

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA MAKASSAR

Sudirman

STIE Wira Bhakti Makassar
Jl. A.P. Pettarani No. 72 Kav. 3, 4, 5 Telpon (0411) 453522 Makassar

Artikel info

Keywords:
quality of service, customer
satisfaction

Abstract

Purpose of this study was to; (1) Identify and analyze the influence of the variable quality of service through reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness to customer satisfaction simultaneously on PDAM Kota Makassar, (2) Identify and analyze the influence of the variable quality of service through reliability, assurance, tangibles, empathy, and partial responsiveness to customer satisfaction on PDAM Kota Makassar, and (3) identify and analyze the quality of services that have a dominant influence on customer satisfaction on PDAM Kota Makassar. Based on the results of a survey that customer complaints on service PDAM Kota Makassar still frequently encountered, whether it be lack of clean water supply and quality is much better, in other words often jammed and there is still a murky water, leaky pipes, the low quality of the service due to change of name, place of payment, officer in the face of customer responsiveness, and the rate of water loss. Study is a survey research in this type of survey research is by taking a sample from a population using a questionnaire as a data collection tool. Population in this study is that there PDAM Kota Makassar customers with the sample of 100 customers. Types of data in this study is quantitative and qualitative data, while the source data using primary and secondary data. Sampling procedures and data collection through observation and questionnaires. Data analysis is done using multiple regression methods. Based on the results of multiple regression that simultaneously the variable quality of service (reliability, assurance, tangibles, empathy, and responsiveness) have a significant influence on customer satisfaction PDAM Kota Makassar. Variable partial reliability (X_1), assurance (X_2), tangibles (X_3), empathy (X_4), and responsiveness (X_5) has a significant influence on customer satisfaction PDAM Kota Makassar. Tangibles variable (X_3) is the most dominant variables that affect customer satisfaction PDAM Kota Makassar.

PENDAHULUAN

Air merupakan sumber kehidupan manusia, karena tanpa adanya air manusia tidak akan bertahan hidup. Untuk terus dapat melangsungkan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu terpenuhi. Oleh karena itu, penyediaan akan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntutan, tidak terkecuali bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat kota Makassar.

Pengelolaan air sungai secara lebih baik dan intensif oleh masing-masing pemerintah daerah, khususnya melalui PDAM (Perusahaan Daerah Air minum) merupakan cara terbaik untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih sekarang ini.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya, di provinsi Sulawesi khususnya di Kota Makassar tuntutan terhadap jasa air bersih pun terus mengalami peningkatan. Untuk itu PDAM Kota Makassar sebagai salah satu perusahaan daerah yang ditunjuk pemerintah untuk mengelola di bi-dang jasa air bersih, harus senantiasa dan mampu melayani kebutuhan air bersih baik untuk keperluan komersil, rumah tangga, instansi pemerintah/swasta maupun industri.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan lembaga berorientasi pada kepentingan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar tidak terlepas dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam menilai tingkat pelayanan pelanggan. Seperti

halnya PDAM Kota Makassar, dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan.

Pelayanan yang telah dilakukan oleh PDAM Kota Makassar sebagai usaha memuaskan pelanggannya meliputi *reliability*, yaitu ketepatan waktu dalam memenuhi janji pelayanan kepada pengguna. Hal ini meliputi ketepatan dan kehandalan kepada pengguna pelayanan. Layanan PDAM termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan serta penanganan berbagai keluhan pelanggan. *Assurance*, yang terfokus pada kemampuan pemberi pelayanan untuk menjamin pengguna pelayanan atas hal-hal yang terkait dengan keamanan dalam mengkonsumsi pelayanan yang diberikan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini ditunjukkan dengan sistem pencatatan meter pelanggan yang akurat dengan menggunakan sistem berkode. *Tangible*, terfokus pada penampilan barang atau jasa yang merupakan produk pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas dan perlengkapan dalam pemberian pelayanan, penampilan pegawai saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi yang digunakan pada saat memberikan pelayanan. *Empathy*, kemampuan pemberi pelayanan untuk memahami kondisi pengguna pelayanan dengan menciptakan komunikasi yang baik dan membangun hubungan saling percaya, saling menghargai dan perhatian kepada pengguna pelayanan. Layanan PDAM dalam dimensi ini ditunjukkan oleh sikap petugas PDAM dalam memberikan layanan kepada semua pelanggan. *Responsiveness*, merupakan tanggapan pemberi pelayanan atas apapun yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini adalah sikap cepat tanggapnya petugas dalam melayani berbagai keluhan pelanggan.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan pada tahun 2008 jumlah pengaduan sebanyak 3,69%, tahun 2009 sebanyak 2,98% dan tahun 2010 sebanyak 4,46% yang menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi 100% apa yang diharapkan oleh pelanggan PDAM Kota Makassar.

Aktivitas pelayanan umum lahir karena didorong oleh hasrat manusia baik yang bersifat individu maupun sebagai bagian integral dari suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan otomatis mereka yang tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhannya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau perbuatan yang dilakukan untuk memberikan suatu kepuasan tersendiri atas pelayanan yang telah diberikan. Bagi PDAM yang merupakan penjual jasa, pelayanan merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan oleh pihak yang terlibat dalam memberikan jasa tersebut. Dengan memberikan pelayanan yang baik tentunya diharapkan para konsumen merasa nyaman dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pihak PDAM.

Menurut Swasta (2001, 262) bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat diwujudkan dalam bentuk konsultasi menyangkut keinginan dan masalah-masalah yang dihadapi konsumen, memberikan jasa teknis, memberikan bantuan keuangan (misalnya berupa kredit) dan melakukan pengantaran barang.

Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum atau pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 2005, 124).

Sementara menurut Dwiyanto (2005, 141) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti izin pengambilan air bawah tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berbeda dengan produk publik berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, pelayanan publik tidak mudah dinilai karena berupa jasa. Namun demikian, antara barang dan pelayanan jasa seringkali sering berhimpitan sehingga sulit dipisahkan. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak (*intangible*). Meskipun wujudnya tidak nampak, proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan, misalnya suatu pelayanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal. Proses produksi, distribusi, dan konsumsi dalam penyediaan pelayanan jasa berlangsung secara bersamaan.

Menurut Laing dalam Dwiyanto (2005, 182) menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik yaitu: (a) dalam kegiatan penyediaan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis; (b) pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna pelayanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) semata; dan (c) pelayanan publik juga dicirikan oleh karakteristik pengguna layanan (*customer*) yang kompleks dan multi dimensional.

Berdasarkan pengertian tersebut, disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode yang telah ditetapkan guna memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Dwiyanto (2005, 141) *komplain* adalah respon konsumen pada penyelenggaraan, karena tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Lebih lanjut menurutnya *komplain* terjadi karena ada kesenjangan antara harapan konsumen dengan pelayanan (senyatanya) yang diberikan penyelenggara. Dengan demikian dapatlah dikatakan bahwa *komplain* adalah merupakan suatu rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak tertentu kepada konsumen.

Komplain dalam suatu pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat atau konsumen tak jarang terjadi, karena adanya berbagai ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan itu sendiri. Kompleksitas kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dan berubah membuat pemerintah kewalahan. Untuk mengatasinya, pemerintah mengundang swasta dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Swastanisasi* ini awalnya mendapat sambutan hangat, karena dianggap menguntungkan dan mengurangi beban pemerintah.

Penanganan keluhan perlu didasarkan pada prinsip-prinsip tertentu, terutama dengan prinsip pelayanan publik itu sendiri, menurut Dwiyanto (2005, 149) adalah:

a. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah pernyataan mengenai sikap dan perilaku penyelenggara serta tingkat kualitas layanan yang diberikan. Bentuknya dapat berupa standar pelayanan minimal (SPM) yang

disusun bersama dengan masyarakat dengan memperhatikan kriteria kebutuhan masyarakat.

b. Relevansi

Keluhan yang disampaikan haruslah relevan dengan pelayanan yang telah ditetapkan. Maksudnya, masyarakat hanya dapat menyampaikan keluhan sesuai dengan jenis dan standar pelayanan

c. Kesepakatan Penyelenggara dan Konsumen

Mekanisme *komplain* merupakan kesepakatan antara penyelenggara dengan konsumen/masyarakat, terutama adanya kesediaan dari penyelenggara untuk menerima keluhan dari konsumen.

d. Berorientasi kepada Konsumen

Pengajuan dan penanganan keluhan haruslah berorientasi pada kepentingan konsumen dalam kerangka pemberian pelayanan yang lebih baik. Karena itu mekanisme itu harus mudah dalam arti setiap konsumen dapat mengajukan keluhan melalui prosedur yang relatif sederhana.

e. Anonimitas

Harus diberikan ruang bagi masyarakat yang tidak ingin identitasnya diketahui (anonim) serta adanya kerahasiaan. Prinsip ini terutama untuk menjamin konsumen atas kekhawatiran adanya dampak negatif dari keluhan yang diajukan. Misalnya, kekhawatiran konsumen tidak dilayani lagi oleh penyelenggara.

f. Transparansi

Penyelenggara wajib menyediakan sistem penanganan keluhan yang transparan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: (a) Apakah kualitas pelayanan melalui variabel *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan*

responsiveness berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar ?; (b) Apakah kualitas pelayanan melalui variabel *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar?; dan (c) Faktor apa yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar ?

Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- H₁: Diduga variabel *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar.
- H₂: Diduga variabel *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar.
- H₃: Diduga *reliability* merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Makassar.

METODE PENELITIAN

Jenis Data

Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka absolut yang diperoleh dari hasil kuesioner dalam bentuk nilai skor (Riduan, 2007, 275).

Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk konseptual (Riduan, 2007, 275). Data kualitatif seperti perkembangan jumlah pelanggan, jumlah keluhan pelanggan, dan gambaran umum PDAM Kota Makassar.

Sumber Data

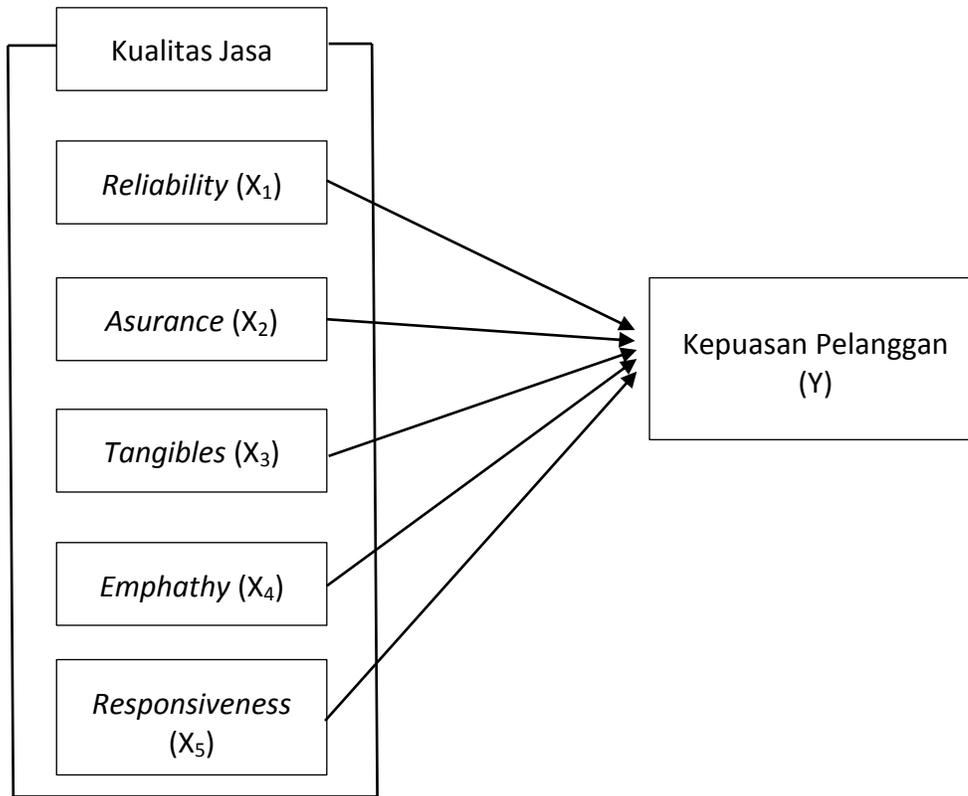
- a. Data primer
Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dan pengisian kuesioner (Riduan, 2007, 276). Responden yang dimaksud adalah pelanggan PDAM Kota Makassar.
- b. Data sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak ketiga (Riduan, 2007, 276). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari PDAM Kota Makassar berupa sejarah perusahaan, jumlah karyawan, dan jumlah pelanggan.

Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2008, 61). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kota Makassar yang ada di sebanyak 29.144 pelanggan pada tahun 2010.

Menurut Sugiyono (2008, 62) sampel adalah sebagian dari populasi, terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Karena populasi dalam penelitian ini begitu besar, maka untuk memudahkan pelaksanaan penelitian perlu ditetapkan sampel. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Umar (2003, 146) dengan tingkat kesalahan 10%.

Berdasarkan perhitungan maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang pelanggan PDAM Kota Makassar. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan anggota sampel berdasarkan kriteria. Kriteria yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Makassar dan sebagai kepala rumah tangga.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

- a. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator variabel ini adalah:
 1. Bila berjanji pasti akan direalisasikan, seperti janji bertemu untuk membahas masalah keluhan pelanggan.
 2. Sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, seperti apabila ada pelanggan terlambat membayar rekening maka perusahaan memberi kesempatan 3 bulan.
 3. Pelayanan pelanggan disampaikan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, seperti ketepatan waktu.
 4. Memberikan pelayanan sesuai jadwal kerja yaitu dari jam 08.00-15.30.

- 5. Sistem pencatatan meter yang akurat.
- b. *Assurance* (jaminan), yakni kemampuan memberikan kepastian dan jaminan dalam memberikan pelayanan untuk setiap pelanggan. Indikator variabel ini adalah:
 1. Karyawan yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.
 2. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
 3. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
 4. Karyawan yang mempunyai pengetahuan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.
- c. *Tangibles* (bukti langsung dan nyata), yakni penilaian mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan pekerja da-

lam memberikan pelayanan. Indikator variabel ini adalah:

1. Memiliki peralatan modern (sistem online)
 2. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan kantor.
 3. Karyawan berpenampilan rapi dan bersih.
 4. Media penyampaian keluhan.
- d. *Empathy* (empati), yakni memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Indikator variabel ini adalah:
1. Kemudahan untuk menghubungi kantor (telepon pengaduan).
 2. Pelanggan merasa nyaman dalam melakukan pembayaran rekening.
 3. Karyawan memberikan waktu bagi pelanggan untuk memecahkan keluhan secara bersama-sama.
 4. Perusahaan proaktif dalam menangani keluhan pelanggan.
 5. Karyawan selalu tanggap jika pelanggan memerlukan bantuannya.
- e. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni sikap tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Indikator variabel ini adalah:
1. Memberitahukan pemakaian air kepada pelanggan.
 2. Layanan yang segera/cepat dari karyawan PDAM Kota Makassar.
 3. Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan.
 4. Karyawan menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.
- f. Kepuasan Pelanggan
Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler, 2005, 50). Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kepuasan terhadap kecepatan menyelesaikan pembayaran rekening, akurasi pencatatan meter, pelayanan

dengan cepat, menjadwalkan pelanggan pada saat pembayaran yang dimulai dari jam 08.00 sampai jam 15.30, sarana dan prasarana yang mendukung (ruang tunggu pembayaran, tempat parkir).

Prosedur Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kuisisioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan alternatif pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada para pelanggan yang melakukan pembayaran air di Kantor Pusat PDAM Kota Makassar untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penelitian.

Tenik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan skor total variabelnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas bertujuan mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson*. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila koefisien korelasi r hitung $> 0,30$ (Sugiyono, 2004, 124). Sehingga bila koefisien korelasi antara butir pertanyaan untuk sebuah variabel dengan skor total variabelnya lebih besar dari 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2005, 41) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas pengukuran ditentukan dengan menghitung koefisien *cronbach* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha* yang semakin mendekati 1 atau semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya. Menurut Ghozali (2005, 42), bahwa instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha* $\geq 0,6$. Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan formula koefisien *Cronbach Alpha*.

3. Uji Regresi

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan teknik regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dengan paket program *SPSS for Windows*. Model regresi ini dipilih karena penelitian ini menganalisis pengaruh satu variabel dependen (kepuasan pelanggan) dengan beberapa variabel independen (*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*). Persamaan model regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4 + \beta_5.X_5 + \varepsilon$$

di mana :

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = *Reliability*

X₂ = *Assurance*

X₃ = *Tangibles*

X₄ = *Empathy*

X₅ = *Responsiveness*

α = Konstanta

β_i = Koefisien regresi

e = Faktor gangguan/kesalahan (*error*)

4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesa, maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji yaitu:

a. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen/bebas (X) terhadap variabel dependen/terikat (Y) secara simultan/bersama-sama. Tingkat kesalahan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df)=(k-1) (n-k). Kriteria hipotesis adalah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H₁ diterima.

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% dengan derajat kebebasan (df) = (n-k). Kriteria hipotesis adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H₂ diterima.

c. Hasil Pengujian Variabel Dominan

Untuk menguji variabel dominan (H₃) digunakan uji t juga, yaitu dengan membandingkan nilai korelasi parsial. Variabel dari kualitas pelayanan yang mempunyai nilai korelasi parsial terbesar maka variabel tersebut adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dapat dilihat pada tabel 1. Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk

variabel kualitas pelayanan, bahwa dari 22 item yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan ini memperlihatkan semua butir instrumen yang digunakan memiliki nilai “r” yang lebih besar dari nilai 0,3 yang berarti semua butir instrumen adalah valid. Variabel kepuasan pelanggan PDAM yang terdiri 5 item juga mempunyai nilai r hitung lebih besar dari 0,3, yang berarti semua butir instrumen tersebut adalah valid. Menurut Sugiyono (2008, 124) syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas apabila koefisien korelasi $r > 0,3$. Sedangkan nilai *Cronbach’s Alpha* masing-masing variabel baik variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan pelanggan PDAM seperti tampak pada tabel 1 lebih besar dari 0,6, berarti variabel penelitian yang digunakan sudah *reliable*. Hal itu sesuai dengan pernyataan Ghozali (2005, 42) menyebutkan bahwa suatu instrumen penelitian dikata-

kan *reliable* bila memiliki nilai koefisien *Cronbach’s Alpha* di atas 0,6.

Hasil Pengujian Regresi

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris bahwa variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Berdasarkan pada alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan regresi linear berganda, maka perlu dilakukan pengujian-pengujian yang melekat pada alat analisis tersebut. Analisis untuk penilaian ini yaitu hipotesis pertama (H_1) akan diuji menggunakan uji simultan (uji F), hipotesis dua (H_2) dan hipotesis ketiga (H_3) akan diuji menggunakan koefisien korelasi parsial (uji t). Pengolahan data tersebut dengan bantuan SPSS yang hasilnya terlihat pada tabel 2.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PDAM

Item	r	Hasil	<i>Cronbach’s Alpha</i>	Ket.
<i>Reliability</i>				
X ₁₁	0,696	Valid	0,743	<i>Reliable</i>
X ₁₂	0,531	Valid		
X ₁₃	0,494	Valid		
X ₁₄	0,490	Valid		
X ₁₅	0,345	Valid		
<i>Assurance</i>				
X ₂₁	0,683	Valid	0,898	<i>Reliable</i>
X ₂₂	0,854	Valid		
X ₂₃	0,824	Valid		
X ₂₄	0,757	Valid		
<i>Tangibles</i>				
X ₃₁	0,481	Valid	0,807	<i>Reliable</i>
X ₃₂	0,728	Valid		
X ₃₃	0,736	Valid		
X ₃₄	0,581	Valid		
<i>Empathy</i>				
X ₄₁	0,594	Valid	0,756	<i>Reliable</i>
X ₄₂	0,516	Valid		
X ₄₃	0,490	Valid		
X ₄₄	0,631	Valid		
X ₄₅	0,398	Valid		

Responsiveness			0,902	Reliable
X ₅₁	0,755	Valid		
X ₅₂	0,786	Valid		
X ₅₃	0,781	Valid		
X ₅₄	0,806	Valid		
Kepuasan Pelanggan PDAM			0,708	Reliable
Y1	0,486	Valid		
Y2	0,388	Valid		
Y3	0,546	Valid		
Y4	0,459	Valid		
Y5	0,461	Valid		

Sumber: data diolah, 2012.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Simbol	Variabel	Koefisien Regresi	t _{hitung}	Sig.	Korelasi Parsial
X ₁	Reliability	0,255	3,467	0,001	0,337
X ₂	Assurance	0,161	2,491	0,014	0,249
X ₃	Tangibles	0,398	5,200	0,000	0,473
X ₄	Empathy	0,151	2,325	0,022	0,233
X ₅	Responsiveness	0,261	4,896	0,000	0,451

Konstanta = 0,4566

Multiple R = 0,744; F Ratio = 23,315; Prob = 0,000
R Squared = 0,554; n = 100

Sumber: data diolah, 2012.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 0,456 + 0,255.X_1 + 0,161.X_2 + 0,398.X_3 + 0,151.X_4 + 0,261.X_5 + e$$

Koefisien regresi parsial, seluruhnya yang terdiri dari lima variabel independen (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) menunjukkan koefisien regresi yang positif, berarti terdapat pengaruh positif atau mempunyai hubungan searah antara variabel independen (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan PDAM). Dengan demikian apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan naik. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar juga akan turun.

Hasil Pengujian Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Analisis hasil uji simultan (uji F) ini digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama. Variabel *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dengan tingkat signifikansi 5%. Hal itu terbukti bahwa nilai F_{hitung} (23,315) lebih besar dari F_{tabel} (2,311) atau sig.F = 0,000 lebih kecil dari α = 0,05.

Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel-variabel kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) dapat dilihat dari nilai korelasi secara keseluruhan (Multiple R). Berdasarkan tabel 2 nilai R sebesar 0,744, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) secara simultan terhadap kepuas-

an kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dapat dikatakan kuat karena besarnya koefisien korelasi (*Multiple R*) tersebut hampir mendekati angka satu. Apabila koefisien mencapai nilai 1 (satu), maka hubungan itu dapat dikatakan sempurna.

Berdasarkan pada tabel 2 nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,554. Nilai koefisien tersebut menunjukkan bahwa variasi variabel-variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) secara simultan mampu menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar) sebesar 55,4%, sedangkan sisanya sebesar 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

b. Uji Parsial (Uji t)

Analisis hasil uji parsial (uji t) digunakan untuk membuktikan hipotesis kedua. Hasil regresi secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} variabel *reliability* (X_1) adalah sebesar 3,467, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} pada alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Makassar terbukti diterima.
2. Nilai t_{hitung} variabel *assurance* (X_2) adalah sebesar 2,491, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} pada alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar terbukti diterima.
3. Nilai t_{hitung} variabel *tangibles* (X_3) adalah sebesar 5,200, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} pada alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar terbukti diterima.
4. Nilai t_{hitung} variabel *empathy* (X_4) adalah sebesar 2,325, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} pada alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar terbukti diterima.
5. Nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* (X_5) adalah sebesar 4,896, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} pada alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar terbukti diterima.

Hasil Pengujian Variabel Dominan

Untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar, ditunjukkan dari hasil perhitungan korelasi parsial tertinggi yaitu variabel *tangibles* sebesar 0,473 atau nilai t_{hitung} paling besar yaitu 5,200. Nilai korelasi parsial untuk variabel *tangibles* tersebut adalah paling besar dibanding nilai korelasi parsial variabel kualitas pelayanan yang

lain. Artinya variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar adalah variabel *tangibles*. Berarti hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar ditolak.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Makassar. Signifikansi tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai t_{hitung} dari masing-masing variabel yang lebih besar dari t_{tabel} dengan taraf signifikan 5%. Hal ini berarti semua variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PDAM Kota Makassar.

Variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,255, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Artinya jika kualitas pelayanan ditinjau dari *reliability* ditingkatkan sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan naik sebesar 0,255% dan sebaliknya, jika pelayanan ditinjau dari *reliability* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan turun sebesar 0,255%. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar adalah sebesar 33,7% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,014 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,161, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar, artinya apabila *assurance* meningkat 1% maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan naik sebesar 0,161 % dan sebaliknya jika *assurance* menurun sebesar 1% maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan turun sebesar 0,161%. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar adalah sebesar 24,9% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,398, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Artinya apabila *tangibles* meningkat sebesar 1% maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan naik sebesar 0,398 persen, dan sebaliknya jika *tangibles* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan turun sebesar 0,398%. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar adalah sebesar 47,3% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar

0,022 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,151, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar, artinya apabila *empathy* meningkat sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan naik sebesar 0,151%, dan sebaliknya jika *empathy* menurun sebesar 1% maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan turun sebesar 0,151%. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar adalah sebesar 23,3% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,261, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar, artinya apabila *responsiveness* meningkat sebesar 1% maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan naik sebesar 0,261% dan sebaliknya jika *responsiveness* menurun sebesar 1% maka kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar akan turun sebesar 0,261%. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar adalah sebesar 45,1% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis melalui uji simultan (uji F) bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan (*reliability*, *assurance*, *tangi-*

bles, *empathy*, *responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar.

Berdasarkan hasil analisis melalui uji parsial (uji t), bahwa variabel *reliability* (X_1), *assurance* (X_2), *tangibles* (X_3), *empathy* (X_4), dan *responsiveness* (X_5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar.

Berdasarkan nilai korelasi parsial, variabel *tangibles* (X_3) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar.

Saran

PDAM Kota Makassar perlu membuat para pelanggan mempercayai mereka, memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggannya dalam melakukan pembayaran, selalu bersikap sopan terhadap para pelanggannya, dan para karyawan harus memiliki pengetahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.

PDAM Kota Makassar perlu memperhatikan atribut-atribut dalam variabel *tangibles* yaitu fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan kantor yang memadai, karyawan berpenampilan rapi dan bersih, menyediakan media untuk menyampaikan keluhan. Variabel *tangibles* ini perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan karena mempunyai pengaruh paling dominan dengan kepuasan pelanggan. Kebijakan yang perlu diambil perusahaan adalah memperbaiki dan memperindah fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan kantor. Dengan kemampuan pelayanan yang dimiliki PDAM Kota Makassar, maka kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Disamping dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, masih banyak lagi faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap

kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Untuk perkembangan PDAM Kota Makassar diharapkan ada peneliti yang tertarik untuk meneliti permasalahan ini lebih lanjut, baik meneliti faktor-faktor lain selain dimensi kualitas yang mempunyai pengaruh dengan kepuasan pelanggan seperti tarif/harga dan strategi pemasaran.

Sebagai usaha meningkatkan pelayanan agar pelayanan lebih maksimal, hendaknya pihak petugas PDAM Kota Makassar menanggapi setiap keluhan pelanggan mengenai air macet, kebocoran pipa, dan kesalahan membaca meter.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung.
- Anjar, 2000. *Pemberian Pelayanan Khusus*. Ghalia Indonesia Jakarta.
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduan, 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Penelitian Skripsi dan Tesis*. Cetakan Kelima, CV Alfabeta, Bandung.
- Sudarso, 2001. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Statistika untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2003. *Manajemen Pemasaran*. BPFE-UST, Yogyakarta.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Renika Cipta, Jakarta.
- Swastha, Basu, 2001. *Asas-asas Marketing*. Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang, Jawa Timur.
- Umar, Husien, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama dan Jakarta Business Research Center, Jakarta.