan positif atau searah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin meningkat kepuasan pelanggan.
2. Koefisien determinasi (R^2) diperoleh sebesar 0,493 atau 49,3%. Artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mampu menerangkan variabel kepuasan pelanggan sebesar 49,3%, sedangkan 50,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.
3. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh persamaan regresi berikut: $Y' = 7,701 + 0,565X$. Artinya setiap peningkatan kualitas pelayanan (X) sebesar 1 satuan, maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,565 atau 56,5%.
4. Berdasarkan uji t diperoleh t_{hitung} sebesar 9,720 dan t_{tabel} sebesar 1,985. $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,720 > 1,985$. Artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli di Kecamatan Padangsidimpuan Utara Kota Padangsidimpuan. Dan P_{value} sebesar 0,000

dengan taraf signifikan sebesar 0,05. $P_{\text{value}} < \text{taraf signifikan}$ yaitu $0,000 < 0,005$. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

5. Hasil penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota Padangsidempuan.

B. Saran

Sehubungan hasil penelitian ini, maka yang menjadi saran peneliti adalah:

1. Bagi pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan agar memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan demi menciptakan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas, akan menimbulkan loyalitas dan dapat memberikan kontribusi positif bagi kemajuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan dimasa yang akan datang.
2. Bagi peneliti diharapkan dapat menjadi pengalaman berharga guna mempersiapkan diri untuk meningkatkan profesionalisme di dunia kerja, sikap rajin dan mau memperbaiki kesalahan yang diperoleh selama proses

penelitian dapat menimbulkan sikap percaya diri, peduli dan tanggung jawab terhadap tugas yang diberikan.

3. Bagi pembaca diharapkan setelah membaca skripsi ini agar memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Serta dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Irianto, *Statistik Konsep Dasar Aplikasi dan Pengembangannya*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Ahmad Mushthafa Al-Maraghiy, *Tafsir al-Maraghiy (Edisis Bahasa Arab)*, Semarang: Tohaputra Semarang, 1989.
- Ahmad Nizar Rangkuti, *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*, Medan: Perdana Publishing, 2015.
- Ali Hasan, *Marketing*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2008.
- _____, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Pradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT. Grasindo, 2009.
- Bachtiar Surin, *Adz-Dzikraa Terjemah dan Tafsir Al-Qur'an Dalam Huruf Arab Dan Latin*, Bandung: Angkasa Bandung, 1991.
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta: Karya Insan Indonesia, 2004.
- Dergibson Siagian dan Sugiarto, *Metode Statistika Untuk Bisnis dan Ekonomi* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000.
- Duwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2008.
- _____, *SPSS 22 Pengelolahan Data Terpraktis*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Dwi Suwiknyo, *Kompilasi Tafsir Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Andi, 2008.
- Fandy Tiptonodan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM) – Edisi Revisi*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Fandy Tjiptono Ph.D. dan Gregorius Chandra, *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 3*, Yogyakarta: Andi, 2011.

- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis, Edisi Kedua*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Imam Glihoza, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Diponegoro, 2006.
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aks 2004.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- _____, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali, 2008.
- M. Nur Rianti Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- M. Nur Rianto Al Arif dan Dr. Evis Amalia, *Teori Mikro Ekonomi: Suatu Perbandingan Ekonomi Islam dan Ekonomi Konvensional*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2010.
- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2009.
- Moh Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi Edisi 3*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- _____, *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010.
- _____, *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*, Jakarta: Erlangga, 2013.
- Muhammad Nasib Ar-Rifa'i, *Kemudahan Dari Allah Ringkasan Tafsir Ibnu Katsir*, Jakarta: Gema Insani Press, 1999.
- Sugiyono, *Metode Penelitian*, Bandung: Alfabeta CV, 2012.
- _____, *Statistika untuk Penelitian Cetakan Sembilan*, Bandung: Alfabeta, 2006.

_____, dan Agus Susanto, *Cara Mudah Belajar SPSS dan Lisrel Teori dan Aplikasi Analisis Data Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2015.

Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.

_____, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013.

Suliyanto, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Susunan Lengkap Anggota Kabinet Indonesia Bersatu, *Undang-Undang Dadar Negara Republik Indonesia 1945 Dengan Penjelasan dan Amandemennya*, Surabaya: Kartika, 2004-2009.

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: PT. Grafindo, 2010.

Wawancara dengan Bapak Saipan (sebagai karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan), tanggal 3 November 2016.

Wawancara dengan Ibu Eka (sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi Cab Tapanuli Selatan), tanggal 22 Oktober 2016.

Wawancara dengan Ibu Putri (sebagai karyawankantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara), tanggal 30 Oktober 2016.

Wawancara dengan Ibu Shafa (sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan), tanggal 22 Oktober 2016.

Wawancara dengan Ibu Silvia (sebagai pegawai Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Utara), tanggal 3 November 2016.

Lampiran 1

UJI INSTRUMEN ANGKET

**PENGARUH KULITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTANADI CABANG TAPANULI SELATAN DI KECAMATAN
PADANGSIDIMPUAN UTARA KOTA PADANGSIDIMPUAN**

Pertanyaan Untuk Variabel X (Kualitas Pelayanan)

NO	PERTANYAAN	PILIHAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	PDAM memberikan layanan yang akurat.					
2	Pelayanan PDAM sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
3	PDAM tepat dalam menanggapi pelanggan.					
4	Karyawan PDAM cepat dan tanggap terhadap keluhan pelanggan.					
5	PDAM memiliki keterampilan dalam melayani pelanggan.					
6	Karyawan PDAM sopan dan ramah.					
7	PDAM memahami kebutuhan dan kepentingan pelanggan.					
8	Karyawan PDAM memiliki perhatian dan kesabaran terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.					
9	Karyawan PDAM berkomunikasi dengan sopan dan ramah.					
10	PDAM memiliki fasilitas yang memadai.					

Pertanyaan Untuk Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)

NO	PERTANYAAN	PILIHAN				
		SS	S	KS	TS	STS
1	PDAM tepat waktu memberikan informasi perubahan tarif pelanggan					
2	PDAM memenuhi kebutuhan pelanggan					
3	Pelayanan PDAM sesuai dengan keinginan pelanggan					
4	Karyawan PDAM memiliki keahlian yang sesuai					
5	PDAM melayani pelanggan tanpa memandang status sosial					
6	PDAM tanggap dalam melayani kebutuhan pelanggan.					
7	Saya menawarkan pelayanan PDAM kepada orang lain					
8	Saya menginformasikan layanan yang ada di PDAM kepada orang lain					
9	Saya menyarankan kepada orang lain memilih pelayanan pada PDAM					

Ket:

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Lampiran 2

**HASIL UJI INSTRUMEN ANGKET VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN (VARIABEL X)**

SUBJEK	BUTIR SOAL										JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	1	1	3	4	3	1	2	2	22
2	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	39
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	24
5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22
6	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	24
7	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
8	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	34
9	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
10	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	35
11	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	34
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
13	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
14	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
20	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
21	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	35
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	38
24	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	38
25	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
27	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
29	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	35
30	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	35
31	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41
33	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31

35	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	35
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
37	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
39	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
40	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
41	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	35
42	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
43	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
44	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	32
45	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	30
46	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
47	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	31
48	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
49	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
50	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34
51	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35
52	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33
53	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	36
54	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	37
55	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	39
56	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
57	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	37
58	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	39
59	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
60	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	37
61	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	37
62	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	38
63	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
64	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36
65	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	39
66	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	34
67	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	40
68	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
69	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
70	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
71	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	38
72	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
74	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
75	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	36

76	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	40
77	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
78	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
79	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	37
80	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	34
81	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	35
82	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	37
83	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
85	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	35
86	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37
87	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	36
88	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
89	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37
90	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	31
91	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	35
92	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
93	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	44
94	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
95	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
96	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
97	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
98	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
99	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
	343	339	320	317	392	419	361	337	380	326	3534

Lampiran 3

**HASIL UJI INSTRUMEN ANGKET VARIABEL KEPUASAN
PELANGGAN (VARIABEL Y)**

SUBJEK	BUTIR SOAL									JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	15
2	3	4	4	5	4	4	3	3	3	33
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
4	2	2	2	3	3	3	4	4	4	27
5	3	3	2	3	2	2	4	4	4	27
6	2	2	2	3	2	2	4	4	4	25
7	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
8	3	3	3	3	2	3	4	4	4	29
9	2	3	4	4	4	3	3	4	3	30
10	2	3	4	4	3	3	4	4	4	31
11	2	3	4	3	4	3	3	4	4	30
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
13	2	3	3	4	4	3	3	4	3	29
14	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	34
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	2	2	2	2	2	2	4	4	4	24
19	3	4	4	4	4	3	3	4	4	33
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
21	2	3	4	4	3	3	4	4	4	31
22	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
23	3	4	3	4	3	3	4	4	3	31
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
25	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
26	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
27	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
28	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
29	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
30	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
31	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
32	4	3	4	3	4	3	4	4	3	32
33	3	4	3	4	3	3	4	4	4	32
34	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
35	2	3	4	4	4	3	4	4	4	32

36	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
38	2	3	3	4	4	3	4	5	4	32
39	3	3	3	4	3	3	4	5	3	31
40	3	3	3	4	3	3	4	5	3	31
41	3	3	3	4	3	2	4	5	4	31
42	3	3	4	4	3	3	4	4	3	31
43	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
44	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
45	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
46	3	3	3	3	4	3	3	4	3	29
47	3	2	3	3	4	3	2	2	3	25
48	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
49	3	3	3	4	4	3	4	4	3	31
50	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
51	4	3	3	4	3	4	4	4	4	33
52	2	3	3	4	3	3	4	3	4	29
53	3	4	4	3	4	3	4	4	3	32
54	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34
55	5	5	4	4	3	4	4	3	5	37
56	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
57	3	3	4	3	4	3	4	4	3	31
58	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
59	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33
60	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
61	4	3	4	4	4	3	4	4	3	33
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
63	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
64	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
65	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
66	3	3	3	4	4	3	3	4	4	31
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
68	3	3	3	4	4	3	4	3	4	31
69	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
70	3	3	4	3	4	2	3	3	3	28
71	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34
72	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33
73	3	4	4	4	4	3	4	4	4	34
74	4	3	4	3	4	3	4	4	4	33
75	3	3	3	3	4	4	4	3	4	31
76	5	4	2	4	4	3	3	4	4	33

77	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
78	3	3	3	3	4	3	4	4	4	31
79	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32
80	3	3	3	4	4	3	3	4	3	30
81	3	3	3	4	4	2	4	3	4	30
82	3	3	4	3	4	3	4	4	4	32
83	2	3	3	4	4	3	3	3	4	29
84	3	3	3	4	5	3	4	4	3	32
85	3	3	3	4	4	2	4	3	4	30
86	4	3	3	3	4	4	2	3	4	30
87	2	3	3	3	4	3	3	4	3	28
88	2	3	3	4	4	3	4	4	4	31
89	5	5	4	5	4	4	4	4	4	39
90	2	3	4	4	4	3	3	4	4	31
91	2	3	3	3	4	3	4	4	4	30
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
93	3	2	4	4	3	2	4	3	4	29
94	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39
95	4	4	4	4	5	5	4	5	4	39
96	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31
97	3	3	4	4	3	4	3	4	3	31
98	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33
99	2	3	3	4	4	3	4	4	3	30
	312	319	334	370	369	312	369	383	382	3182

Lampiran 4

HASIL VALIDITAS INSTRUMEN ANGKET VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (VARIABEL X)

SUBJEK	BUTIR SOAL										JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	3	1	1	3	4	3	1	2	2	22
2	4	5	4	3	4	4	3	3	5	4	39
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	24
5	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22
6	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	24
7	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	35
8	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	34
9	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
10	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	35
11	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	34
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
13	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
14	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	36
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
20	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	34
21	3	2	3	3	4	5	4	4	4	3	35
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	38
24	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	38
25	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	42
26	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41
27	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
28	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
29	3	3	3	3	3	5	4	3	4	4	35
30	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3	35
31	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
32	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	41
33	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	31

35	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	35
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	37
37	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
38	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
39	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
40	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
41	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	35
42	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
43	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
44	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	32
45	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	30
46	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
47	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	31
48	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	33
49	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
50	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	34
51	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	35
52	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	33
53	3	4	3	3	4	5	4	3	4	3	36
54	4	4	3	3	5	5	3	4	3	3	37
55	5	5	3	3	5	5	3	4	3	3	39
56	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
57	3	3	3	3	5	5	4	4	4	3	37
58	4	4	4	3	5	5	4	3	4	3	39
59	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
60	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	37
61	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	37
62	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	38
63	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35
64	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	36
65	4	4	3	3	5	5	4	4	4	3	39
66	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	34
67	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	40
68	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	35
69	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	36
70	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
71	4	4	3	3	4	5	4	4	4	3	38
72	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	34
73	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	33
74	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
75	4	3	3	3	5	4	4	3	4	3	36

76	5	4	4	5	5	5	4	3	3	2	40
77	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
78	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34
79	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	37
80	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	34
81	3	3	3	3	5	4	3	4	3	4	35
82	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	37
83	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
84	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	34
85	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	35
86	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	37
87	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	36
88	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	33
89	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	37
90	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	31
91	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	35
92	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	43
93	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	44
94	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44
95	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	44
96	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	37
97	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	35
98	3	3	3	3	4	5	4	4	4	3	36
99	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	32
	343	339	320	317	392	419	361	337	380	326	3534

Lampiran 5

**HASIL VALIDITAS INSTRUMEN ANGKET VARIABEL KEPUASAN
PELANGGAN (VARIABEL Y)**

RESPONDEN	BUTIR SOAL								JUMLAH
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	1	1	1	2	1	1	1	3	11
2	3	4	4	5	4	4	3	3	30
3	4	4	4	4	4	4	3	3	30
4	2	2	2	3	3	3	4	4	23
5	3	3	2	3	2	2	4	4	23
6	2	2	2	3	2	2	4	4	21
7	4	3	3	4	4	3	4	4	31
8	3	3	3	3	2	3	4	4	25
9	2	3	4	4	4	3	3	4	27
10	2	3	4	4	3	3	4	4	27
11	2	3	4	3	4	3	3	4	26
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40
13	2	3	3	4	4	3	3	4	26
14	4	3	3	4	3	3	4	4	28
15	4	4	4	4	3	3	4	4	30
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	2	2	2	2	2	2	4	4	20
19	3	4	4	4	4	3	3	4	29
20	3	3	3	4	4	3	4	4	28
21	2	3	4	4	3	3	4	4	27
22	4	3	4	4	4	3	4	4	29
23	3	4	3	4	3	3	4	4	29
24	4	4	4	4	3	4	4	4	31
25	4	4	4	4	5	4	4	4	33
26	4	4	4	4	4	3	4	3	30
27	4	4	3	3	4	4	4	4	30
28	3	3	3	3	4	3	4	4	27
29	3	3	3	3	4	3	3	4	26
30	3	3	3	4	4	3	4	4	27
31	3	3	3	4	4	3	4	4	27
32	4	3	4	3	4	3	4	4	28
33	3	4	3	4	3	3	4	4	28
34	3	3	3	4	4	3	4	4	28
35	2	3	4	4	4	3	4	4	28

36	3	3	4	3	4	3	4	4	27
37	3	3	3	4	4	3	3	3	26
38	2	3	3	4	4	3	4	5	28
39	3	3	3	4	3	3	4	5	27
40	3	3	3	4	3	3	4	5	27
41	3	3	3	4	3	2	4	5	27
42	3	3	4	4	3	3	4	4	27
43	3	3	3	3	4	3	4	4	27
44	3	3	3	3	4	3	4	4	27
45	3	3	3	4	4	3	4	4	28
46	3	3	3	3	4	3	3	4	25
47	3	2	3	3	4	3	2	2	22
48	3	3	3	4	4	3	4	4	27
49	3	3	3	4	4	3	4	4	27
50	3	3	3	4	4	3	4	4	28
51	4	3	3	4	3	4	4	4	29
52	2	3	3	4	3	3	4	3	25
53	3	4	4	3	4	3	4	4	28
54	4	3	3	4	4	4	4	4	30
55	5	5	4	4	3	4	4	3	32
56	3	3	3	4	4	3	3	4	27
57	3	3	4	3	4	3	4	4	28
58	3	3	3	4	4	3	4	4	28
59	3	4	3	4	4	3	4	4	29
60	4	3	4	4	4	4	4	4	31
61	4	3	4	4	4	3	4	4	30
62	3	4	4	4	4	3	4	4	30
63	3	4	4	4	4	3	3	3	28
64	3	4	3	4	3	4	4	4	29
65	3	3	3	4	4	3	3	4	27
66	3	3	3	4	4	3	3	4	27
67	3	3	4	4	4	3	4	4	29
68	3	3	3	4	4	3	4	3	27
69	4	3	4	4	4	3	4	4	30
70	3	3	4	3	4	2	3	3	25
71	4	3	4	4	4	3	4	4	30
72	4	3	4	4	4	3	4	3	29
73	3	4	4	4	4	3	4	4	30
74	4	3	4	3	4	3	4	4	29
75	3	3	3	3	4	4	4	3	27
76	5	4	2	4	4	3	3	4	29

77	3	3	3	4	3	3	4	4	27
78	3	3	3	3	4	3	4	4	27
79	3	3	3	4	4	3	4	4	28
80	3	3	3	4	4	3	3	4	27
81	3	3	3	4	4	2	4	3	26
82	3	3	4	3	4	3	4	4	28
83	2	3	3	4	4	3	3	3	25
84	3	3	3	4	5	3	4	4	28
85	3	3	3	4	4	2	4	3	26
86	4	3	3	3	4	4	2	3	26
87	2	3	3	3	4	3	3	4	25
88	2	3	3	4	4	3	4	4	27
89	5	5	4	5	4	4	4	4	35
90	2	3	4	4	4	3	3	4	27
91	2	3	3	3	4	3	4	4	26
92	4	4	4	4	4	4	4	4	32
93	3	2	4	4	3	2	4	3	25
94	4	4	5	4	4	5	5	4	35
95	4	4	4	4	5	5	4	5	35
96	4	3	3	4	3	4	3	4	28
97	3	3	4	4	3	4	3	4	28
98	4	4	4	3	4	4	3	4	30
99	2	3	3	4	4	3	4	4	27
	312	319	334	370	369	312	369	383	2758

Lampiran 6

RELIABILITY

/VARIABLES=Soal_1 Soal_2 Soal_3 Soal_4 Soal_5 Soal_6 Soal_7 Soal_8 Soal_9 Soal_10
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA
 /SUMMARY=TOTAL.

Reliability

[DataSet0]

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Scale: ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,859	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_1	32,23	12,996	,695	,834
Soal_2	32,27	14,037	,554	,847
Soal_3	32,46	13,415	,689	,835
Soal_4	32,49	13,395	,668	,837
Soal_5	31,74	14,155	,510	,851
Soal_6	31,46	14,680	,392	,860
Soal_7	32,05	14,253	,538	,848
Soal_8	32,29	13,495	,608	,842
Soal_9	31,86	14,510	,507	,851
Soal_10	32,40	14,325	,501	,851

```

RELIABILITY
/VARIABLES=Soal_1 Soal_2 Soal_3 Soal_4 Soal_5 Soal_6 Soal_7
Soal_8 Soal_9
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

[DataSet2]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	99	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,804	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Soal_1	28,51	8,253	,579	,750
Soal_2	28,43	8,411	,732	,728
Soal_3	28,28	8,776	,579	,751
Soal_4	27,92	9,524	,496	,764
Soal_5	27,93	9,434	,408	,776
Soal_6	28,51	8,559	,668	,737
Soal_7	27,93	9,597	,428	,773
Soal_8	27,79	10,557	,206	,797
Soal_9	27,96	10,794	,134	,804

DESCRIPTIVES VARIABLES=Kualitas_Pelayanan Kepuasan_Pelanggan
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

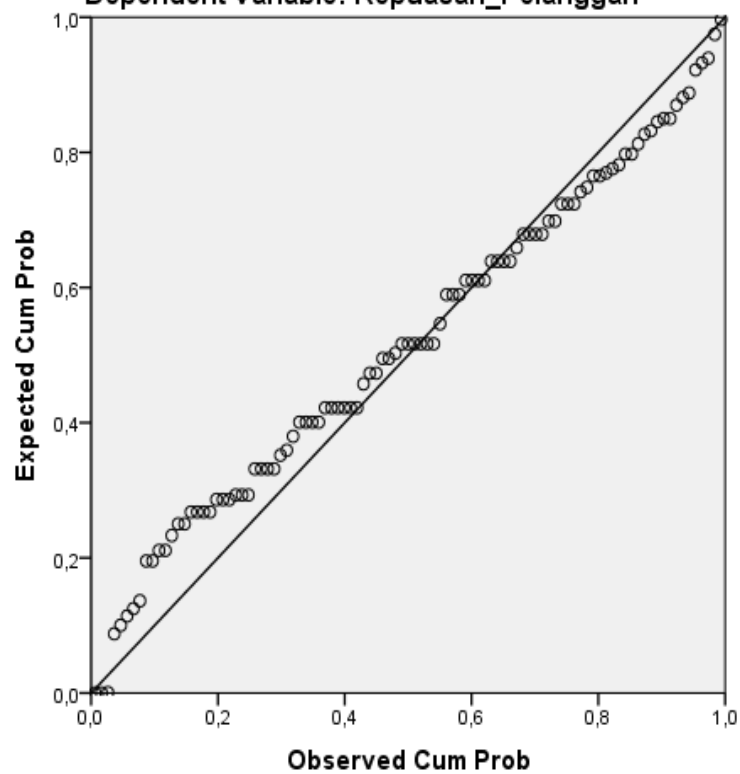
Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas_Pelayanan	99	22	49	35,70	4,114
Kepuasan_Pelanggan	99	11	40	27,86	3,307
Valid N (listwise)	99				

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan



MEANS TABLES=Kepuasan_Pelanggan BY Kualitas_Pelayanan
 /CELLS=MEAN COUNT STDDEV
 /STATISTICS LINEARITY.

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_Pelanggan * Kualitas_Pelayanan	Between Groups	(Combined)	634,712	17	37,336	6,916	,000
		Linearity	528,971	1	528,971	97,978	,000
		Deviation from Linearity	105,741	16	6,609	1,224	,268
	Within Groups		437,308	81	5,399		
	Total		1072,020	98			

CORRELATIONS
 /VARIABLES=Kualitas_Pelayanan Kepuasan_Pelanggan
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

		Kualitas_Pelayanan	Kepuasan_Pelanggan
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	1	,702**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
Kepuasan_Pelanggan	Pearson Correlation	,702**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,702 ^a	,493	,488	2,366

a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,701	2,087		3,689	,000
	Kualitas_Pelayanan	,565	,058	,702	9,720	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Lampiran 7

TABEL NILAI NILAI r PRODUCT MOMENT

N	TARAF SIGNIFIKAN		N	TARAF SIGNIFIKAN		N	TARAF SIGNIFIKAN	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,612	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,261
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,517	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Lampiran 8

NILAI-NILAI DALAM DISTRIBUSI t

df	80%	90%	95%	98%	99%	99,9%
	One Tail Test					
	0,100	0,050	0,025	0,010	0,005	0,0005
	Two Tail Test					
	0,200	0,10	0,05	0,02	0,01	0,001
71	1,294	1,667	1,994	2,380	2,647	3,433
72	1,293	1,666	1,993	2,379	2,646	3,431
73	1,293	1,666	1,993	2,379	2,645	3,429
74	1,293	1,666	1,993	2,378	2,644	3,427
75	1,293	1,665	1,992	2,377	2,643	3,425
76	1,293	1,665	1,992	2,376	2,642	3,423
77	1,293	1,655	1,991	2,375	2,641	3,421
78	1,292	1,665	1,991	2,374	2,640	3,420
79	1,292	1,664	1,990	2,374	2,640	3,418
80	1,292	1,664	1,990	2,373	2,639	3,416
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,372	2,637	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,390
120	1,289	1,658	1,980	2,358	2,617	3,373
140	1,288	1,656	1,977	2,353	2,611	3,361
160	1,287	1,654	1,975	2,350	2,607	3,352
180	1,286	1,653	1,973	2,347	2,603	3,345
200	1,286	1,653	1,972	2,345	2,601	3,340

Lampiran 9

**Jumlah Penduduk, Kepadatan Penduduk dan
Seks Rasio Menurut Kecamatan
2015**

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Kepadatan Penduduk (jiwa/km²)	Seks rasio
PSP Tenggara	33 495	1 209	93, 11
PSP Selatan	66 345	4 090	96, 72
PSP Batunadua	20 997	578	99, 12
PSP Utara	64 375	4 353	92, 28
PSP Hutaimbaru	16 431	663	96, 12
PSP Angkola Julu	8 153	302	96, 98
Total	209 796	1 429	94, 96

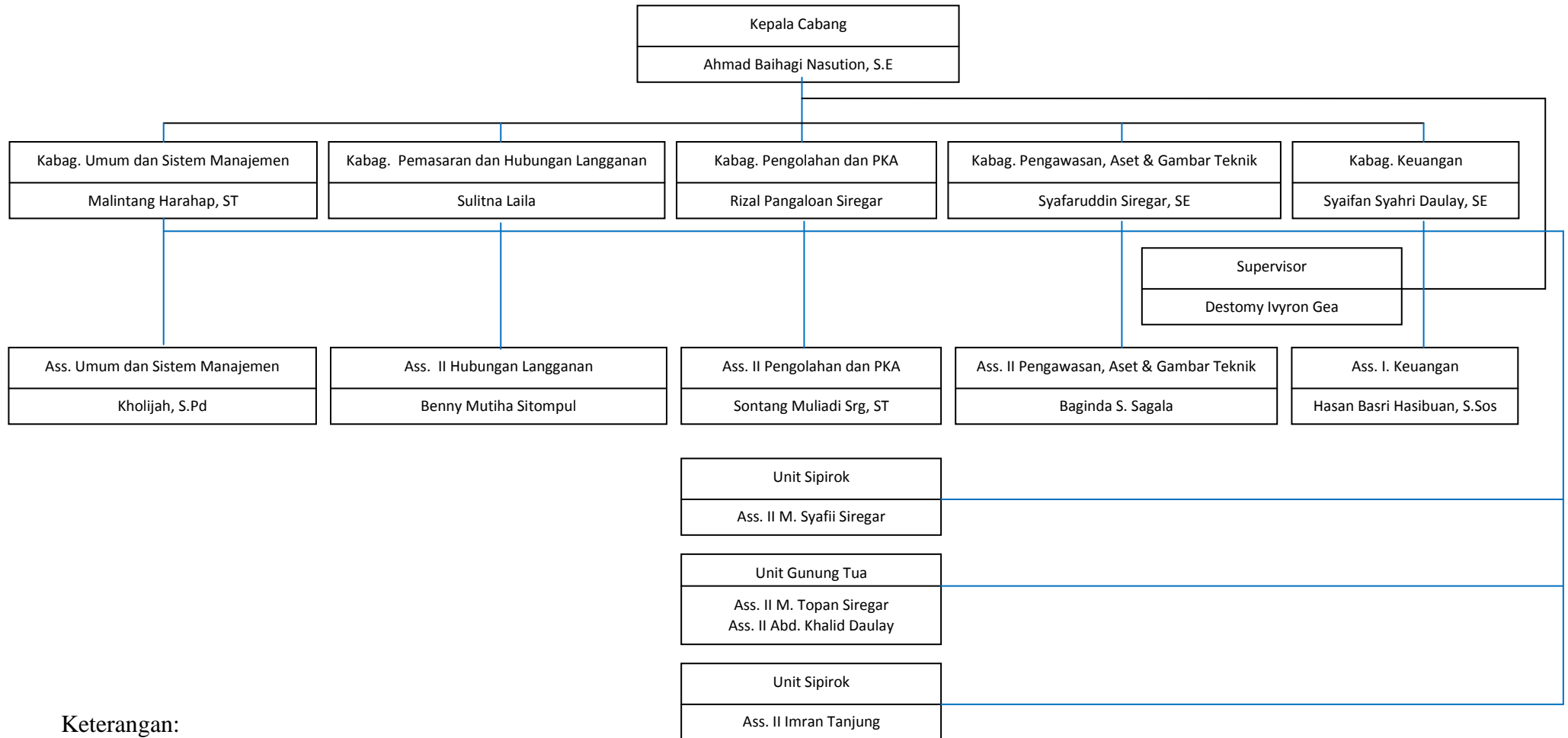
Sumber: Padangsidimpuan Dalam Angka 2016

**Jumlah Kelurahan, Lingkungan, Rumah Tangga, Penduduk dan Jenis
Kelamin Kecamatan Padangsidimpuan Utara
Tahun 2015**

Kelurahan	Lingkungan	Rumah Tangga	Penduduk	Jenis Kelamin	
				Laki- laki	Perempuan
Wek IV	3	547	2498	1229	1269
Wek III	2	647	2847	1408	1439
Wek II	5	739	3072	1524	1548
Wek I	5	1509	6060	2840	3220
Batang Ayumi Julu	3	1103	4781	2200	2581
Batang Ayumi Jae	2	571	2712	1139	1573
Tobat	2	482	2354	1157	1197
Tano Bato	3	1172	4975	2270	2705
Bonan Dolok	2	662	3082	1551	1531
Sadabuan	3	972	4218	1974	2244
Panyanggar	2	944	4317	2108	2209
Losung Batu	2	1746	7746	3766	3980
Kantin	4	549	2402	1173	1229
Bincar	6	1173	5163	2496	2667
Timbangan	4	1111	4908	2520	2388
Kayu Ombun	3	710	3240	1540	1700

Sumber: Kecamatan Padangsidimpuan Utara Dalam Angka

**STRUKTUR ORGANISASI
PDAM TIRTANADI CAB. TAPANULI SELATAN**



Keterangan:
 — = Garis perintah

**CURUCULUM VITAE
(Daftar Riwayat Hidup)**

DATA PRIBADI

Nama : Riani Saputri Lubis
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Padangsidempuan, 14 Agustus 1994
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Padangsidempuan, Jl. DR. Payungan Dlt. Kel. Tobat
Kecamatan Padangsidempuan Utara, Provinsi Sumatera
Utara.

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2001-2007 : SD Negeri 200107/10 Padangsidempuan
Tahun 2007-2010 : MTs. Negeri Model Padangsidempuan
Tahun 2010-2013 : SMA Negeri 1 Padangsidempuan
Tahun 2013-2017 : Program Sarjana (Strata-1) Ekonomi Syari'ah IAIN
Padangsidempuan

PRESTASI AKADEMIK

IPK : 3,58
Karya Tulis Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum
(PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan Di
Kecamatan Padangsidempuan Utara Kota
Padangsidempuan.