



**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PDAM TIRTANADI
PADANGSIDIMPUAN DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE
PERFORMANCE
ANALYSIS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

NURUL HUDHA YANI PANE
NIM. 17 402 00284

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PDAM TIRTANADI
PADANGSIDIMPUAN DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE
PERFORMANCE
ANALISYS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ekonomi Syariah*

Oleh

NURUL HUDHA YANI PANE

NIM. 17 402 00284

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

PADANGSIDIMPUAN

2022



**ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN PDAM TIRTANADI
PADANGSIDIMPUAN DENGAN
PENDEKATAN IPA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah
Konsentrasi Manajemen Bisnis*

Oleh:

NURUL HUDHA YANI PANE

NIM: 17 402 00284

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

PEMBIMBING I

Rodame Monitorir Napitupulu, M. M
NIP.19841130 201801 2 001

PEMBIMBING II

Damri Batubara, S.H.I., M.A
NIDN : 20191086 02

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2022**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Nurul Hudha Yani Pane**
Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, 20 April 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **NURUL HUDHA YANI PANE** yang berjudul "**Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis**" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

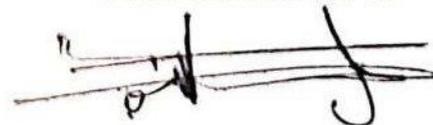
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



Rodame Monitorir Napitupulu, M. M
NIP.19841130 201801 2 001

PEMBIMBING II



Damri Batubara, M.A
NIDN:2019108602

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Hudha Yani Pane

NIM : 17 402 00284

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan IPA.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 20 April 2022

Saya yang Menyatakan,



Nurul Hudha Yani Pane
NIM. 17 402 00284

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURUL HUDHA YANI
NIM : 17 402 00284
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
JenisKarya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 20 April 2022

Yang menyatakan,



NURUL HUDHA YANI PANE
NIM. 17 402 00284



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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Nurul Hudha Yani Pane
NIM : 17 402 00284
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis

Ketua

Sekretaris


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

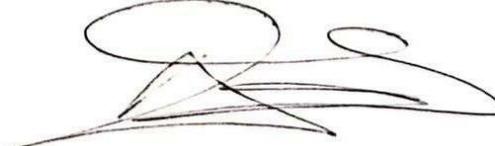

Hidi Aini, M.E
NIP. 19860327 201903 2 012


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota


Hidi Aini, M.E
NIP. 19860327 201903 2 012


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


H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 19 Mei 2022
Pukul : 14.00 WIB s/d 16.30 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/72,25 (B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,75
Predikat : PUJIAN



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
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis

NAMA : NURUL HUDHA YANI PANE
NIM : 17 402 00284

Telah Dapat Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas

Dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)

Dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 12 Mei 2022

Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si
NIP 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : NURUL HUDHA YANI PANE
NIM : 17 402 00284
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis

Permasalahan di dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang belum terpenuhi secara keseluruhan. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana analisis tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan dengan pendekatan *importance performance analysis*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *importance performance analysis* di perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori tentang *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan teori tentang kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel 67 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket. Analisis data yang digunakan adalah metode IPA (*importance performance analysis*). Untuk pengolahan datanya digunakan dengan aplikasi SPSS versi 23.

Berdasarkan hasil penelitian analisis TKI, seluruh atribut dari setiap indikator sudah baik kecuali atribut kemudahan laporan pengaduan (21) dan atribut perusahaan memahami kebutuhan pelanggan (24) sajalah yang cukup baik. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan, dari hasil *GAP* secara keseluruhan kinerja sebesar 3,349 dan kepentingan 3,002 ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan PADM Tirtanadi Pdangsidimpuan melebihi ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayana juga melebihi harapan pelanggan dengan rata-rata 1,168 dimana kualitas lebih besar dari 1 maka dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanannya sudah baik. Sedangkan analisis IPA yang termasuk dalam kuadran A (prioritas rendah) adalah hal yang perlu diperbaiki oleh perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan yaitu kemudahan laporan pengaduan (21), perusahaan memahami kebutuhan pelanggan (24), petugas keamanan mampu bersika sopan dan ramah serta dapat memberikan rasa aman terhadap pelanggan (17), karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan (18).

Kata Kunci : Kepuasan, Pengukuran, Importance Performance Analysis (IPA)

KATA PENGANTAR



Assalaamu 'alaikum WarahmatullahiWabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian “**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA (Importance Performance Analysis).**” Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiaannya dan senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Rektor IAIN Padangsidempuan serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Ibu Dra. Hj. Replita, M. Si, Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Delima Sari Lubis, M.A., Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan. Serta Bapak/Ibu dosen dan juga staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Ibu Rodame Monitorir Napitupulu, M.M selaku pembimbing I dan Bapak Damri Batubara, S.H.I., M.A selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.hum., Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi penreli dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan, dorongan, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Untuk Bapak Dedi Gusman S.Sos selaku Kepala Dinas Cabang PDAM Tirtanadi Padangsidempuan telah memberikan izin untuk penelitian di PDAM Tirtanadi Padangsidempuan, serta seluruh jajaran Pegawai Kantor PDAM Tirtanadi Padangsidempuan yang memberikan waktunya untuk membantu peneliti selama penelitian.
8. Teristimewa kepada Ayahanda Tercinta Bima Sakti Pane dan Ibunda Tercinta Erna Sari Hutasuhut yang telah memberikan curahan kasih sayang yang tiada hentinya. Memberikan dukungan moril dan materil demi kesuksesan studi penulis sampai saat ini. Memberikan do'a yang tiada hentinya serta perjuangan yang tiada mengenal lelah untuk pendidikan peneliti. Serta keempat saudara peneliti yakni Eka Sri Sartika Pane, Nita Ningsih Pane, Santi Pertiwi Pane, dan Sabiqoh Faizatul Ula Pane dan tidak lupa juga kepada keponakan peneliti Koiroh Salamah Siregar yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih juga kepada teman-teman keluarga besar Ekonomi Syariah Khususnya Ekonomi Syariah-4 Manajemen Bisnis 4 angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
10. Teruntuk sahabat peneliti Robiatul Adawiyah Siregar, Rofiqoh Nasution, Fadilah Nabila, Eka Pebriana Siregar, Ida Fatma Sani Harahap, Khusnul Khotimah Siregar, dan Nanda Khairani Lubis, serta kawan-kawan lainnya

yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi dan dorongan untuk menyelesaikan Skripsi ini.

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. *Amin yarabbalamin.*

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Maret 2022
Peneliti,

NURUL HUDHA YANI PANE
NIM 17 402 00284

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. 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	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	Es(dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	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

B. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	dommah	U	U

2. 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	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...!...اِ...	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
اِ...	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
اُ...	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *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).

D. 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.

E. 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*.

1. 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.
2. 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.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan 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.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *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.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan

juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetaphuruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital 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.

I. 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 Puslit bang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Definisi Operasional Variabel.....	9
E. Rumusan Masalah	12
F. Tujuan penelitian.....	12
G. Manfaat Penelitian	13
H. Sistematika Pembahasan	14

BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	15
1. Kepuasan Pelanggan	15
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	15
b. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam	17
c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
d. Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan	20
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	21
2. <i>Importance Performance Analisis (IPA)</i>	23
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Berfikir.....	28
D. Hipotesis Penelitian.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	31
B. Jenis Penelitian.....	31
C. Sumber data.....	31
D. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel.....	33
E. Instrumen Pengumpulan Data	35
1. Wawancara	35
2. Dokumentasi.....	35
3. Angket	35
F. Uji Validitas dan Uji Realibilitas	37

1. Uji Validitas	37
2. Uji Realibilitas	37
G. Analisis Data	37
1. IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>).....	38
a. Kuadran A	38
b. Kuadran B.....	39
c. Kuadran C.....	39
d. Kuadran D	39

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	40
1. Sejarah Singkat Kota Padangsidempuan.....	40
2. Sejarah singkat PDAM Tirtanadi	42
3. Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.....	47
a. Visi	47
b. Misi.....	47
4. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi	48
5. Penjelasan Struktur Organisasi.....	49
6. Gambaran Umum Responden	51
B. Hasil Analisis Data.....	53
1. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	53
a. Hasil Uji Validitas.....	53
b. Hasil Uji Reliabilitas	58

c. Hasil Importance Performance Analisis.....	59
C. Pembahasan Hasil Penelitian	81
1. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan IPA	78
2. Kepuasan Pelanggan Dalsm Persfektif Islam	84
D. Keterbatasan Penelitian	84

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	85
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	: Defenisi Operasional Variabel	9
Tabel II.2	: Penelitian Terdahulu	26
Tabel III.1	: Skala <i>Likert</i>	35
Tabel IV.1	: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel IV.2	: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel IV.3	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel IV.4	: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel IV.5	: Hasil Uji Validitas Kinerja (<i>Performance</i>) Pelanggan	52
Tabel IV.6	: Hasil Uji Validitas Kepentingan (<i>Importance</i>) Pelanggan	54
Tabel IV.7	: Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (<i>Performance</i>) Pelanggan	57
Tabel IV.8	: Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan (<i>Importance</i>) Pelanggan ...	58
Tabel IV.9	: Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Tangible</i>	59
Tabel IV.10	: Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Reliability</i>	60
Tabel IV.11	: Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Responsiveness</i>	61
Tabel IV.12	: Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Assurance</i>	62
Tabel IV.13	: Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap <i>Emphaty</i>	63
Tabel IV.14	: Hasil Nilai <i>Gap</i> /Selisih Seluruh Indikator	64
Tabel IV.15	: Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan	66
Tabel IV.16	: Hasil Data Rangkings <i>Gap</i> /Selisih Kepuasan Pelanggan.....	67

Tabel IV.17 : Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Menggunakan Rumus TKI.....	70
Tabel IV.18 : Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Menggunakan Diagram.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 : Kerangka Fikir	28
Gambar III. 1 : Matriks <i>Importance Performance Analisis</i>	38
Gambar IV. 1 : Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi	47
Gambar IV. 2 : Diagram <i>Cartesius</i>	77

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Untuk mempertahankan eksistensi sebuah perusahaan pada masa sekarang ini yang tentu saja dengan banyaknya tantangan sehingga mendorong setiap manusia atau instansi untuk semakin inovatif dan kreatif, hal itu juga berlaku pada perusahaan- perusahaan yang bergerak dibidang jasa baik itu instansi pemerintah maupun swasta.

Sebagai konsumen yang sifatnya konsumtif sudah semestinya kita mengharapkan pelayanan jasa terbaiklah yang didapatkan sebagai *feedback* yang diberikan sebuah perusahaan. Karena setiap kita pasti menginginkan hubungan timbal balik yang sama- sama menguntungkan.

Semua perusahaan terutama perusahaan dibidang jasa, pasti memiliki standarnisasi di bidang Sumber Daya Manusianya (SDM) yang tujuannya agar dapat memberikan kualitas pelayanan jasa terbaik demi mencapai tujuan dari setiap perusahaan yaitu kepuasan pelangganya. Dengan begitu, pelanggan yang merasa puas dan tentu saja memberikan apresiasi setinggi-tingginya kepada perusahaan.

Kepuasan pelanggan adalah indikator untuk mengukur kinerja bisnis suatu perusahaan, hal ini karena pelanggan yang berperan sebagai pendorong bagi masa depan *share* pasar dan profitabilitas perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan

(*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) yang apabila kinerja dibawah harapan, pelanggan merasa tidak puas dan begitu pula sebaliknya.

Menurut Assauri, kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan bergantung pada respon terhadap ketidaksesuaian/kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.¹

Menurut Tjiptono dan Candra mengungkapkan terdapat 5 dimensi atau indikator yang menentukan kualitas pelayanan. Lima dimensi atau indikator itu adalah *Tangible* (bukti nyata/ fisik) adalah kemampuan perusahaan untuk memperlihatkan eksistensi perusahaan kepada pihak eksternal. Misalnya gedung, perlengkapan, gudang, peralatan dll. *Reliability* (kehandala) adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Seperti sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sesuai dengan harapan pelanggan. *Responsiveness* (daya tanggap) adalah keinginan yang tulus untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat, tanggap dan tepat kepada pelanggan yaitu dengan cara menyampaikan informasi yang jelas, seperti tidak membuat pelanggan menunggu lama, mengabaikan permintaan pelanggan dan pelanggan merasa tidak dilayani dengan cepat sehingga memberikan

¹Sofjan Assauri, *Strategi Marketing* (Depok : PT. Rajagrafindo Pesada, 2013), hlm.11.

penilaian buruk terhadap kualitas pelayanan. *Assurance* (jaminan) adalah faktor-faktor yang mendukung pertumbuhan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, seperti pengetahuan, sikap sopan santun, kemampuan karyawan perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen yakni : keamanan (*security*), kredibilitas (*credibility*), komunikasi (*communication*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). *Empathy* (kesungguhan) adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual pelanggan dengan berupaya memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan. Seperti memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik.²

Berdasarkan defenisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan letak aktual dimana perasaan pelanggan harus melampaui harapan atau ekspektasi yang didapatkan baik itu dari kinerja taupun manfaat produk jika keduanya tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasakan ketidakpuasan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan publik dibidang jasa yang dikendalikan oleh pemerintah dan termasuk kedalam perekonomian nasional dimana pemerintah bertugas untuk melayani dengan cara memberikan jasa- jasa terbaik kepada publik atau masyarakat.

PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang berwenang untuk menyediakan air bersih bagi

² Chandra Gregorius dan Fadly Tjiptono, *Service, Quality & Statisfaction* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), hlm. 137.

masyarakat dikota Padangsidempuan. Hampir seluruh kebutuhan air bersih masyarakat Padangsidempuan baik itu untuk rumah tangga dan industri serta instansi lainnya dipasok oleh PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.

Adapun beberapa problem pada Perusahaan PDAM Tirtanadi saat ini adalah salah satunya sedang mengalami masalah yang cukup berat yakni kebocoran pipa sehingga menyebabkan volume air mengecil dan dikhawatirkan tidak dapat mencukupi kebutuhan air bersih masyarakat Padangsidempuan.

Permasalahan lainnya lokasi sumber air bersih yang sangat jauh dan sulit dijangkau sehingga apabila ada kerusakan di sumber air bersih akan butuh waktu yang lama untuk memperbaikinya. Selain itu, kondisi cuaca seperti musim penghujan pun dapat membuat masalah yakni menyebabkan air menjadi keruh sehingga, air membawa material-material seperti pasir, batu kerikil dll. Ini tentu saja dapat menyebabkan air tersumbat dan kerusakan pipa saluran air. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sulitno selaku Staf Kepala Bagian Pemasaran di PDAM Tirtanadi Padangsidempuan beliau berkata “Perusahaan saat ini sedang mengalami masalah yang cukup *urgent* yakni kebocoran pipa sumber air dan diharapkan dapat diselesaikan secepatnya oleh pegawai yang bertugas menjaga dan memperbaiki sumber air walaupun lokasi yang cukup sulit namun kami berharap

dan berusaha untuk selalu mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan” ujar beliau pada hari Jum’at 25 Juni 2021.³

Permasalahan selanjutnya adalah kurangnya pemahaman pelanggan dalam menggunakan meteran air, sebagaimana yang dikatakan Ibu Nita Karolina selaku pelanggan dan merupakan ibu rumah tangga yang rumahnya berada di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan. Beliau mengatakan “kadang saya terkejut ketika hendak membayar air setiap bulannya, bayarannya sangat besar namun menurut saya pemakaiannya masih taraf normal saya ingin komplain tapi menurut meteran yang dicatat volume air yang saya pakai sangat banyak setelah saya periksa ternyata ada kerusakan di meteran airnya, jadi selama ini saya tidak tahu dan tidak mengerti pemakaian meteran ini, setelah dijelaskan oleh pegawai PDAM Tirtanadi Padangsidempuan saya mulai paham dan mulai memperhatikan meteran di rumah saya “ujarnya pada hari Selasa 22 Juni 2021.⁴

Permasalahan yang tidak kalah penting adalah ketika pelanggan ingin melakukan pasang baru air bersih diperlukan waktu yang cukup lama dikarenakan perusahaan harus melakukan banyak pertimbangan dan keputusan yang matang agar tidak terjadi masalah yang tidak diinginkan dan ini juga tergantung letak rumah pelanggan yang ingin dimasuki air bersih apabila letaknya dekat dengan pipa

³Hasil wawancara Bapak Sulitno Staf Kepala Bagian Pemasaran, Jumat 25 Juni 2021.

⁴Hasil wawancara Ibu Nita Karolina Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan, Selasa 22 Juni 2021.

besar atau pipa utama maka dipastikan pemasangannya tidak memakan waktu yang lama namun apabila sebaliknya maka akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena dibutuhkan penanaman pipa lagi dan itu merupakan proses yang cukup sulit serta memakan waktu lama dan tentu saja biaya rumah yang dekat dan rumah yang jauh dari pipa utama berbeda, rumah yang dekat dengan pipa air utama biayanya lebih murah dibandingkan dengan rumah yang jauh dari pipa utama. Karena hal inilah terkadang pelanggan merasa bahwa perusahaan melakukan diskriminasi dan tidak profesional dalam melayani pelanggan, sebagaimana yang dikatakan Ibu Eka Sri Sartika selaku pegawai Staf Pemasaran di PDAM Tirtanadi Padangsidempuan “ sering terjadi diskomunikasi antara perusahaan dan pelanggan terutama dalam kasus pasang baru pelanggan menginginkan perusahaan cepat sedangkan kondisi yang tidak strategis dan biaya yang belum dilunaskan oleh pelanggan sehingga perusahaan kesulitan untuk memenuhi bahan yang tidak terbilang murah walaupun kami menerima dp di awal namun itu tidak menjamin semua bahan terbeli secara lengkap” ujar beliau pada hari Jum’at 25 Juni 2021.⁵

Permasalahan-permasalahan tersebut tentu saja dapat menjadi bumerang bagi perusahaan, melihat jumlah pelanggan perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan ini yang cukup banyak. Jumlah keseluruhan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan adalah

⁵Hasil wawancara Ibu Eka Sri Sartika Pane Pegawai Staf Bagian Pemasaran, Jumat 25 Juni 2021.

sebanyak 14.380 pelanggan dan jumlah pelanggan yang akan diteliti di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan adalah sebanyak 200 pelanggan.⁶

Karena itu, Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan ini selalu melakukan evaluasi dan terus berbenah demi kepuasan pelanggan dimana perusahaan selalu menyesuaikan diri dengan keinginan pelanggan. Walaupun demikian, Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan sudah melakukan usaha yang terbaik, namun ada saja pelanggan yang merasa kurang puas.

Untuk memahami apa itu kepuasan pelanggan, maka kita perlu menganalisis kepuasan pelanggan. Analisis ini manfaatnya adalah untuk mengetahui sejauh apa pelanggan mendapatkan kepuasan terhadap perusahaan. Bila ada pelanggan yang masih belum mendapatkan kepuasan yang sesuai dengan haknya, maka kita memiliki kesempatan untuk membebani diri untuk pemenuhan kepuasan pelanggan yang maksimal kepada pelanggan.

Penelitian ini menganalisis dan menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan terhadap pelanggannya. PDAM Tirtanadi Padangsidempuan yang tugasnya sebagai penyedia, pengelola serta pelayanan air bersih bagi masyarakat di kota Padangsidempuan dituntut untuk senantiasa

⁶Rekap Tagihan Per Bulan Rekening PDAM Tirtanadi Padangsidempuan 2021.

melakukan pembenahan di bidang pelayanan dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelangganya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti merasa perlu melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan dengan judul **“Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA.”**

B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang peneliti buat dalam bentuk pernyataan yakni:

1. Kinerja karyawan yang kurang baik dalam memperbaiki saluran air yang rusak dikarenakan tersumbat material seperti batu, pasir, kerikil dan juga sumber air yang sulit dijangkau sehingga pelanggan merasa kecewa.
2. Meteran air yang mengalami kerusakan sehingga mempengaruhi kepada tarif harga dan kepercayaan pelanggan.
3. Terjadinya diskriminasi pelanggan oleh karyawan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan yang seharusnya independen terhadap semua pelanggan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, batasan masalah pada penelitian ini adalah hanya menganalisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Perusahaan PDAM Tirtanadi

Padangsidempuan. Pelanggan disini hanya yang berada di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan. Alasan peneliti memilih Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan menjadi lokasi penelitian adalah karena Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan dekat dengan lokasi Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.

D. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel diperlukan untuk memudahkan pengukuran dalam penilaian variabel-variabel yang akan diteliti. Ada 6 indikator dalam penelitian ini. Yaitu *Tangible* atau pelayanan yang bersifat nyata, *Reliability* atau kehandalan, *Responsiveness* atau ketanggapan, *Assurance* atau jaminan, dan *Emphaty* atau kesungguhan.

Tabel I.1 Defenisi Operasional Variabel

No	Indikator	Defenisi Operasional	Atribut	Skala
1.	<i>Tangible</i> (pelayanan yang bersifat nyata)	Kemampuan perusahaan memperlihatkan eksistensi perusahaan kepada pihak eksternal.	1. Tempat pembayaran air baik dan nyaman 2. Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan 3. Kualitas air baik dan bersih 4. Pembayaran yang sesuai dengan tarif 5. Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	Ordinal
2.	<i>Reliability</i> (kehandalan)	Kemampuan perusahaan	1. Prosedur pembayaran yang	Ordinal

		<p>untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Seperti sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sesuai dengan harapan pelanggan.</p>	<p>2. Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/ jasa perusahaan dari karyawan</p> <p>3. Pelayanan yang tidak bertele-tele</p> <p>4. Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap</p> <p>5. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik</p>	
3.	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	<p>Keinginan yang tulus untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang cepat, tanggap dan tepat kepada pelanggan yaitu dengan cara menyampaikan informasi yang jelas, seperti tidak membuat pelanggan menunggu lama, mengabaikan permintaan pelanggan dan pelanggan merasa tidak dilayani dengan cepat</p>	<p>1. Kecepatan teller dalam melayani pelanggan</p> <p>2. Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan</p> <p>3. Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikan kepada atasan</p> <p>4. Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan</p> <p>5. Cepat dalam memberikan</p>	Ordinal

		sehingga memberikan penilaian buruk terhadap kualitas pelayanan.	informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama	
4.	<i>Assurance</i> (jaminan)	<i>Assurance</i> (jaminan) Faktor-faktor yang mendukung pertumbuhan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan, seperti pengetahuan, sikap sopan santun, kemampuan para karyawan perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan 2. Petugas keamanan bersikap sopan dan mau memberikan rasa aman terhadap pelanggan 3. Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan 4. Keahlian dan <i>skill</i> pegawai dalam melayani dan menangani kerusakan 5. Jaminan keamanan dalam penggunaan air bersih perusahaan 	Ordinal
5.	<i>Emphaty</i> (kesungguhan)	<i>Emphaty</i> (kesungguhan) adalah Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan laporan pengaduan 2. Kesabaran karyawan terhadap pelanggan 	Ordinal

		individual pelanggan dengan berupaya memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan..	3. Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan 4. Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan 5. Perhatian pegawai kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	
--	--	------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

E. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang peneliti buat berdasarkan latar belakang adalah Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan ?

F. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan terhadap kelima indikator tersebut bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang peneliti buat adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Secara teoritis peneliti mengharapkan penelitian ini bisa menambah wawasan ilmu pengetahuan bagaimana cara mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA di perusahaan-perusahaan terutama di Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.

2. Praktis

a. Bagi Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan

Diharapkan dapat memberikan manfaat, informasi serta evaluasi untuk menjadi pertimbangan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.

b. Bagi Perguruan tinggi

Diharapkan dapat menjadi tambahan referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana dan memperoleh gambaran langsung mengenai cara menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

H. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang ada, maka peneliti menggunakan sistematika pembahasan menjadi lima bab. Hal ini dimaksud untuk laporan penelitian yang sistematis, jelas

dan mudah dipahami. Masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut :

1. Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, defenisi operasional variabel, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.
2. Landasan teori terdiri dari kerangka teori, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir dan hipotesis.
3. Metodologi penelitian yang terdiri atas waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, instrument pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, analisi data.
4. Hasil penelitian
5. Penutup

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pada masa sekarang ini kepuasan pelanggan menjadi fokus setiap perusahaan. Hal ini karena konsep kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan pelanggan adalah hal terpenting untuk menaikkan citra perusahaan. Rasa puas yang didapat seorang pelanggan dapat mempengaruhi pelanggan lain sehingga memengaruhi reputasi perusahaan.

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan yang didapatkan pelanggan dari sebuah perusahaan setelah membandingkannya dengan harapan dengan kenyataan yang didapatkan. Adapun maksud kepuasan pelanggan disini dilihat dari segi kinerja karyawan, sikap karyawan dan mutu produknya. Apabila kinerja karyawan, sikap karyawan dan mutu produk sebuah perusahaan baik maka pelanggan akan merasa puas dan sebaliknya apabila kinerja karyawan, sikap karyawan dan mutu produknya buruk maka pelanggan akan merasa kecewa atau kurang puas.

Menurut Zeithaml kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh 4 faktor yakni, fitur produk dan layanan, emosi konsumen, pendukung sukses maupun gagalnya pelayanan serta persepsi keadilan konsumen.⁷

Menurut Mamang dan Sopiah menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah diukur dengan seberapa besar harapan pelanggan/konsumen tentang pelayanan dan produk sesuai dengan kinerja pelayanan yang aktual.⁸

Jadi dapat disimpulkan, kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan sesuai atau bahkan lebih terhadap kinerja, sikap ataupun produk karyawan atau pegawai yang didapatkan dari sebuah perusahaan. Dan karena hal ini, dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap perusahaan dimana bila pelanggan merasa puas maka ia berpotensi sebagai *influencer* atau ia akan memengaruhi orang lain atau mengajak orang lain menjadi pelanggan perusahaan tersebut begitu juga sebaliknya.

⁷Jati Pambudi, Johan Oscar, “ Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)”, *Jati Undip*, Vol. IX, No. 1, Januari 2014, hlm. 02.

⁸Mamang Sangadji dan Dr. Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2013), hlm. 181.

b. Kepuasan Pelanggan Dalam Perspektif Islam.

Adapun kepuasan pelanggan dalam perspektif Islam terdapat dalam Q. S. At- Taubah : 59 yang berbunyi:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ
سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ۝

Artinya :Seandainya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya, dan (demikian pula) Rasul-Nya. Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang selalu hanya berharap kepada Allah.”(Q.S. At-Taubah : 59).⁹

Tafsiran menurut Ibnu Katsir mengenai ayat di atas adalah sebagai berikut :

Dan di antara mereka ada orang yang mencelamu tentang (pembagian) zakat, jika mereka diberi sebagian darinya mereka bersenang hati dan jika tidak diberi sebagaimana darinya, dengan serta merta mereka menjadi marah. Jika mereka benar-benar ridha dengan apa yang Allah berikan dan Rasul-Nya kepada mereka dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya dan demikian pula Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah,” (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahan* (Dipenogoro: CV, Penerbit, 2006), hlm. 69.

Ibnu Juraji mengatakan, telah menceritakan kepadaku Daud Ibnu Abu' Ashim yang mengatakan bahwa Nabi Muhammad kedatangan harta zakat, maka beliau membagikannya sampai habis. Tiba-tiba seorang lelaki dari Anshar yang ada dibelakangnya berkata, "Ini pembagian yang tidak adil". Maka turunlah ayat tersebut. Qatadah telah mengatakan sehubungan dengan makna Firman-Nya: Dan diantara mereka ada yang mencelamu tentang pembagian zakat (At-taubah: 58).

Telah diriwayatkan pula kepada kami bahwa Nabi Muhammad pernah bersabda: Demi Tuhan yang jiwa aku berada di dalam genggamannya kekuasaan-Nya, aku tidak akan memberikan sesuatu pun kepada kalian, tidak pula mencegahnya kepada kalian. Sesungguhnya aku adalah seorang bendahara. Apa yang disebutkan Qatadah ini mirip dengan yang diriwayatkan oleh Syaikhain melalui hadist Az-Zuhri dari Abu Salamah, dari Abu Sa'id dalam kisah Zul Khuwaisirah yang nama aslinya adalah Hurqus. Saat itu ia menantang Nabi yang sedang membagikan harta Ganimah Hunain. Hurqus berkata kepada Nabi "Berlaku adillah, karna sesungguhnya engkau tidak berlaku adil". Maka Nabi bersabda: Sesungguhnya aku pasti kecewa dan merugi jika aku bersikap tidak adil.

Kemudian Rasulullah bersabda setelah melihat Hurqus pergi "Sesungguhnya kelak akan keluar dari keturunan orang ini suatu kaum, yang seseorang di antara kalian pasti memandang remeh

shalatnya dibandingkan shalat mereka, dan puasanya dengan puasa mereka. Mereka keluar dari agama sebagaimana anak panah menembus sasarannya. Dimana saja kalian menjumpai mereka, bunulah mereka karena sesungguhnya mereka adalah bangkai hidup yang paling jahat di muka bumi ini. Kemudian Allah berfirman : Jikalau mereka bersungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, dan berkata “Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya dan demikian pula Rasul-Nya, sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah, tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka (At-taubah : 59). Ayat yang mulia ini mengandung etika yang agung dan rahasia yang mulia, mengingat disebutkan bahwa ridha itu hanyalah kepada apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya, dan hanya kepada Allah semata bertawakkal, yaitu melalui firman-Nya dan mereka berkata “Cukuplah Allah bagi kami”. Demikian pula berharap kepada Allah semata dalam memohon kekuatan untuk taat kepada Rasulullah mengerjakan perintah-perintahNya, meninggalkan laranganNya.

Dengan penjelasan di atas, mengajarkan kita sebagai manusia harus saling menjaga dan menghormati hak orang lain. Kita sebisa mungkin di suruh memberikan yang terbaik kepada orang lain, begitu pula suatu perusahaan harus memberikan pelayanan terbaik untuk

pelanggannya tidak menzalimi dan dilayani secara adil dan baik berdasarkan ayat di atas.

c. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Kotler mengidentifikasikan empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1. Survei kepuasan pelanggan, biasanya dilakukan dengan terjun langsung menyapa pelanggan di lapangan atau dapat juga melalui saluran telepon atau melalui website-website yang disediakan oleh perusahaan. Melalui survei ini maka karyawan atau pegawai akan mendapatkan tanggapan langsung dari pelanggan tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan, kinerja, mutu produk dll dari perusahaan tersebut.
2. Sistem keluhan dan saran, setiap perusahaan hendaknya menyediakan ruang untuk pelanggan agar bisa memberikan kritik dan saran. Contohnya melalui kartu komentar, saluran telepon bebas pulsa, website dan kotak saran yang diletakkan ditempat strategis diperusahaan. Itu membuktikan bahwa perusahaan menjadikan pelanggan sebagai prioritas. Dan saran kritik yang masuk akan dijadikan acuan perusahaan dikemudian hari agar perusahaan semakin baik kedepannya.
3. *Lost customer analysis*, maksudnya disini adalah perusahaan mencari dan menghubungi kembali pelanggan yang sudah berhenti berlangganan dan berpindah ke perusahaan lain untuk diminta

penjelasan apa yang menjadi sebab perpindahan tersebut lalu informasi yang didapatkan akan menjadi bahan perusahaan untuk melakukan evaluasi agar perusahaan menjadi lebih baik kedepannya.

4. *Ghost shopping (Mystery shopping)*, adalah dengan mempekerjakan seseorang untuk berpura-pura menjadi pelanggan perusahaan pesaing dan mereka diharapkan mendapatkan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan.

d. Indikator Tingkat Kepuasan Pelanggan

Adapun indikator pengukur tingkat kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang nyata (*Tangible*)

Artinya pelayanan yang harus terlihat secara fisik atau terlihat secara jelas, contohnya saluran-saluran komunikasi yang dipergunakan dalam pelaksanaannya sehingga pelanggan dapat merasakan dan langsung memberikan penilaian terhadap pelayanannya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Artinya perusahaan diharapkan memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pelanggan misalnya pencatatan atau pembacaan meteran air yang akurat sehingga pelanggan dapat langsung percaya dan yakin.

3. Kesungguhan (*Emphaty*)

Artinya perusahaan dituntut untuk mengerti memahami serta memenuhi harapan pelanggan.

4. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Artinya perusahaan harus siap siaga memberikan bantuan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap kepada pelanggan.

5. Jaminan pelayanan (*Assurance*)

Artinya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan mencakup keramahan, tutur kata dll yang tujuannya untuk mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

e. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Rangkuti ada delapan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Nilai

Sebagai pengkaji secara menyeluruh manfaat dari suatu produk, yang didasarkan pada persepsi pelanggan atas apa yang telah diterima oleh pelanggan dan yang telah diberikan produk tersebut.

2. Daya saing

Suatu produk barang maupun jasa harus memiliki daya saing agar dapat menarik pelanggan.

3. Persepsi pelanggan

Sebagai proses dimana individu memilih, mengorganisasikan, serta mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya menjadi suatu makna.

4. Harga

Harga yang rendah dan harga yang tinggi serta harga yang terlalu tinggi dapat menimbulkan persepsi produk dan persepsi penjual.

5. Citra

Citra yang baik menimbulkan persepsi produk yang berkualitas dan sebaliknya.

6. Tahap pelayanan

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh pelanggan selama ia menggunakan beberapa tahapan pelayanan.

7. Momen pelayanan

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan.

8. Tingkat kepentingan pelanggan

Sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut.¹⁰

¹⁰Muhammad Abdar, “ *Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada PDAM Tirtanadi Cab. Tusan Medan* “, Skripsi (Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017), hlm. 10.

f. Importance Performance Analysis (IPA)

IPA (*Importance Performance Analysis*) pertama kali dipkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 yang tujuannya untuk mengukur relasi atau hubungan antara kualitas produk/ jasa dengan persepsi pelanggan di suatu perusahaan atau disebut *quadran analysis*.

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (bukti nyata), *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (kesungguhan) diPerusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan diwakili huruf X dan kepuasan pelanggan diwakili huruf Y dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sebagai teknik analisis.

IPA Terdiri dari 4 kelompok (kuadran) dan dibatasi oleh 2 garis yaitu garis \bar{X} dan garis \bar{Y} yang saling berpotongan tegak lurus dimana, garis \bar{X} merupakan skor tingkat kepuasan pelanggan dan garis \bar{Y} merupakan skor tingkat kepentingan atau harapan pelanggan.

Adapun penjelasan dari ke 4 kelompok tersebut adalah :

1. Prioritas utama (*Concentrate Here*)
2. Pertahankan prestasi (*Keep Up The Good Work*)
3. Prioritas rendah (*Low Priority*)
4. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Sebelum menyajikan data hasil penelitian kedalam diagram kartesius, ada baiknya untuk mencari tingkat kesesuaian responden (TKI) dengan rumus sebagai berikut:

$$TKI = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor Kinerja Perusahaan

Y_i = Skor Harapan Pelanggan ¹¹

TKI dikatakan baik apabila skor dari kinerja dibagi harapan pelanggan mendekati seratus, seratus atau lebih dari seratus dan dikatakan cukup baik apabila kurang dari seratus.

Untuk mencari nilai kualitas pelayanan yaitu dengan cara mencari nilai *gap*/selisi caranya adalah dengan cara mengurangkan nilai rata-rata kinerja aktual dengan nilai rata-rata harapan responden sebagai berikut:

Nilai kualitas pelayanan = (rata-rata kinerja)-(rata-rata harapan)

Sedangkan untuk menganalisis kualitas pelayanan menurut Besterfield menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas pelayanan (Q)} = \frac{\text{kinerja(P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

Keterangan:

P = *Performance*/kinerja (P)

¹¹ P E Rizqiyad, dkk., "Penerapan Metode IPA dan PGCV untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Konsumen Coffe Shop," *Jurnal Teknologi dan Informasi (JATI)*, Vol. 11, No. 2, September 2021, hlm. 141.

$E = Expectation$ /harapan (E)

Hasil perhitungan adalah jika $Q > 1$, maka kualitas pelayanan dinyatakan baik dan sebaliknya jika $Q < 1$, maka kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan belum baik.¹²

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu penelitian yang telah dilakukan oleh seseorang atau peneliti yang lebih dahulu melakukan penelitian. Dan dirujuk kembali untuk menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan referensi oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Table II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ari Agung Nugroho (jurnal 2015)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor	Analisis IPA dilakukan terhadap mutu produk dan kualitas pelayanan. Atribut mutu produk yang termasuk dalam kuadran A adalah aroma dan rasa air, lancar pada jam puncak sore dan lancar pada jam puncak pagi, Atribut mutu produk yang termasuk dalam kuadran B adalah kejernihan produk air, dan tidak terdapat dalam kuadran C sedangkan dalam kuadran D adalah tempertur air.
2.	Nosa (jurnal 2013)	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas	Dari pendekatan IPA yang digunakan menyatakan bahwa tingkat kepentingan

¹² Muhammad Dedy Arifin, "Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan Toko Bangunan Menggunakan Metode Service Quality, IPA Dan CSI Pada TB Baja Mulya ", *Skripsi (Universitas Islam Yogyakarta, 2020)*, hlm. 47.

		Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Bengkulu	tinggi namun variabel kinerjanya rendah, yaitu kinerja harus ditingkatkan lagi seperti kemudahan administrasi pelanggan baru, kelancaran pendistribusian air, kecepatan petugas dalam menangani keluhan. Dan untuk variabel kinerja tinggi tapi kepentingan rendah adalah kenyamanan kantor pelayanan dan fasilitas parkir.
3.	Dwi (jurnal 2016)	Analisis Perbandingan Ketidakpuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cab. Medan Kota dan Cab. HM. Yamin.	Dari hasil pendekatan IPA menggunakan perhitungan TKL atau tingkat kesesuaian Responden kinerja berada pada kriteria baik dan harapan pelanggan juga sangat tinggi.

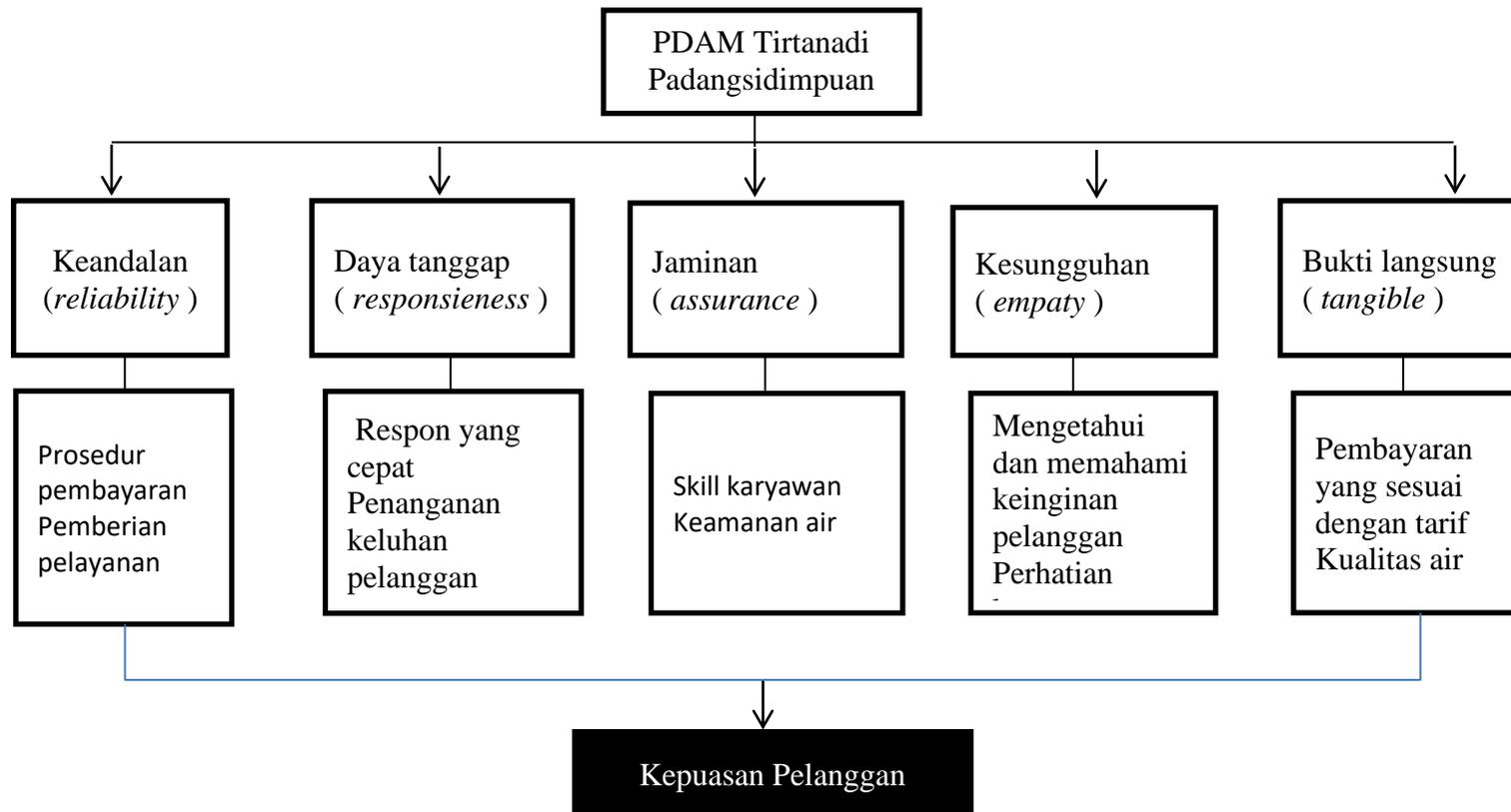
Dari penelitian terdahulu di atas terdapat perbedaan dalam penelitian ini yaitu:

1. Perbedaan penelitian Ari Agung Nugroho dengan penelitian ini antara lain, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor. Sedangkan peneliti mengangkat judul Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*). Adapun persamaanya sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA.
2. Perbedaan penelitian Nosa dengan penelitian ini antara lain, Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Bengkulu. Sedangkan Sedangkan peneliti mengangkat judul Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*). Adapun persamaanya sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode IPA.
3. Perbedaan penelitian Dwi dengan penelitian ini antara lain, Analisis Perbandingan Ketidakpuasan Pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cab. Medan Kota dan Cab. HM. Yamin. Sedangkan Sedangkan peneliti mengangkat judul Analisis Pengukuran

Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*). Adapun persamaanya sama-sama menggunakan metode IPA.

C. Kerangka Berfikir

Adapun kerangka berpikir yang dibuat peneliti dalam skripsi ini adalah :



D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang berkaitan, maka peneliti mengemukakan kesimpulan sementara adalah sebagai berikut:

Terdapat tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan dilihat dari indikator *Tangible* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (kesungguhan) pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan. Dimulai pada bulan Agustus 2021 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu melalui pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian. Analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹³

C. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek yang diteliti untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer berasal dari seorang responden. Sedangkan data skunder adalah data yang dikumpulkan dan diolah suatu organisasi atau perorangan langsung dari objek atau sebjeknya, atau suatu jenis data yang diperoleh

¹³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm.14.

dan digali melalui hasil pengolahan pihak kedua dari hasil penelitian lapangan, baik berupa data kuantitatif atau kualitatif.¹⁴ Data dalam penelitian ini adalah data yang dikumpulkan dari pelanggan yang berlangganan di Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.

1. Sumber Data Primer

Dimana data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya dengan melakukan penelitian ke objek maupun subjek yang diteliti untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer berasal dari seorang responden. Dalam penelitian ini data primer didapatkan dari pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan yang berada di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan dengan jumlah 200 orang pelanggan dan setelah diolah menggunakan rumus *slovin* menjadi 67 orang pelanggan.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berfungsi untuk melengkapi. Sumber data sekunder adalah data yang didapatkan langsung dari perusahaan. Dalam penelitian ini data mengenai pelanggan didapat langsung dari perusahaan yang bersangkutan yang disebut dengan Rekap Tagihan Per Bulan Rekening PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Tahun 2021.

¹⁴Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 125

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dipopulasi.¹⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berlangganan pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan yang berjumlah 200 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *slovin* untuk menentukan sampel.

Penentuan sampel ditentukan menggunakan rumus slovin sebagai

berikut:
$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Populasi

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 80-85.

E = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, dalam penelitian ini adalah 0,1.

Berdasarkan data Rekap Tagihan Per Bulan Rekening PDAM Tirtanadi Padangsidempuan tahun 2021 bahwa jumlah keseluruhan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan adalah sebanyak 14.380 orang sedangkan yang jumlah pelanggan di Jl. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan yang merupakan tempat peneliti melakukan penelitian adalah sebanyak 200 orang. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan *margin of error* sebesar 10% adalah:

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.01)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 2}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$n = 66,6$ dibulatkan menjadi 67

E. Instrument Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber untuk meminta keterangan atau pendapat mengenai suatu

hal. Pewawancara disini adalah peneliti sedangkan yang menjadi narasumber adalah pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpun tepatnya di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidimpun Selatan dan juga karyawan atau pegawai PDAM Tirtanadi. Wawancara dilakukan secara terbuka dan sistematis karena peneliti ingin mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas atau belum puas terhadap kinerja karyawan, sikap karyawandan produk PDAM Tirtanadi Padangsidimpun serta untuk mengetahui masalah apa saja yang dihadapi oleh perusahaan yang bersangkutan.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan bagian klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berkaitan dalam masalah penelitian. Pengambilan data yang didapatkan dari dokumen-dokumen yang digunakan agar memperkuat hasil wawancara.

3. Angket

Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner yang telah disusun. Data yang diambil merupakan data primer. Koesioner ini bersifat tertutup. Koesioner diharapkan dapat dikembalikan kepada peneliti, dalam waktu yang telah ditentukan. Instrumen dalam penelitian ini adalah berupa koesioner atau angket yang berisi pertanyaan untuk memperoleh informasi dari indikator yang diteliti. Angket yang digunakan bersifat tertutup, karena responden hanya

memilih jawaban yang sudah tersedia dan diharapkan responden memilih jawaban dalam bentuk ceklist.

Angket dalam penelitian ini disebarakan kepada 67 pelanggan Perusahaan PDAM Tirtanandi Padangsidempuan Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidempuan Selatan. Adapun angket yang peneliti buat dengan menggunakan skala *Likert*¹⁶, yang terdiri dari lima opsi pilihan atau jawaban adalah sebagai berikut:

Table III.1 Skala *Likert*

Opsi jawaban	Nilai
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu koefisien tersebut. Suatu koefisien tersebut. Suatu koefisien tersebut dikatakan valid jika pernyataan yang terdapat

¹⁶ Ari Agung Nugroho, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor)," *Holistic Journal of Management Research*, Vol. 3, No. 2, Agustus 2015, hlm. 17.

pada koesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh koesioner tersebut.

Untuk mengetahui validitas dari koesioner yang dibuat oleh peneliti, peneliti menggunakan cara melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total variabel jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka indikator tersebut valid.¹⁷

2. Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan hanya pada pernyataan-pernyataan yang telah melalui pengujian validitas dan yang dinyatakan valid. Pengujian ini untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran terhadap item-item pernyataan apakah konsisten bila melakukan pengukuran dua atau lebih terhadap gejala yang sama dengan alat ukur yang sama.

F. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih sederhana, mudah dibaca dan dipersentasikan yang biasanya sering menggunakan metode statistik.¹⁸ Teknik analisis data dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Penelitian ini menggunakan pengujian metode IPA (*Importance Performance Analisis*) dengan cara perhitungan yaitu :

¹⁷Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: Universitas Diponegoro, 2016), hlm.88.

¹⁸Muhammad Firdaus, *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif Edisi 2* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011), hlm. 27.

1. IPA (*Importance Performance Analysis*)

Diagram kartesius adalah suatu bangun yang dikelompokkan menjadi 4 kelompok dan dibatasi oleh 2 garis yaitu garis \bar{X} dan garis \bar{Y} yang saling berpotongan tegak lurus dimana, garis \bar{X} merupakan skor tingkat kepuasan pelanggan dan garis \bar{Y} merupakan skor tingkat kepentingan pelanggan. Untuk menganalisis kepuasan dan kepentingan pelanggan dapat digambarkan dalam sebuah diagram kartesius yang memperlihatkan faktor-faktor yang dianggap memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan faktor-faktor tersebut dikelompokkan menjadi 4 kuadran yakni :

a. Kuadran A

Disebut juga kuadran prioritas utama, dimana dalam kuadran ini mutu produk dianggap paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Namun kinerja karyawan dianggap belum maksimal sehingga diharapkan melakukan evaluasi.

b. Kuadran B

Disebut juga kuadran pertahankan prestasi maksudnya adalah hal yang harus dipertahankan dan menjadi pembeda dengan perusahaan lain.

c. Kuadran C

Disebut juga kuadran prioritas rendah maksudnya adalah pelanggan tidak terlalu berpengaruh terhadap produk.

d. Kuadran D

Disebut juga kuadran berlebihan dimana produk tidak terlalu membawa pengaruh yang penting terhadap pelanggan namun pelaksanaannya sangat memuaskan.¹⁹

Adapun bagan dari diagram kartesius adalah sebagai berikut :

Gambar III.1

Matriks *Importance Performance Analysis*

Y (harapan)	
A (Prioritas utama)	B (Pertahankan)
C (Prioritas rendah)	D (Berlebihan)
X (kinerja)	

¹⁹Dyah Riandadari, Wirdha Prnomo, “ Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Di PT. Arina Parama Jaya Gresik“, *JTM*, Vol. 03, 2015, hlm. 57.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Kota Padangsidempuan

Kota Padangsidempuan merupakan kota yang ada di provinsi sumatra utara. Kota Padangsidempuan terkenal dengan julukan kota salak karena banyaknya kebun salak, terutama pada kawasan kaki gunung lubukraya.

Sekitar tahun 1700 Padangsidempuan merupakan dusun kecil yang sering di singgahi oleh para pedagang sebagai tempat peristirahatan yang disebut “padang na dimpu” (padang = hamparan luas, na = di, dan nadimpu = tinggi) yang berarti “hamparan rumput yang luas yang berada di tempat yang tinggi”.

Seiring berkembangnya zaman, tempat persinggahan ini semakin ramai dan kemudian menjadi kota. Kota ini dibangun pertama kali sebagai benteng pada 1825 oleh pasukan Paderi yang dipimpin oleh Tuanku Imam Lelo, salah seorang pengirim pasukan kaum padri, dibangun benteng Padangsidempuan yang lokasinya ditentukan oleh Tuanku Tambuasi, yang dipilih karena cukup strategis ditinjau dari sisi pertahanan karena dikelilingi oleh sungai yang berjurang, sejalan dengan perkembangan jaman maka aktivitas perdagangan berkembang di Sitamiang, termasuk perdagangan budak yang disebut Hatoban. Untuk

setiap transaksi perdagangan, Tuanku Lelo mengutip bea 10% dari nilai harga barang.

Melalui Traktat Hamdan tanggal 17 Maret 1824, kekuasaan Inggris di Sumatra diserahkan kepada Belanda, termasuk Recidency Tappanooli yang dibentuk Inggris tahun 1771. Setelah menumpas gerakan kaum Padri tahun 1830, Belanda membentuk *District* (Setingkat Kedewanan) Mandailing, *District* Angkola dan *District* Teluk Tapanuli dibawah kekuasaan Government Sumatra *West Kust* berkedudukan di Padang. Antara tahun 1885 sampai 1906, Padangsidimpuan pernah menjadi Ibukota Residen Tapanuli. Pada masa awal kemerdekaan, Kota Padangsidimpuan merupakan pusat pemerintahan, dari lembah besar Tapanuli selatan dan pernah menjadi Ibukota Kabupaten Angkola Sipirok sampai digabung kembali Kabupaten Mandailing Natal, dalam ringkasan sejarah tahun 1879 di Padangsidimpuan didirikan *Kweek School* (sekolah guru) yang dipimpin oleh Ch Van Phvysen yang dikenal sebagai pengagas ejaan Bahasa Indonesia. Salah seorang yang lulusan ini ialah Rajiun Harahap Gelar Sutan Hasayangan, pengagas berdirinya *Indische Veerigining* sebagai cikal berdirinya perhimpunan Indonesia di Negeri Belanda dan merupakan Organisasi pertama yang berwawasan Sejarah singkat Kota Padangsidimpuan. Rajiun Harahap lahir di

Batunadua pada 30 Oktober 1879. Juga penggagas pengumpulan dana studi bagi guru-guru yang akan disekolahkan ke Negeri Belanda.²⁰

2. Sejarah Singkat PDAM Tirtanadi Padangsidempuan

Pada zaman kolonial Belanda tahun 1935 yaitu diadakan pembangunan pengolahan air bersih di Sipirok dengan sumber air Sibuni-buni yang terletak di lereng Gunung Sibual-buali dengan kapasitas produksi 20 L/detik yang dialirkan untuk kebutuhan masyarakat Sipirok. Pada masa itu, yang merupakan cikal bakal berdirinya pengolahan air bersih di Tapanuli Selatan. Dalam masa pemerintahan Jepang juga diadakan pembangunan penambahan jaringan pipa untuk menambah pelayanan di Sipirok.

Setelah zaman kemerdekaan tahun 1961 mulailah dilaksanakan pembangunan instalasi sumber air Oppu Simakkar (Oppu Makkar) di desa Sihopur, Kecamatan Padangsidempuan Barat pada waktu itu yang ditujukan untuk pelayanan di Kota Padangsidempuan dengan kapasitas produksi 25 L/detik yang modalnya diperoleh dari pernyataan modal Pemda Tk. II Tapanuli Selatan dengan panjang pipa distribusi 21.000 m dengan sistem aliran tanpa bak penampungan.

Tahun 1968, waktu itu pelanggan belum banyak, maka dibangunlah bak penampungan yaitu reservoir di Sirampak Losung Batu dengan volume 450 M3 dan bak reservoir di Bakaran Batu Sitamiang, dengan volume 250 M3 dan tujuannya untuk

²⁰ Profil kota padangsidempuan. "laporan akhir RPI2JM bidang cipta Karya Kota Padangsidempuan". 2015-2020. Hlm. 4.

mengumpulkan air sekaligus dapat mengalirkan air ke daerah pelayanan Kota Padangsidimpuan.

Pengolahannya di bawah naungan Pemda Tk II Tapanuli Selatan dengan diberi nama Perusahaan Air Bersih (PAB) Tambusai, dan nama seorang tokoh penyebar agama Islam di Tapanuli Selatan yaitu Tuanku Tambusai, beliau adalah pendiri Mesjid pertama di Sipirok, yang dikenal namanya sekarang Mesjid Raya Sori Alam Dunia Mashalih. Serta dipimpin oleh Bapak Baharuddin Harahap yang berkantor digedung Kantor Dinas Pekerjaan Umum yang beralamat di Jl. Sudirman No. 01 Padangsidimpuan.

Dan kemudian sejalan dengan perkembangan jumlah penduduk dan pelanggan yang semakin pesat, maka pada tahun 1981 diadakan penambahan pipa transmisi dan distribusi diameter 100 mm- 200 mm sepanjang 6.490 m, di tahun 1982 juga di bangun sumber baru di Huta Tunggal I, II dan Huta Koje I, II, II dengan kapasitas produksi 40 L/detik dan dibantu dengan bangunan bak pelepas tekanan (BPT) I sampai dengan 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.

Dan berikut penambahan bangunan dan pertambahan panjang pipa dari tahun-ketahun :

1. Menara Aerasi (CO₂) tahun 1984.
2. Penambahan pipa transmisi dan distribusi diameter 40 mm – 250 mm : 65.800 m tahun 1984.
3. Pembangunan pengolahan air di Gunung Tua tahun 1987.
4. Pembangunan Air Bersih dengan pengolahan pasir lambat di Panyabungan tahun 1990.
5. Pembangunan IPAS di Kayu Laut tahun 1991.
6. Penambahan sumber di Sisundung dengan kapasitas 75 L/detik dan pemasangan pipa transmisi dan distribusi 12.00 m tahun 1992.
7. Pembangunan IPAS di Simangambat Sipirok 1993.
8. Pembangunan IPAS di Natal tahun 1993.
9. Pembangunan IPAS di Huta Koje Parsalakan tahun 1993.

Sejalan dengan perkembangan dan dicetuskannya penancangan program Marsipature Hutanahe oleh Bapak Gubernur Sumatera Utara, Raja Inal Siregar, dengan didukung Bapak Bupati Tapanuli Selatan, Saoloan Siregar, sehingga 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 hasil yang menguntungkan sehingga masyarakat Tapanuli Selatan dapat terlayani dengan sebaik-baiknya, maka sesuai dengan surat perjanjian No. 03/SPJN/DIR/1996 tanggal 11

Oktober 1996 diadakan kerja sama/Manager dengan sistem bagi hasil, *win-win solution* yaitu 50 : 50.

Maka pada saat itu dibangunlah surge tank di Sihopur, dan diadakan meterisasi serta penambahan pipa-pipa dinas yang belum memenuhi standart, 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 intruksi Bapak Gubernur Sumatera Utara Tengku Rizal Nurdin, maka diadakan lagi 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 pengelolaannya menjadi cabang PDAM Tirtanadi Tapanuli Selatan, yang berlangsung di bawah naungan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sampai dengan sekarang.

Dan saat ini PDAM Tirtanadi cabang Tapanuli Selatan telah mengalami perkembangan sejak dikerjasamakan yaitu dengan adanya tambahan panjang pipa diameter : 2" = 8.457 m, 3" = 2.905 m, 4" = 175 m, 6" = 7.764 m, 8" = 3.000 m, dan 10" = 10.000 m, serta jumlah nilai investasi sebesar Rp. 7,2 Milyar.

Berikut nama-nama yang memimpin di PDAM Tambusai dan Kepala cabang PDAM Tirtanadi periode-ke periode.

Direktur PDAM Tambusai :

1. Banuaran Hrp
2. Kanaekan Nst
3. Dahlun Hrp
4. H. Ma'as
5. Abdul Latif Lubis
6. Rochmein Nst
7. Ir. Leonardi Pane
8. Ir. Rizal
9. Drs. H. Paruhum Nst

Berikut nama-nama Kepala cabang PDAM Tirtanadi cabang Tapnuli
Selatan dari periode-ke periode :

1. Drs. Pruhum Nst 1999
2. Drs. Syafwan, MM 1999-2000
3. Ir. Zulkifli Lubis 2000-2001
4. Drs. Wahril 2001-2004
5. Ir. Lampo Siregar 2004-2005
6. Ir. Hotma Tua Hrp 2005-2007
7. Syaiful Bahri Nst 2007-2009
8. Ir. Yusmansyah, MT 2009
9. Ir. Pahmiuddin 2009-2012
10. Ir. Arsan Siregar 2012-2013
11. Adam Parapat, ST 2013-2014
12. Syahrial, ST 2015

13. Ir. Wahab Makmur Hrp 2015-2016
14. Ahmad Baihaqi Nst, SE 2016-2019
15. Umar Al Khusairi 2019-2020
16. Masril Nasution, SE Juni 2020-Januari 2021
17. Dedi Gusman, S.Sos 2021
18. Afdholy Syahrial 2022 s/d sekarang

3. Visi dan Misi PDAM Tirtanadi Padangsidempuan

a. Visi PDAM Tirtanadi Padangsidempuan

PDAM Tirtanadi milik pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah Perusahaan penyedia Air Minum dan Pengelola Air Limbah yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah.

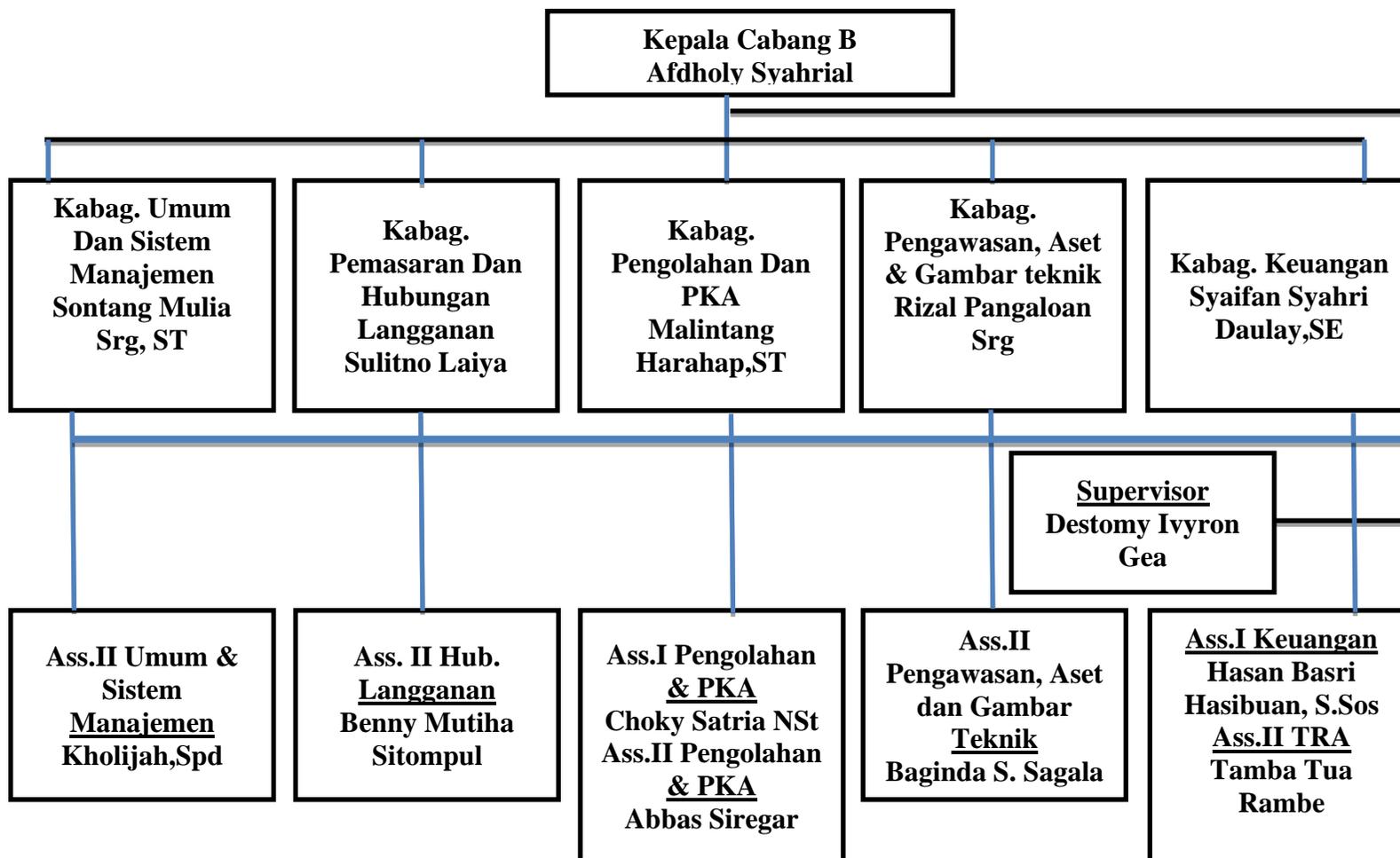
Untuk itu visi PDAM Tirtanadi adalah menyediakan air bersih yang memenuhi standart kesehatan dan mengelola air limbah dengan tingkat kualitas pelayanan prima yang dapat dijangkau masyarakat guna mewujudkan lingkungan yang sehat sehingga menjadi PDAM terbaik di Indonesia.

b. Misi PDAM Tirtanadi Padangsidempuan

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.

4. Sturuktur Organisasi PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan

Gambar IV.1 Sturuktur Organisasi PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan



5. Penjelasan Struktur Organisasi

a. Kepala Cabang B

Adapun tugas dari kepala cabang yaitu: mengawasi seluruh personil dan pelaksanaan kerja di cabangnya, memelihara dan merawat seluruh sarana dan fasilitas cabangnya, memenuhi target-target yang telah ditetapkan dalam anggaran tahunan, mengendalikan saldo rekening koran pada jumlah yang telah ditetapkan dalam ketentuan, mengelola dana kerja sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan serta melakukan perbaikan atas kerusakan jaringan perpipaan dan koordinasi dengan bidang sistem jaringan apabila diperlukan.

b. Kabag Umum Dan Sistem Manajemen

Adapun tugas dari bagian kabag umum dan sistem manajemen adalah memimpin dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan dicabang.

c. Kabag Pemasaran Dan Hubungan Langgan

Tugasnya adalah mengusulkan kepada Kepala Divisi Operasi Zona I melalui bidang hubungan langganan atas penurunan golongan tarif, reduksi pemakaian air dan penyelesaian kasus.

d. Kabag Pengolahan Dan PKA

Bertugas untuk mengupayakan semaksimal mungkin menurunkan tingkat kehilangan air.

e. Kabag Pengawasan, Aset Dan Gambar Teknik

Memelihara, merawat sarana dan prasarana yang ada di cabang.

f. Kabag Keuangan

Membuat dan menyusun usulan anggaran tahunan cabang setelah berkonsultasi dengan unit kerja penyusunan anggaran.

g. Supervisor

Melaksanakan semua tugas dan tugas-tugas lain yang diberikan Kepala Divisi Operasi Zona 1.

h. Ass II Umum Dan Sistem Manajemen

Adapun tugas dari bagian Ass II umum dan sistem manajemen adalah merencanakan dan melaksanakan program kerja cabang.

i. Ass II Hubungan Langgan

Memelihara hubungan kerja yang baik dengan sesama pihak yang berhubungan dengan cabang baik internal maupun eksternal.

j. Ass I Dan II Pengolahan Dan PKA

Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan air bersih/air limbah.

k. Ass II Pengawasan, Aset Dan Gambar Teknik

Menyampaikan data dan informasi kegiatan cabang ke kantor pusat melalui perangkat sistem informasi atau sarana lain secepatnya.

l. Ass I Keuangan Dan Ass II TRA

Membuat laporan bulanan perkembangan cabang lengkap dengan evaluasinya.

6. Gambaran Umum Responden

Koesioner yang dikumpulkan sebanyak 67 kuesioner, dari 67 koesioner yang disebar. Adapun gambaran karakteristik dan deskriptif dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel IV.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	45
2	Perempuan	17
	Total	67

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Tabel 4.1 menunjukkan hasil responden dengan jenis kelamin laki-laki ada 45 orang. Sedangkan responden jenis kelamin perempuan 17 orang. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan di Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan.

Tabel IV.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	30-40	35
2	41-50	17
3	51-60	15
	Total	67

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang berusia 30-40 tahun yaitu 35 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 30-40 tahun.

Tabel IV.3**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA/SMK/MAN	37
2	D III	4
3	S1	15
4	S2	5
5	S3	10
	Total	67

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Tabel 4.3 menunjukkan jumlah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA/SMK/MAN sebanyak 37 orang. Jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden adalah lulusan SMA.

Tabel IV.4**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil (PNS)	20
2	Pegawai Swasta (Karyawan Swasta)	2
3	Petani	5
4	Pedagang	5
5	Wiraswasta	30
6	Guru Honorer	5
	Total	67

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Pada tabel 4.4 di atas memperlihatkan bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta yang berjumlah 30 orang. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden bekerja sebagai wiraswasta.

B. Hasil Analisis Data

1. Hasil Uji Validitas dan Hasil Uji Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas

Hasil uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang ada sudah ada valid atau tidak. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Dimana r_{tabel} dicari pada signifikansi 0.10 persen. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tersebut dapat dikatakan valid.

Tabel IV.5

Hasil Uji Validitas Kinerja (*Performance*) Pelanggan

Indikator	No	Atribut	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman	0,706	0,2027	Valid
	2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	0,758	0,2027	Valid
	3	Kualitas air baik dan bersih	0,834	0,2027	Valid
	4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif	0,746	0,2027	Valid
	5	Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	0,674	0,2027	Valid
<i>Reliability</i>	6	Prosedur pembayaran yang mudah	0,459	0,2027	Valid
	7	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	0,740	0,2027	Valid
	8	Pelayanan yang tidak bertele-tele	0,759	0,2027	Valid
	9	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	0,694	0,2027	Valid
	10	Sikap pegawai	0,712	0,2027	Valid

		dalam memberikan pelayanan baik			
Responsiveness	11	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan	0, 619	0,2027	Valid
	12	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan	0, 699	0,2027	Valid
	13	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan	0, 725	0,2027	Valid
	14	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	0, 612	0,2027	Valid
	15	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama	0, 644	0,2027	Valid
Assurance	16	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan	0, 733	0,2027	Valid
	17	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	0, 723	0,2027	Valid
	18	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	0, 746	0,2027	Valid
	19	Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan	0, 641	0,2027	Valid
	20	Jaminan	0, 763	0,2027	Valid

		keamanan dalam penggunaan air perusahaan			
<i>Emphaty</i>	21	Kemudahan laporan pengaduan	0,630	0,2027	Valid
	22	Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	0,443	0,2027	Valid
	23	Tidak adanya pelayanan yang bersikat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	0,661	0,2027	Valid
	24	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	0,631	0,2027	Valid
	25	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	0,659	0,2027	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2021

Data dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ hasil uji validitas kinerja/*performance* pada tabel 4.5 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item valid.

Tabel IV.6

Hasil Uji Validitas Harapan (*Expectation*) Pelanggan

Indikator	No	Atribut	r hitung	r tabel	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman	0,254	0,2027	Valid
	2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	0,592	0,2027	Valid
	3	Kualitas air baik dan bersih	0,553	0,2027	Valid
	4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif	0,416	0,2027	Valid
	5	Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	0,420	0,2027	Valid

Reliability	6	Prosedur pembayaran yang mudah	0,492	0,2027	Valid
	7	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	0,375	0,2027	Valid
	8	Pelayanan yang tidak bertele-tele	0,462	0,2027	Valid
	9	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	0,437	0,2027	Valid
	10	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik	0,389	0,2027	Valid
Responsiveness	11	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan	0,599	0,2027	Valid
	12	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan	0,496	0,2027	Valid
	13	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan	0,508	0,2027	Valid
	14	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	0,351	0,2027	Valid
	15	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama Valid	0,337	0,2027	Valid
	16	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi	0,327	0,2027	Valid

Assurance		pelanggan			
	17	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	0,522	0,2027	Valid
	18	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	0,468	0,2027	Valid
	19	Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan	0,489	0,2027	Valid
	20	Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan	0,550	0,2027	Valid
Emphaty	21	Kemudahan laporan pengaduan	0,316	0,2027	Valid
	22	Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	0,331	0,2027	Valid
	23	Tidak adanya pelayanan yang bersikat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	0,628	0,2027	Valid
	24	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	0,427	0,2027	Valid
	25	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekerasan air	0,325	0,2027	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2021

Data dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ hasil uji validitas harapan/*expectation* pada tabel 4.6 diatas dapat disimpulkan bahwa semua item valid.

b. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dari variabel *tangible*/bukti nyata, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan, *emphaty*/kesungguhan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel IV.7

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja/Performance

No	Variabel	Nilai Alpha Uji Reliabilitas	Nilai Alpha
1	<i>Tangible</i> /Bukti nyata	0,791	0,2027
2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	0,770	0,2027
3	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	0,761	0,2027
4	<i>Assurance</i> /Jaminan	0,783	0,2027
5	<i>Emphaty</i> /Kesungguhan	0,736	0,2027

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2021

Hasil uji reliabilitas untuk tabel 4.7 diatas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel *Tangible* adalah $0,791 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Tangible* dikatakan *reliabel*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Reliability* yaitu $0,770 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Reliability* dikatakan *reliabel*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Responsiveness* yaitu $0,761 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* dikatakan *reliable*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Assurance* yaitu $0,783 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Assurance* dikatakan *reliable*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Emphaty* yaitu $0,736 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* dikatakan *reliable*.

Tabel IV.8

Hasil Uji Reliabilitas Harapan/*Expectation*

No	Variabel	Nilai Alpha Uji Reliabilitas	Nilai Alpha
1	<i>Tangible</i> /Bukti nyata	0,601	0,2027
2	<i>Reliability</i> /Kehandalan	0,578	0,2027
3	<i>Responsiveness</i> /Daya Tanggap	0,616	0,2027
4	<i>Assurance</i> /Jaminan	0,636	0,2027
5	<i>Emphaty</i> /Kesungguhan	0,536	0,2027

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2021

Hasil uji reliabilitas untuk tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* untuk variabel *Tangible* adalah $0,601 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Tangible* dikatakan *reliabel*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Reliability* yaitu $0,578 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Reliability* dikatakan *reliabel*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Responsiveness* yaitu $0,616 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Responsiveness* dikatakan *reliable*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Assurance* yaitu $0,636 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Assurance* dikatakan *reliable*. *Cronbach's alpha* untuk variabel *Emphaty* yaitu $0,536 > 0,2027$ untuk itu dapat disimpulkan bahwa *Emphaty* dikatakan *reliable*.

c. Hasil *Importance Performance Analysis*

Mencari *gap*/selisih dari setiap variabel karena seperti yang kita ketahui, bahwa metode IPA ini bertujuan untuk melihat perbandingan antara kinerja dengan harapan pelanggan. Untuk mencari *gap*/selisih

(nilai kualitas pelayanan) caranya adalah dengan cara mengurangi nilai rata-rata kinerja aktual dengan nilai rata-rata harapan responden.

Tabel IV.9

Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap *Tangible*

No Pernyataan	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap/selisih
1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman	4,058	2,720	1,338
2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	3,602	2,897	0,705
3	Kualitas air baik dan bersih	3,514	2,838	0,676
4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif	3,735	2,529	1,206
5	Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	3,705	2,75	0,955
Rata-rata		3,722	2,656	0,976

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Dari tabel diatas kita dapat melihat bahwa nilai *gap/selisih* atribut no 1 tempat pembayaran air baik dan nyaman paling besar yaitu 1,338 dan atribut no 3 kualitas air baik dan bersih paling rendah yaitu 0,676 dan untuk nilai *gap/selisih* rata-rata kinerja dan rata-rata harapan dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja lebih besar dari rata-rata harapan yaitu 0,976 yang artinya pelanggan sudah merasa puas dengan indikator *tangible*.

Tabel IV.10
Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap *Reliability*

No Pernyataan	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap/Selisih
6	Prosedur pembayaran yang mudah	4,044	2,544	1,5
7	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	3,676	2,632	1,044
8	Pelayanan yang tidak bertele-tele	3,588	2,897	0,691
9	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	3,602	2,882	0,72
10	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik	2,367	2,955	-0,588
Rata-rata		3,455	2,782	0,673

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Dari tabel diatas kita dapat melihat bahwa nilai *gap/selisih* atribut no 6 prosedur pembayaran yang mudah paling besar yaitu 1,5 dan atribut no 10 sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik paling rendah yaitu -0,588 dan untuk nilai *gap/selisih* rata-rata kinerja dan rata-rata harapan dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja lebih besar dari rata-rata harapan yaitu 0,673 yang artinya pelanggan sudah merasa puas dengan indikator *reliability*.

Tabel IV.11
Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap
Responsiveness

No Pernyataan	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap/Selisih
11	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan	3,911	2,794	1,117
12	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan	3,602	2,808	0,794
13	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan	3,661	2,529	1,132
14	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	3,544	2,911	0,633
15	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama	3,470	3,205	0,265
Rata-rata		3,637	2,849	0,788

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Dari tabel diatas kita dapat melihat bahwa nilai *gap/selisih* atribut no 13 karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan paling besar yaitu 1,132 dan atribut no 14 respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan paling rendah yaitu 0,633 dan untuk nilai *gap/selisih* rata-rata kinerja dan rata-rata harapan dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja lebih besar dari rata-rata harapan yaitu 0,788 yang artinya pelanggan sudah merasa puas dengan indikator *responsiveness*.

Tabel IV.12

Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap *Assurance*

No Pernyataan	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap/Selisih
16	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan	3,147	3,058	0,089
17	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	2,588	3,235	-0,647
18	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	2,779	3,367	-0,588
19	Keahlian dan skill karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan	3,691	3,205	0,486
20	Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan	4,073	3,235	0,838
Rata-rata		3,255	3,22	0,035

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Dari tabel diatas dapat melihat bahwa nilai *gap/selisih* atribut no 20 jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan paling besar yaitu 0,838 dan atribut no 18 karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan rendah yaitu -0,588 dan untuk nilai *gap/selisih* rata-rata kinerja dan rata-rata harapan dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja lebih besar dari rata-rata harapan yaitu 0,035 yang artinya pelanggan sudah merasa puas dengan indikator *assurance*.

Tabel IV.13
Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap *Empathy*

No Pernyataan	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap/Selisih
21	Kemudahan laporan pengaduan	2,088	3,367	-1,279
22	Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	3,882	3,25	0,632
23	Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	3,5	3,455	0,045
24	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	2,367	3,411	-1,044
25	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	3,794	3,588	0,206
Rata-rata		3,126	3,414	-0,288

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Dari tabel diatas dapat melihat bahwa nilai *gap/selisih* atribut no 22 kesabaran karyawan terhadap pelanggan paling besar yaitu 0,632 dan atribut no 24 perusahaan memahami kebutuhan pelanggan paling rendah yaitu -1,044 dan untuk nilai *gap/selisih* rata-rata kinerja dan rata-rata harapan dapat dilihat bahwa rata-rata kinerja lebih kecil dari rata-rata harapan yaitu -0,288 yang artinya pelanggan merasa kurang puas dengan indikator *emphaty*.

Agar lebih memudahkan, peneliti menyajikan tabel untuk melihat nilai *gap/selisih* dan *ranking* keseluruhan indikator sebagai berikut:

Tabel IV.14

Hasil Nilai *Gap*/Selisih Keseluruhan Indikator

Indikator	Atribut	Kinerja	Harapan	Gap/Selisih
<i>Tangible</i>	1. Tempat pembayaran air baik dan nyaman	4,058	2,720	1,338
	2. Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	3,602	2,897	0,705
	3. Kualitas air baik dan bersih	3,514	2,838	0,676
	4. Pembayaran yang sesuai dengan tarif	3,735	2,529	1,206
	5. Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	3,705	2,75	0,955
<i>Reliability</i>	6. Prosedur pembayaran yang mudah	4,044	2,544	1,5
	7. Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	3,676	2,632	1,044
	8. Pelayanan yang tidak bertele-tele	3,588	2,897	0,691
	9. Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	3,602	2,882	0,72
	10. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik	2,367	2,955	-0,588
<i>Responsiveness</i>	11. Kecepatan teler dalam melayani pelanggan	3,911	2,794	1,117
	12. Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan	3,602	2,808	0,794
	13. Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya kepada atasan	3,661	2,529	1,132
	14. Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	3,544	2,911	0,633

	15. Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber	3,470	3,205	0,265
<i>Assurance</i>	perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama			
	16. Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan	3,147	3,058	0,089
	17. Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	2,588	3,235	-0,647
	18. Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	2,779	3,367	-0,588
	19. Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan	3,691	3,205	0,486
<i>Emphaty</i>	20. Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan	4,073	3,235	0,838
	21. Kemudahan laoproan pengaduan	2,088	3,367	-1,279
	22. Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	3,882	3,25	0,632
	23. Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	3,5	3,455	0,045
	24. Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	2,367	3,411	-1,044
	25. Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	3,794	3,588	0,206
	Rata-rata	3,439	3,002	0,437

Sumber: Data diolah 2021

Dari tabel 4.14 diatas, rata-rata dari seluruh *gap/selisih* dari indikator secara keseluruhan adalah sebesar 0,437, dimana rata-rata kinerja lebih besar dari rata-rata harapan secara keseluruhan. Hal ini membuktikan bahwa sebagian besar pelanggan Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Tabel IV.15

Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Kinerja (P)	Harapan (E)	Gap/Selisih	Q=P/E
1	<i>Tangible</i>	3,722	2,656	0,976	1,401
2	<i>Reliability</i>	3,455	2,782	0,673	1,241
3	<i>Responsiveness</i>	3,637	2,849	0,788	1,276
4	<i>Assurance</i>	3,255	3,22	0,035	1,010
5	<i>Emphaty</i>	3,126	3,414	-0,288	0,915
	Rata-rata	3,439	3,184	0,436	1,168

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Untuk menganalisis kualitas pelayanan perusahaan terhadap pelanggan menurut Besterfield menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Kinerja (P)}}{\text{Harapan (E)}}$$

Keterangan:

$P = Performance$ (kinerja)

$E = Expectation$ (harapan)

Hasil perhitungan adalah jika $Q > 1$, maka kualitas pelayanan dinyatakan baik dan sebaliknya jika $Q < 1$, maka kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan belum baik. Dilihat dari hasil perhitungan tabel 4.18 hanya pada indikator *emphaty* sajalah pelanggan merasa pelayanannya kurang baik.

Selanjutnya adalah mengurutkan nilai *gap/selisih* dari yang tertinggi sampai terendah sebagai berikut:

Tabel IV.16

Hasil Data *Ranking Gap/Selisih Kepuasan Pelanggan*

No Atribut	Atribut	Ranking	Gap/Selisih
6	Prosedur pembayaran yang mudah	1	1,5
1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman	2	1,338
4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif	3	1,206
13	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan	4	1,132
11	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan	5	1,117
7	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	6	1,044
20	Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan	8	0,838
12	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang	9	0,794

	dilaporkan		
9	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	10	0,72
2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	11	0,705
8	Pelayanan yang tidak bertele-tele	12	0,691
3	Kualitas air baik dan bersih	13	0,676
14	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	14	0,633
22	Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	15	0,632
19	Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan	16	0,486
23	Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	17	0,045
15	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama	18	0,265
25	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	19	0,206
16	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan	20	0,089
10	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik	21	-0,588
18	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	22	-0,588
17	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	23	-0,647
21	Kemudahan laporan pengaduan	24	-1,279
24	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	25	-1,044

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Dari tabel diatas, kita dapat melihat bahwa nilai *ranking gap/selisih* yang menjadi no 1 atau yang pertama adalah indikator *reliability* dengan atribut no 6 prosedur pembayaran yang mudah dengan nilai *gap/selisih* 1,5 sedangkan yang menjadi no 25 atau yang terakhir adalah

indikator *emphaty* dengan atribut no 24 perusahaan memahami kebutuhan pelanggan dengan nilai gap/selisih -1,044.

Sebelum membuat kuadran pada diagram *cartesius* peneliti terlebih dahulu mencari TKI. Hal ini bertujuan untuk mengetahui hasil ataupun perbandingan nilai kinerja dan nilai harapan pelanggan, ini berguna untuk mengetahui apakah atribut yang dalam setiap indikator itu penting atau tidak bagi pelanggan. Adapun rumus TKI atau Tingkat kesesuaian Informan/responden sebagai berikut:

$$\text{TKI} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat Kesesuaian Responden

X_i = Skor Kinerja Perusahaan

Y_i = Skor Harapan Pelanggan

$$\text{TKI} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

$$\text{TKI} = \frac{276}{185} \times 100\%$$

$$= 153,63$$

Untuk lebih jelas akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel IV. 17

**Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi
Padangsidempuan Dengan Menggunakan Rumus TKI**

Indikator	No	Atribut	Kinerja	Harapan	TKI	Hasil
<i>Tangible</i>	1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman	275	179	153,63	Baik
	2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	245	192	127,60	Baik
	3	Kualitas air baik dan bersih	236	188	125,53	Baik
	4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif	250	163	153,37	Baik
	5	Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	247	179	137,98	Baik
<i>Reliability</i>	6	Prosedur pembayaran yang mudah	269	165	163,03	Baik
	7	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	243	169	143,78	Baik
	8	Pelayanan yang tidak bertele-tele	236	188	125,53	Baik
	9	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	236	186	126,88	Baik
	10	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik	151	189	80	Baik
<i>Responsiveness</i>	11	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan	255	177	144,06	Baik
	12	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan	233	178	130,89	Baik
	13	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan	236	157	150,31	Baik

		dan menyampaikannya pada atasan				
	14	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	227	181	125,41	Baik
	15	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama	221	199	111,05	Baik
<i>Assurance</i>	16	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan	255	177	111,86	Baik
	17	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	233	178	88	Baik
	18	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	236	157	108,91	Baik
	19	Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan	227	181	128,17	Baik
	20	Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan	221	199	129,14	Baik
	<i>Emphaty</i>	21	Kemudahan laporan pengaduan	198	177	59
22		Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	157	178	122,84	Baik
23		Tidak adanya pelayanan yang bersikat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	171	157	103,36	Baik

24	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	232	181	66	Cukup baik
25	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	257	199	103,72	Baik

Sumber: Hasil olah data SPSS, 2021

Dari tabel diatas, diketahui bahwa hampir seluruh atribut dari kelima indikator baik kecuali atribut no 21 kemudahan laporan pengaduan dan atribut no 24 perusahaan memahami kebutuhan pelanggan. Hal ini, menunjukkan bahwa seluruh atribut indikator yang peneliti buat sangat penting dan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan.

Selanjutnya adalah menganalisis tingkat kinerja dan tingkat harapan, tingkat kinerja dan tingkat harapan disini diperoleh dari rata-rata dari setiap tingkat kinerja dan rata-rata harapan dengan cara dikurangkan seperti penjelasan sebelumnya kemudian akan di jelaskan dalam diagram *cartesius*, ini dilakukan untuk mengetahui letak kuadran tiap pernyataan/atribut pada setiap indikator seta mengetahui atribut mana yang membuat pelanggan puas (P), tidak puas (TP), kurang puas (KP), cukup puas (CP) dan sangat puas sekali (SPS) untuk bahan evaluasi perusahaan.

Tabel IV.17

**Hasil Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi
Padangsidempuan Dengan Menggunakan Diagram *Cartesius***

Indikator	Atribut	Gap	Kuadran	Hasil
<i>Tangible</i>	1. Tempat pembayaran air baik dan nyaman	1,338	D	Cukup Puas
	2. Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan	0,705	D	Cukup Puas
	3. Kualitas air baik dan bersih	0,676	D	Cukup Puas
	4. Pembayaran yang sesuai dengan tarif	1,205	D	Cukup Puas
	5. Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman	0,955	D	Cukup Puas
<i>Reliability</i>	6. Prosedur pembayaran yang mudah	1,500	D	Cukup Puas
	7. Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan	1,044	D	Cukup Puas
	8. Pelayanan yang tidak bertele-tele	0,691	D	Cukup Puas
	9. Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap	0,720	D	Cukup Puas
	10. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik	-0,588	C	Puas
<i>Responsiveness</i>	11. Kecepatan teller dalam melayani pelanggan	1,117	D	Cukup Puas
	12. Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan	0,794	D	Cukup Puas
	13. Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan	1,132	D	Cukup Puas
	14. Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan	0,632	D	Cukup Puas
	15. Cepat dalam	0,264	B	Sangat

	memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama			puas sekali
<i>Assurance</i>	16. Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan	0,088	C	Puas
	17. Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan	-0,676	A	Kurang puas
	18. Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan	-0,588	A	Kurang puas
	19. Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menanggapi kerusakan	0,485	B	Sangat puas sekali
	20. Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan	0,838	B	Sangat puas sekali
<i>Emphaty</i>	21. Kemudahan laporan pengaduan	-1,279	A	Kurang puas
	22. Kesabaran karyawan terhadap pelanggan	0,632	B	Sangat puas sekali
	23. Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan	0,044	B	Sangat puas sekali
	24. Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan	-1,044	A	Kurang puas
	25. Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air	0,205	B	Sangat puas sekali

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran A yaitu kuadran prioritas utama, dimana dalam kuadran ini mutu produk dianggap

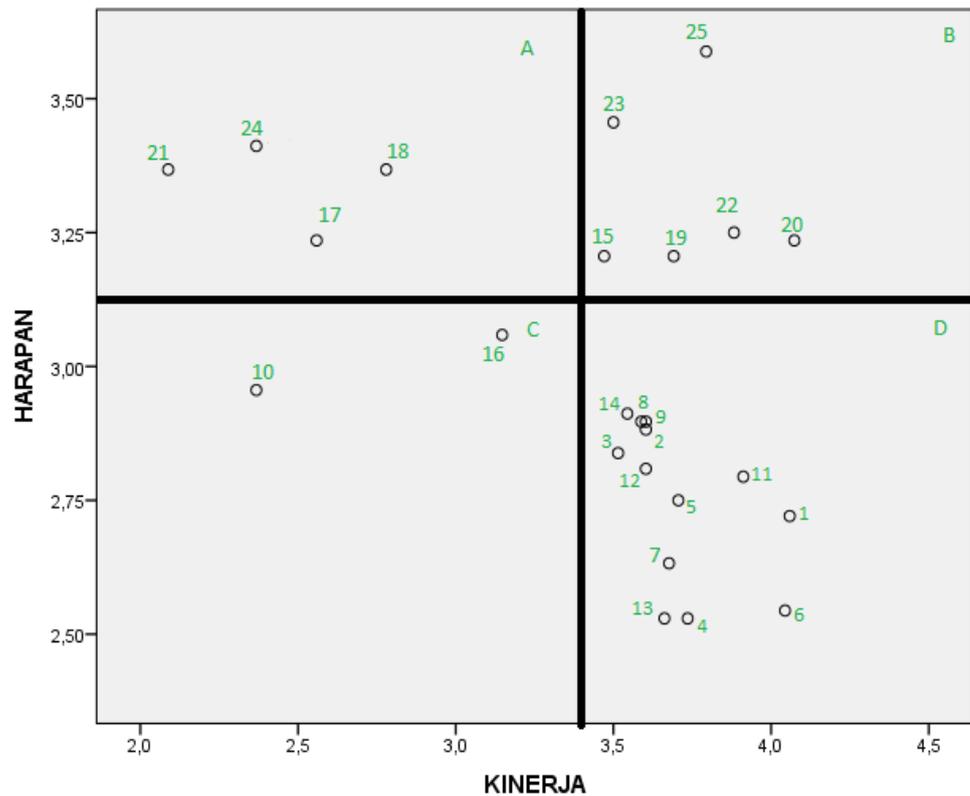
paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan namun, kinerja karyawan belum maksimal sehingga diharapkan melakukan evaluasi terdiri dari atribut no 17 petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan, no 18 karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan, no 21 kemudahan laporan pengaduan dan no 24 perusahaan memahami kebutuhan pelanggan.

Atribut yang termasuk dalam kuadran B yaitu kuadran pertahankan prestasi maksudnya adalah hal yang harus dipertahankan dan menjadi pembeda dengan perusahaan lain. Terdiri dari atribut no 15 cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian secara lama, no 19 keahlian dan *skill* karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan, no 20 jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan, no 22 kesabaran karyawan terhadap pelanggan, no 23 tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan dan no 25 perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air.

Atribut yang termasuk dalam kuadran C yaitu kuadran prioritas rendah maksudnya adalah pelanggan tidak terlalu berpengaruh terhadap produk.. Atribut no 10 sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan no 16 karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan

Atribut yang termasuk dalam kuadran D yaitu kuadran berlebihan dimana produk tidak terlalu membawa pengaruh yang penting terhadap pelanggan namun pelaksanaannya sangat memuaskan. Terdiri dari atribut no 1 tempat pembayaran air baik dan nyaman, no 2 penyaluran air lancar ke rumah pelanggan, no 3 kualitas air baik dan bersih, no 4 pembayaran yang sesuai dengan tarif, no 5 tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman, no 6 prosedur pembayaran yang mudah, no 7 informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan, no 8 pelayanan yang tidak bertele-tele, no 9 pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap, no 10 sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, no 11 kecepatan teller dalam melayani pelanggan, no 12 pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan, no 13 karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan, dan no 14 respon cepat terhadap keluhan pelanggan.

Untuk lebih jelasnya, atribut akan disajikan kedalam diagram kartesius. Diagram kartesius adalah diagram yang membagi suatu bagan menjadi 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada sumbu X dan Sumbu Y, dimana X adalah rata-rata seluruh indikator berupa kinerja sedangkan Y adalah rata-rata harapan seluruh indikator X berupa harapan. Dalam penelitian ini, untuk membuat diagram *cartesius* peneliti menggunakan SPSS 23.

Gambar 4.2. Diagram *Cartesius*

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*)”.

1. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Dengan Pendekatan IPA

Dari hasil perhitungan TKI (Tingkat Kesesuaian Responden), analisis kualitas pelayanan dan melalui analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) pelanggan PDAM Tirtanadi ini sudah merasa puas atau baik. Untuk perhitungan TKI sebelumnya sudah peneliti

jelaskan diawal bahwa seluruh atribut dari setiap indikator hampir baik karena seperti yang kita ketahui untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah dengan cara mencari gap/selisih dari rata-rata kinerja dan rata-rata harapan. Cara lain dengan menghitung kualitas pelayanan (Q) jika Q lebih besar daripada satu maka pelanggan dikatakan puas dan jika kualitas pelayanan lebih kecil atau kurang dari satu maka pelanggan merasa kurang puas dengan suatu perusahaan. Setelah melakukan perhitungan, nilai rata-rata kinerja adalah 3,438 dan nilai rata-rata harapan adalah 3,002 sehingga dihasilkan gap/selisih 0,436 karna nilai gap/selisih positif dan kinerja lebih besar dari harapan maka hal ini mengartikan bahwa para pelanggan yang berada di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan sudah merasa puas dengan kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Padngsidimpuan. Sedangkan untuk kualitas pelayanannya hanya indikator emphaty saja pelanggan yang meras kurang puas dengan nilai 0,915.

Dalam metode IPA terdapat 4 kuadran yaitu:

1. Kuadran A = Dinilai sangat penting bagi pelanggan tetapi kinerja belum memuaskan
2. Kuadran B = Sangat penting bagi pelanggan dan sudah memuaskan
3. Kuadran C = Kurang penting bagi pelanggan dan kurang memuaskan pelanggan

4. Kuadran D = Kurang penting bagi pelanggan tetapi memuaskan pelanggan ²¹

Tabel IV.18

Rangkuman Kuadran Diagram *Cartesius*

Kuadran	No	Atribut
		PDAM Tirtanadi Padangsidempuan
Kuadran A (Prioritas Utama)	17	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan
	18	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan
	21	Kemudahan laporan pengaduan
	24	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan
Kuadran B (Pertahankan Prestasi)	15	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama
	19	Keahlian dan <i>skill</i> karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan
	20	Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan
	22	Kesabaran karyawan terhadap pelanggan
	23	Tidak adanya pelayanan bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan
	25	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air
Kuadran C (Berlebihan)	10	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik
	16	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan
Kuadran D (Prioritas Rendah)	1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman
	2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan
	3	Kualitas air baik dan bersih
	4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif
	5	Tempat parkir dan ruang tunggu yang

²¹ Johan Oscar Ong, Jati Pambudi, " Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis Di SBU Laboratory Cibitung PT SUCOFINDO (PERSERO)," *Jurnal @TI Undip*, Vol IX, No. 1, Januari 2014, hlm. 8.

	baik dan nyaman
6	Prosedur pembayaran yang mudah
7	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan
8	Pelayanan yang tidak bertele-tele
9	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap
11	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan
12	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan
13	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan
14	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan

Sumber: Data diolah Tahun 2021

Kuadran A (Prioritas Utama), adalah mutu produk dianggap paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan namun, kinerja karyawan belum maksimal sehingga diharapkan melakukan evaluasi. Atribut dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan (17)
2. Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan (18)
3. Kemudahan laporan pengaduan (21)
4. Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan (24)

Kuadran B yaitu kuadran pertahankan prestasi maksudnya adalah hal yang harus dipertahankan dan menjadi pembeda dengan perusahaan lain. Atribut dalam kuadran ini adalah sebagai berikut:

1. Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian secara lama (15)
2. Keahlian dan *skill* karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan (19)
3. Jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan (20)
4. Kesabaran karyawan terhadap pelanggan (22)
5. Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan (23)
6. Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air (25)

Kuadran C yaitu kuadran prioritas rendah maksudnya adalah pelanggan tidak terlalu berpengaruh terhadap produk. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini adalah

1. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik (10).
2. Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan (16)

Kuadran D yaitu kuadran berlebihan dimana produk tidak terlalu membawa pengaruh yang penting terhadap pelanggan namun pelaksanaannya sangat memuaskan. Atribut dalam kuadran ini adalah:

1. Tempat pembayaran air baik dan nyaman (1)
2. Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan (2)
3. Kualitas air baik dan bersih (3)

4. Pembayaran yang sesuai dengan tariff (4)
5. Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman (5)
6. Prosedur pembayaran yang mudah (6)
7. Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan (7)
8. Pelayanan yang tidak bertele-tele (8)
9. Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap (9)
10. Kecepatan teller dalam melayani pelanggan (11)
11. Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan (12)
12. Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan (13)
13. Respon cepat terhadap keluhan pelanggan (14)

Sejalan dengan penelitian Muhammad Abdar dengan judul Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tusan Medan tahun 2017, dalam penelitian beliau jumlah atribut adalah sebanyak 25 sama dengan jumlah atribut yang peneliti buat. Beliau juga menggunakan skala *likert* dengan skala 1-5 dan sama dengan skala yang ada dalam penelitian ini, selain itu dalam penelitian beliau menggunakan rumus TKI untuk mencari tingkat kesesuaian responden dan peneliti juga menggunakan rumus tersebut dalam penelitian ini.

E. Keterbatasan Penelitian

Seluruh rangkaian penelitian ini telah dilakukan sesuai dengan langkah-langkah yang sudah ditetapkan dalam metodologi penelitian hal ini dimaksud agar hasil yang diperoleh benar-benar objektif dan sistematis. Namun untuk mendapatkan hasil yang lebih sempurna dari suatu penelitian, terdapat beberapa keterbatasan yang dihadapi peneliti. Adapun keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti selama penelitian dan penyusunan skripsi ini adalah:

1. Subjek penelitian di PDAM Tirtanadi Padangsidempuan, sementara masih banyak Perusahaan Daerah Air Minum lainnya.
2. Jumlah responden hanya sebanyak 67 orang, didapatkan melalui rumus *slovin* sementara ada banyak cara atau rumus untuk menentukan responden agar penelitian lebih komprehensif.
3. Metode yang digunakan adalah metode IPA, sementara ada banyak metode untuk menganalisis kepuasan pelanggan misalnya metode CSI.

Walaupun demikian peneliti berusaha sekuat tenaga agar keterbatasan yang dihadapi tidak mengurangi makna penelitian ini. Akhirnya dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak skripsi ini dapat terselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan IPA (*Importance Performance Analysis*)”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Dari hasil perhitungan TKI atau tingkat kesesuaian responden bahwa seluruh atribut dalam setiap indikator hampir seluruhnya baik hanya ada 2 atribut yang cukup baik yakni atribut 21 kemudahan laporan pengaduan dan atribut no 24 perusahaan memahami kebutuhan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh atribut dari setiap indikator yang dibuat peneliti sudah baik dan penting bagi pelanggan.

Dari hasil perhitungan analisis kualitas pelayanan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan sudah merasa puas, karena seperti yang kita lihat dari perhitungan nilai rata-rata kinerja adalah 3,438 dan nilai rata-rata harapan adalah 3,002 sehingga dihasilkan *gap*/selisih 0,436 karna nilai *gap* positif maka hal ini mengartikan bahwa para pelanggan yang berada di Jln. Kenanga, Kelurahan Ujung Padang, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan serta kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan.

Sedangkan melalui analisis IPA dengan menggunakan diagram kartesius, atribut yang termasuk dalam kuadran A yaitu kuadran prioritas

utama, dimana dalam kuadran ini mutu produk dianggap paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan namun, kinerja karyawan belum maksimal sehingga diharapkan melakukan evaluasi terdiri dari atribut no 17 petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan, no 18 karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan, no 21 kemudahan laporan pengaduan dan no 24 perusahaan memahami kebutuhan pelanggan. Atribut yang termasuk dalam kuadran B yaitu kuadran pertahankan prestasi maksudnya adalah hal yang harus dipertahankan dan menjadi pembeda dengan perusahaan lain. Terdiri dari atribut no 15 cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian secara lama, no 19 keahlian dan *skill* karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan, no 20 jaminan keamanan dalam penggunaan air perusahaan, no 22 kesabaran karyawan terhadap pelanggan, no 23 tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan dan no 25 perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air. Atribut yang termasuk dalam kuadran C yaitu kuadran prioritas rendah maksudnya adalah pelanggan tidak terlalu berpengaruh terhadap produk. Atribut yang ada dalam kuadran ini adalah atribut no 10 sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik dan atribut no 16 karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan. Atribut yang termasuk dalam kuadran D yaitu kuadran berlebihan dimana produk tidak terlalu

membawa pengaruh yang penting terhadap pelanggan namun pelaksanaannya sangat memuaskan. Terdiri dari atribut no 1 tempat pembayaran air baik dan nyaman, no 2 penyaluran air lancar ke rumah pelanggan, no 3 kualitas air baik dan bersih, no 4 pembayaran yang sesuai dengan tarif, no 5 tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman, no 6 prosedur pembayaran yang mudah, no 7 informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan, no 8 pelayanan yang tidak bertele-tele, no 9 pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap, no 10 sikap pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik, no 11 kecepatan teller dalam melayani pelanggan, no 12 pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan, no 13 karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan, dan no 14 respon cepat terhadap keluhan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai hasil penelitian berikut saran-sarannya:

1. Saran untuk Perusahaan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan

Sebagai Perusahaan Daerah Air Minum, PDAM Tirtanadi Padangsidempuan dapat meningkatkan kualitas pekerjaan menjadi lebih baik dan terus mengutamakan kepuasan pelanggan. Sehingga hal-hal yang tidak diinginkan tidak akan terjadi dan pelanggan

tidak mempunyai keluhan lagi serta pelanggan PDAM Tirtanadi semakin bertambah dari masa ke masa.

Berdasarkan pembahasan di atas, terdapat beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan yaitu:

1. PDAM Tirtanadi Padangsidempuan harus memperhatikan pada kuadran A atau Prioritas Utama harus segera ditingkatkan dan diperhatikan, seperti kerapian dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan karna ini merupakan hal yang penting menurut pelanggan.
2. PDAM Tirtanadi Padangsidempuan harus mempertahankan atribut yang termasuk dalam kuadran B atau Pertahankan Prestasi dan harus selalu ditingkatkan.
3. PDAM Tirtanadi Padangsidempuan yang atribut termasuk kedalam prestasi yang kurang baik (kuadran C dan D) sebaiknya menjadi pembahasan dan penanganan dari pihak perusahaan terutama pihak manajemen, apakah harus ditingkatkan, dipertahankan atau bahkan ditiadakan untuk kebaikan perusahaan di masa depan.
4. Kuadran yang dianggap kurang penting atau rendah, perlu mendapatkan perhatian khusus. Diusahakan agar atribut dalam kuadran ini terus ditingkatkan agar kepuasan pelanggan terus

terjaga dan diharapkan jumlah pelanggan bertambah dari tahun ke tahun.

5. Terus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai langkah yang tepat agar pelanggan terus menggunakan jasa air bersih PDAM Tirtanadi Padangsidempuan tanpa ada niat untuk pindah ke perusahaan pesaing lainnya.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Secara akademis, penelitian ini memfokuskan pada 5 indikator yaitu *tangible*/bukti nyata, *reliability*/kehandalan, *responsiveness*/daya tanggap, *assurance*/jaminan dan *emphaty*/kepedulian.

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah indikator maupun pembuatan kuesioner yang memiliki keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan serta menambah sampel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra Gregorius dan Fadly Tjiptono. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2016.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Diponegoro: CV. Penerbit, 2006.
- Duwi Priyanto. *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014.
- Dyah Riandari dan Wirdha Prnomo. "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Bengkel Dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di Pt. Arina Parama Jaya Gresik." *Jurnal JTM*, Vol. 3, No. 1 (2015).
- Ghozali, *Aplikasi Analisa Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.
- Hasil wawancara Bapak Sulitno Staf Kepala Bagian Pemasaran, Jumat 25 Juni 2021.
- Hasil wawancara Ibu Eka Sri Sartika Pane Pegawai Staf Bagian Pemasaran, Jumat 25.
- Hasil wawancara Ibu Nita Karolina Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan, Selasa 22 Juni 2021.
- Husein Umar. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesi Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Jati Pambudi dan Johan Oscar. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Importance Performance Analysis di SBU Laboratory Cibitung PT Sucofindo (PERSERO)." *Jati Undip*, Vol.IX, NO. 1 (2014).
- Mamang Sangadji dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2013.

- Muhammad Abdar. "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Importance Performance Analysis Pada PDAM Tirtanadi Cab. Tusan Medan." (*Skripsi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, 2017*), t.t.
- Muhammada Firdaus. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif Edisi 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011.
- Muhammad Teguh. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Nur Asnawi dan Masyuri. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang: UIN Maliki Pres, 2011.
- Profil kota padangsidimpuan. "laporan akhir RP12JM bidang cipta Karya Kota Padangsidimpuan". 2015-2020.
- Rekap Tagihan Per Bulan Rekening PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan 2021.*, t.t.
- Sofjan Assauri. *Strategi Marketing*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Data Pribadi

Nama : Nurul Hudha Yani Pane
Nim : 17 402 00284
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, tanggal lahir : Pangurabaan, 25 September 1998
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak ke : 4 dari 5 bersaudara
Alamat lengkap : Desa Pangurabaan, Kec. Sapiro
Motto : Berbuat Bertanggungjawab
Telepon/No. Hp : 0821-60216169
Email : nurul_hudayanip@gmail.com

II. IDENTITAS ORANGTUA

Nama Ayah : Bima Sakti Pane
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Erna Sari Hutasuhut
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

III. PENDIDIKAN

Tahun 2005-2011 : SD Negeri 101202 Sapiro
Tahun 2011-2014 : SMP Negeri 1 Sapiro
Tahun 2014-2017 : SMA Negeri 1 Sapiro
Tahun 2017-2022 : Program Sarjana (S-1) Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan

IV. Motto Hidup

Bekerjalah dengan sungguh-sungguh jangan lupa dengan Tuhanmu



Nomor : 48 /CTS/I/2022.
Lamp. : -
Perihal : Izin Riset.

Padangsidimpuan, 07 Januari 2022.

Kepada Yth :
Bpk. Abdul Nasser Hasibuan
Wakil Dekan Bidang Akademik
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
Jl. H. T. Rizal Burdin Km. 4,5 Sihitang
di -
Padangsidimpuan.

Sehubungan dengan surat saudara nomor : 3231/In.14/G.1/G.4c/TL.00/12/2021 tanggal 29 Desember 2021, perihal mohon izin pra riset di Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan.

Berkenaan dengan hal diatas, dapat kami beritahukan kepada Bapak bahwa kami menerima Mahasiswa/i untuk memberikan data yang diperlukan demi menyelesaikan skripsi dengan judul : "Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan Dengan Pendekatan IPA".

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terimakasih.



NO	TANGIBLE					RELIABILITY					RESPONSIVENESS					ASSURANCE					EMPATHY				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	3	2	3	4	5	2	4	2	1	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
2	3	2	3	4	5	2	4	2	1	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
3	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
4	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
5	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
6	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
7	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
8	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
9	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
10	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
11	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
12	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
13	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
14	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
15	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
16	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
17	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
18	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
19	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
20	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
21	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
22	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
23	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
24	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
25	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
26	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
27	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
28	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
29	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
30	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
31	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
32	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
33	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
34	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
35	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
36	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
37	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	
38	4	2	3	4	5	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	1	2	3	1	2	2	2	5	



SURAT VALIDASI ANGKET

Menerangkan bahwa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rodame Monitorir Napitupulu, M.M

NIP : 19841130 201801 2 001

Telah memberikan pengamatan dan masukan terhadap angket untuk kelengkapan penelitian yang berjudul: "ANALISIS PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI PADANGSIDIMPUAN DENGAN PENDEKATAN IPA".

Yang disusun oleh:

Nama : Nurul Hudha Yani Pane

NIM : 17 402 00284

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Bisnis (MB-4)

Adapun masukan saya adalah sebagai berikut:

1.
2.
3.

Dengan harapan masukan dan penilaian yang saya berikan dapat dipergunakan untuk menyempurnakan dan memperoleh kualitas angket yang baik.

Padangsidimpauan, 07 Januari 2022
Validitor



Rodame Monitorir Napitupulu, M. M

NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI ANGKET
KEPUASAN PELANGGAN BUKTI NYATA
(Tangible)**

Petunjuk :

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda (√) pada kolom Valid (V), Valid dengan Revisi (VR), dan Tidak Valid (TV) pada tiap soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	Valid	Valid dengan Revisi	Tidak Valid
Bukti Nyata (Tangible)	1,2,3,4,5			

Catatan :.....
.....
.....
.....
.....
.....

Padangsidempuan, 07 Januari 2022
Validitor



Rodame Monitorir Napitupulu, M. M
NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI ANGKET
KEPUASAN PELANGGAN KEHANDALAN
(Reliability)**

Petunjuk :

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda (✓) pada kolom Valid (V), Valid dengan Revisi (VR), dan Tidak Valid (TV) pada tiap soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	Valid	Valid dengan Revisi	Tidak Valid
Kehandalan (Reliability)	1,2,3,4,5			

Catatan :

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 07 Januari 2022
Validitor



Rodame Montevir Napitupulu, M. M
NIP. 19841130 201801 2 001

**LEMBAR VALIDASI ANGKET
KETANGGAPAN
(Responsiveness)**

Petunjuk :

1. Kami mohon, kiranya Bapak/Ibu memberikan penilaian ditinjau dari aspek soal-soal yang kami susun.
2. Berilah tanda(√) pada kolom Valid (V), Valid dengan Revisi (VR), dan Tidak Valid (TV) pada tiap soal.
3. Untuk revisi, Bapak/Ibu dapat langsung menuliskannya pada naskah yang perlu direvisi atau menuliskannya pada kolom saran yang kami berikan.
4. Lembar soal terlampir.

Indikator	No. Soal	Valid	Valid dengan Revisi	Tidak Valid
Ketanggapan (Responsiveness)	1,2,3,4,5			

Catatan :

.....

.....

.....

.....

.....

Padangsidempuan, 07 Januari 2022

Validitor



Rodame Monitorir Napitupulu, M. M
NIP. 19841130 201801 2 001

Angket Variabel *Tangible* atau bukti nyata

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Tempat pembayaran air baik dan nyaman					
2	Penyaluran air lancar ke rumah pelanggan					
3	Kualitas air baik dan bersih					
4	Pembayaran yang sesuai dengan tarif					
5	Tempat parkir dan ruang tunggu yang baik dan nyaman					

Angket Variabel *Reliability* atau kehandalan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Prosedur pembayaran yang mudah					
2	Informasi yang mudah didapatkan mengenai produk/jasa perusahaan dari karyawan					
3	Pelayanan yang tidak bertele-tele					
4	Pelayanan pemeriksaan kerusakan yang cepat dan tanggap					
5	Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan baik					

Angket Variabel *Responsiveness* atau ketanggapan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kecepatan teller dalam melayani pelanggan					
2	Pelanggan selalu mendapatkan pelayanan yang tidak terlalu lama dalam menangani kerusakan-kerusakan yang dilaporkan					
3	Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan dan menyampaikannya pada atasan					
4	Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan					
5	Cepat dalam memberikan informasi terutama ketika pipa sumber perusahaan mengalami masalah dan mengakibatkan kematian air secara lama					

Angket Variabel *Assurance* atau jaminan

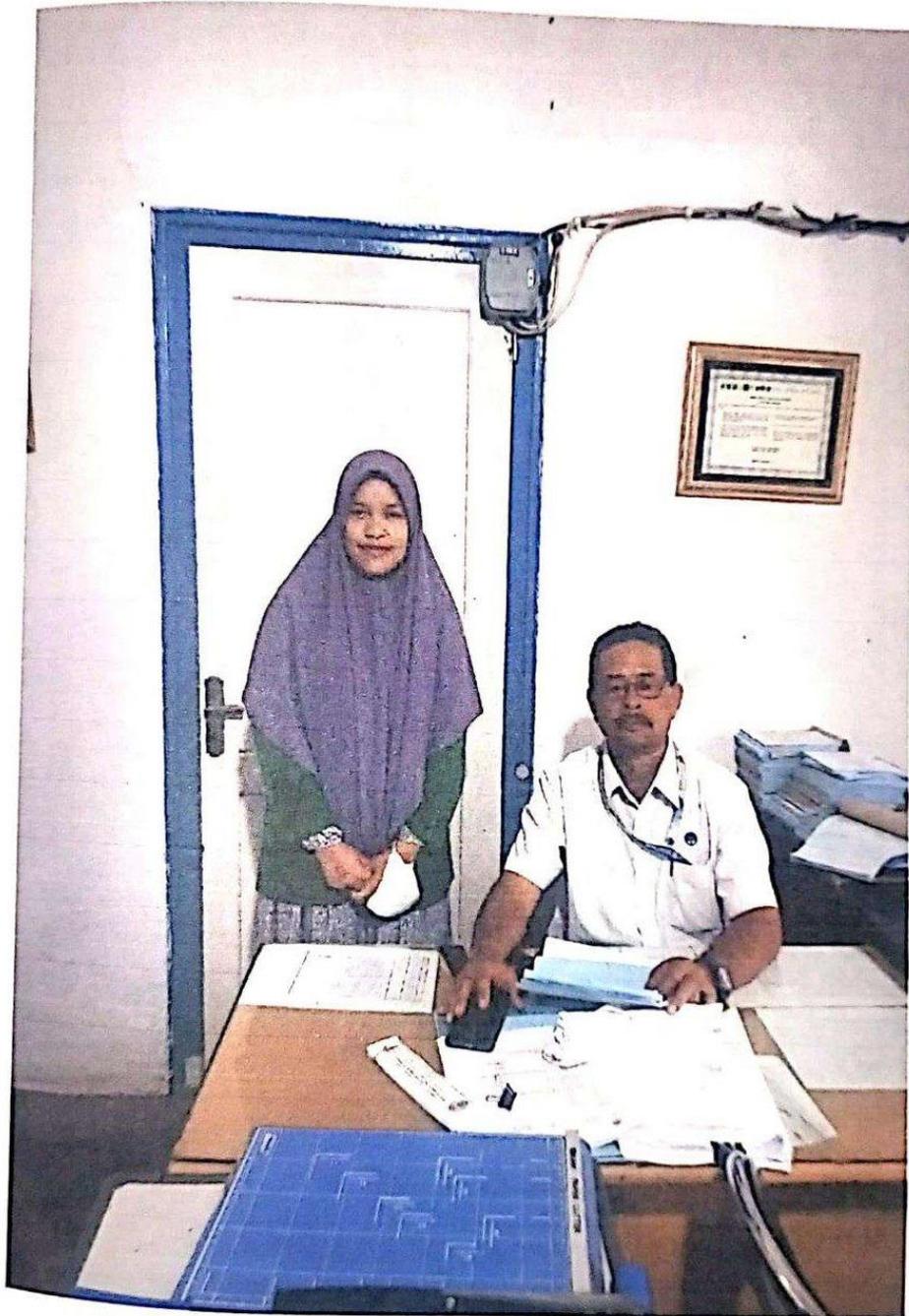
No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan sopan dan ramah dalam melayani dan menanggapi pelanggan					
2	Petugas keamanan bersikap sopan dan mampu memberikan rasa aman terhadap pelanggan					
3	Karyawan tertib dan rapi dalam memberikan pelayanan					

4	Keahlian dan skill karyawan dalam melayani dan menangani kerusakan					
5	Jaminan keamanan dalam penggunaan air bersih PDAM Tirtanadi Padangsidempuan					

Angket Variabel *Emphaty* atau kesungguhan

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		SS	S	KS	TS	STS
1	Kemudahan laporan pengaduan					
2	Kesabaran karyawan terhadap pelanggan					
3	Tidak adanya pelayanan yang bersifat diskriminasi yang diberikan karyawan perusahaan					
4	Perusahaan memahami kebutuhan pelanggan					
5	Perhatian karyawan kepada pelanggan apabila terjadi kematian dan kekeruhan air					

Dokumentasi Peneliti Dengan Pegawai PDAM Tirtanadi Padangsidimpuan





**Dokumentasi Peneliti Dengan Pelanggan PDAM Tirtanadi Padangsidempuan Di
Jln Kenanga, Kel. Ujung Padang, Kec. Padangsidempuan Selatan**



