

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM BULELENG CABANG KUBUTAMBAHAN

**Putu Mega Primayani ¹⁾
Ni Luh Putu Ayu Reonningrat ²⁾
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Triatma Mulya**

ABSTRAK

In order to realize the quality of service for which the PDAM Buleleng motto of "Serving with excellence", it is necessary to analyze the quality of service to customer satisfaction in Buleleng PDAM Branch office Kubutambahan. This study aims to determine the service quality PDAM Buleleng Branch Office Kubutambahan to customer satisfaction seen from the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, to determine the factors - factors that need to be maintained to improve the quality of service. Analysis of the data is Importance - Performance Analysis where the conformity of the highest on the attributes of the number 2 at 93.25%. While the lowest suitability value contained in the attribute number 15 amounted to 85.28%. Based on the placement of the attribute in each quadrant, the attributes that are in quadrant A is the number attribute 6,8,9,14 and 15. Attributes in quadrant B are 1,2,3,4,5 and 7. Quadrant C is 11,12 and 13. Quadrant D are attributes of the number 10. From the analysis of Customer Satisfaction Index values obtained 77.72% or 0.7772. That is, consumers and customers are satisfied with the service they received at the office of Buleleng PDAM Branch Kubutambahan because their satisfaction with the performance index PDAM Branch Buleleng Kubutambahan be in the range 0.66 to 0.80.

Keywords: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and customer satisfaction

PENDAHULUAN

Dewasa ini perusahaan – perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa sangatlah mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama karena semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan oleh suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut akan semakin banyak memiliki konsumen yang loyal dan secara tidak langsung akan mendukung kesuksesan perusahaan tersebut.

Menurut Kotler dan Keller (2007 : 143 – 144), kualitas adalah jaminan terbaik atas

loyalitas pelanggan, pertahanan terkuat perusahaan dalam menghadapi persaingan, dan satu – satunya jalan untuk mempertahankan pertumbuhan dan penghasilan. Menurut Dharmmesta (1999), loyalitas terjadi apabila pelanggan merasa puas dengan merek atau kualitas pelayanan yang diterimanya, dan berniat untuk terus melanjutkan hubungannya dengan perusahaan tersebut. Dengan demikian, loyalitas dapat terus dipertahankan apabila pihak penyedia jasa berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kepada pelanggannya. Sedangkan menurut J. Paul Peter dan Jerry C. Olson (1999 a : 203 dan b : 205) bagi konsumen yang terlanjur

membeli suatu merek, promosi konsumen dapat menjadi insentif tambahan bagi mereka untuk tetap loyal

Kemenangan PDAM untuk mempertahankan eksistensinya sangat ditentukan oleh pelayanannya. Seperti motto PDAM Buleleng yaitu “Melayani dengan prima” maka peningkatan kualitas pelayanan oleh PDAM Buleleng terus diupayakan mengingat adanya subak ataupun kelompok yang mengelola air bersih di suatu wilayah ataupun desa. Untuk itu, kantor cabang PDAM pun dibangun hampir di setiap kecamatan yang ada di Buleleng guna meningkatkan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat sehingga dapat memenangkan persaingan dengan penyedia jasa air bersih yang lain.

Pembukaan kantor – kantor cabang ini juga tidak bisa terlepas dari peran serta karyawan, khususnya petugas pelayanan atau *customer service* yang akan memberikan pelayanan pertama kepada konsumen. Setiap kantor cabang PDAM Buleleng termasuk kantor PDAM Cabang Kubutambahan memiliki petugas pelayanan atau *customer service* yang bertugas untuk mencatat dan menindaklanjuti segala keluhan konsumen, kemudian dilanjutkan kepada bagian – bagian yang terkait untuk dengan segera menanggulangi keluhan – keluhan yang disampaikan oleh konsumen tersebut sehingga pelayanan di kantor cabang PDAM menjadi optimal. Disinilah diperlukan sikap dan perilaku dari setiap petugas pelayanan untuk selalu tulus, ikhlas, ramah dan antusias

serta cepat tanggap dalam melayani konsumen.

Seperti di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan, seluruh bagian – bagian atau seksi – seksi memiliki jumlah karyawan yang terbatas. Sehingga semua karyawan di kantor ini memang dibiasakan untuk mengerjakan beberapa pekerjaan selain pekerjaan inti sesuai posisi mereka masing – masing. Disinilah para karyawan dituntut untuk tetap memberikan pelayanan dengan kualitas maksimal meskipun dengan jumlah orang yang terbatas

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka masalah yang diteliti dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan oleh petugas pelayanan di PDAM Cabang Kubutambahan terhadap kepuasan pelanggan dilihat dari dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* ?
2. Faktor – faktor apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan?
3. Faktor – faktor apa saja yang perlu ditingkatkan dalam pelayanan di Kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis, dkk (dalam Tjiptono 2005 : 302), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan. Sedangkan menurut Tjiptono, dkk (2001 : 50), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, dkk (dalam Lupiyoadi, 2001).

Menurut Zeithaml, dkk (dalam Zulian Yamit, 2005 : 10 – 12) telah mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah :

- a) *Tangibles* atau bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan kepada pihak eksternal. Penampilan, sarana dan prasarana fisik serta keadaan lingkungan sekitar adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- b) *Reliability* atau kehandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang sangat cepat dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d) *Assurance* atau jaminan adanya kepastian yaitu pengetahuan, sopan santun dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada pelayanan perusahaan.
- e) *Empathy* atau empati yaitu memberikan perhatian yang

tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2. Kepuasan Pelanggan

Engel dalam Fandy Tjiptono (1996 : 146) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekarang – kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Menurut Wilkie (dalam Fandi Tjiptono, 1996 : 58) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Menurut Kotler (1997 : 36) arti dari kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Menurut Kotler (1997 : 42) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, ada empat metode pengukuran yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu : Sistem keluhan dan saran pelanggan, Survey kepuasan pelanggan, *Ghost shopping*, *Lost customer analysis*

METODE PENELITIAN

1. Identifikasi Variabel

identifikasi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Variabel bebas (*independent Variable*)
Variable bebas (X) adalah variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel

lain. Dalam penelitian ini variable bebasnya adalah kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi, yaitu : bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

b) Variabel terikat (*dependent Variable*)

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan.

2. Prosedur Penentuan Sampel

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Umar (2004:92) "*purposive sampling* adalah pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut paut dengan karakteristik populasi yang sudah diketahui sebelumnya". Menurut J. Supranto "kecukupan sampel adalah 5 sampai 10 kali jumlah item pertanyaan". Jadi responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 responden.

Dalam penelitian ini, menggunakan skala likert, nilai dari variabel-variabel kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan akan diwakili dengan angka satu (1) sanga tidak puas sampai dengan angka lima (5) sangat puas,

3. Teknik Analisis

a) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu indikator alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur

b) Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data *Importance Performance Analysis* (IPA). Ini adalah alat analisis yang menggambarkan kinerja sebuah merek dibandingkan dengan harapan konsumen akan kinerja yang seharusnya ada, dengan menggunakan diagram kartesius

PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas

a) Pelayanan yang diharapkan oleh konsumen penerima layanan

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan tentang pelayanan yang diharapkan oleh konsumen penerima layanan di Kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan bestatus valid. Item pertanyaan berstatus valid. Item pertanyaan berstatus valid karena korelasi *Pearson product moment* (r) lebih dari 0,3.

b) Pelayanan yang dirasakan oleh konsumen penerima layanan

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan tentang pelayanan yang dirasakan oleh konsumen penerima layanan di Kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan bestatus valid. Item pertanyaan berstatus valid. Item pertanyaan berstatus valid karena korelasi *Pearson product moment* (r) lebih dari 0,3.

2. Hasil Analisis Kepentingan - Kinerja

Berdasarkan hasil kuisioner, maka dapat dilakukan perhitungan dan analisis tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kinerja dapat ditentukan tingkat kesesuaian pada masing – masing dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

a. Analisis dimensi *Tangible*

1. PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki kantor yang permanen, bersih dan menarik serta memiliki fasilitas pendukung yang memadai sesuai dengan kebutuhan, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet, serta areal parkir yang aman.

Perwujudan fisik dari luar adalah modal awal untuk menilai sebuah gedung itu menarik atau tidak. Ketika memasuki pintu pagar depan gedung, konsumen akan melihat gedung yang bagus dan besar, area parker yang luas, pepohonan rindang dan taman yang rapi dan bersih dari sampah. Di dalam gedung, terdapat ruang tunggu yang bersih dan ber-AC serta tempat duduk nyaman yang cukup untuk para konsumen yang datang. Toilet dalam keadaan baik dan terjaga kebersihannya. Dari data yang dianalisis, tingkat kesesuaian atribut ini adalah 92,92%.

2. PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang disediakan dalam jumlah yang memadai (seperti komputer, sistem

aplikasi komputer, jaringan komputer, printer, meja, kursi, mobil operasional)

Fasilitas pelayanan yang lengkap dan tertata rapi akan meningkatkan motivasi staf kantor untuk melayani konsumen juga dapat meningkatkan sikap positif konsumen terhadap pelayanan. Peralatan dan perlengkapan yang tersedia untuk menunjang pelayanan di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan antara lain : komputer, sistem aplikasi komputer, jaringan internet, printer, kursi tunggu, televisi di ruang tunggu, mobil operasional dan truk air tangki. Dari 75 responden yang diteliti, diperoleh hasil penilaian terhadap kepentingan dari kemampuan kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan untuk menyediakan peralatan dan perlengkapan guna menunjang pelayanan sebesar 93,25%.

3. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan berpenampilan menarik, murah senyum serta bersikap sopan dalam melayani pelanggan. Tingkat penilaian kepentingan dan kinerja dalam atribut ini adalah sebesar 92,66%. Ini didapat karena staff di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan selalu mengenakan seragam sesuai standar perusahaan. Seragam pun selalu dalam keadaan bersih dan rapi. Staf pun selalu menjaga kebersihan diri sendiri serta selalu murah senyum kepada konsumen yang datang ke kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan.

b. Analisis dimensi *Reliability*

1. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan

sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Proses pembayaran air bulanan di bagian kasir menghabiskan waktu tidak lebih dari 3 menit. Pesanan air tangki dikirim 24 jam setelah pendaftaran oleh konsumen di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan.

Proses pengajuan permohonan instalasi air baru, diselesaikan dalam waktu 3 hari sejak pendaftaran oleh konsumen di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan.

Pemasangan sambungan instalasi air yang baru, terpasang selambat – lambatnya 7 hari setelah pembayaran. Perbaikan atas kebocoran pipa dinas PDAM Buleleng atau pun gangguan lain seperti kemacetan aliran air terlaksana selambat – lambatnya 3 hari setelah laporan diterima di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan.

Pada kenyataannya, biasanya terjadi keterlambatan dari standar yang ditetapkan pada jenis pelayanan pemasangan sambungan baru dan perbaikan kebocoran. Hal ini disebabkan karena semua peralatan dan perlengkapan untuk pelayanan ini disimpan di kantor PDAM Buleleng yang beralamat di Jalan Melati – Singaraja yang berjarak kurang lebih 12 km dari kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan. Dalam penelitian ini, tingkat kesesuaian atas atribut ini adalah sebesar 91,98%.

2. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan solusi yang benar sesuai dengan keluhan pelanggan.

Dalam hal ini staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan selalu berusaha memberikan pelayanan dan solusi yang sesuai dengan keluhan pelanggan tanpa menyalahi aturan perusahaan. Nilai kesesuaian atribut ini adalah 92%.

3. Dalam memberikan pelayanan, staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan tidak menerima imbalan apapun dari konsumen selain biaya yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Sesuai dengan kebijakan direksi PDAM Buleleng, maka biaya – biaya yang dikenakan kepada pelanggan PDAM Buleleng adalah sebagai berikut :

- Air tangki Rp 60.00,- per tangki (4 m³)
- Biaya pendaftaran permohonan instalasi baru sebesar Rp 5.000,-
- Biaya standar untuk sambungan baru sebesar Rp 1.430.000,-

Perbaikan atas kebocoran pipa adalah tanggungan PDAM Buleleng selama kebocoran tidak terjadi pada pipa di dalam area rumah konsumen. Dengan kata lain, yang menjadi tanggungan PDAM Buleleng adalah pipa sebelum water meter, sedangkan dari water meter masuk ke rumah pelanggan adalah tanggungan pelanggan bila terjadi kerusakan. Atribut ini memiliki tingkat kesesuaian kinerja yaitu sebesar 89,78%.

4. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan melakukan pengadministrasian data-data secara akurat. Staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan melakukan pengadministrasian data – data secara akurat dan teratur baik dalam

bentuk soft copy maupun hard copy. Untuk atribut ini, tingkat kesesuaian kerjanya sebesar 91,36%.

c. Analisis dimensi Responsiveness

1. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan siap dan mampu menanggapi setiap pertanyaan dan permintaan konsumen.

Staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan dituntut untuk siap dan mampu menghadapi setiap pertanyaan dan permintaan pelanggan sesuai dengan peraturan perusahaan serta kebijakan – kebijakan dari atasan. Untuk atribut ini, tingkat kesesuaian yang diberikan oleh responden atas kinerja staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan sebesar 89,20%.

2. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan selalu bersedia membantu konsumen meskipun mereka sedang sibuk.

Tugas dari para pegawai kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan tidak spesifik karena keterbatasan sumber daya manusia. Sehingga para pegawai dituntut untuk mengerjakan beberapa pekerjaan di luar pekerjaan pokok mereka (*multi tasking*). Tetapi, sesibuk apapun, staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan harus tetap bersedia membantu pelanggan atau konsumen. Atribut ini memperoleh tingkat kesesuaian sebesar 89,16%.

3. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi konsumen.

Dengan dukungan peralatan dan perlengkapan yang tersedia di kantor PDAM Buleleng cabang Kubutambahan, maka diharapkan para staf dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Nilai kesesuaian pada atribut ini adalah 91,56%.

4. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Informasi yang diberikan oleh staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan harus jelas sesuai dengan peraturan perusahaan serta disampaikan kepada konsumen secara lebih sederhana agar mudah dimengerti. Tingkat kesesuaian atribut ini adalah 90,88%.

d. Analisis dimensi Assurance

1. Konsumen percaya bahwa Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan dapat menyelesaikan keluhan mereka.

Konsumen percaya bahwa staf kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tugas – tugas dalam melayani masyarakat. Misalnya, kebocoran pipa skala kecil dapat terselesaikan dalam waktu kurang dari 3 hari setelah pelaporan sehingga pelanggan tidak sampai kekurangan pasokan air untuk memenuhi kebutuhan air sehari – hari. Nilai kesesuaian atribut ini adalah 89,24%.

2. Konsumen merasa senang dan nyaman pada saat menerima pelayanan dari staf PDAM Cabang Kubutambahan.

Konsumen merasa senang saat menerima pelayanan karena pelayanan yang diterima sesuai dengan yang mereka harapkan. Konsumen juga merasa nyaman karena pelayanan yang diterima berjalan cepat dan tidak berbelit – belit. Untuk atribut ini, tingkat kesesuaian yang diberikan oleh responden adalah 89,21%.

e. Analisis dimensi *Empathy*

1. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan perhatian yang baik kepada setiap konsumen dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dengan sabar.

Para pegawai kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan dituntut untuk memberikan perhatian yang baik kepada konsumen agar konsumen merasa nyaman untuk menyampaikan keluhan - keluhan mereka. Perhatian dalam hal ini dapat berupa sapaan, menciptakan suasana akrab dengan konsumen, memberikan pelayanan dengan sabar dan ikhlas serta masih banyak lagi contoh lainnya. Hasil analisis tingkat kesesuaian kinerja atribut ini adalah 85,32%.

2. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan peduli terhadap kebutuhan konsumen.

Kepedulian dalam hal ini berupa itikad baik untuk memahami kepentingan konsumen yang mendesak dan harus diselesaikan secepatnya seperti pada proses pemasangan sambungan air

baru. Nilai kesesuaian yang diberikan sebesar 85,28%.

Selanjutnya, untuk mengetahui posisi penempatan data yang telah dianalisis tersebut maka dapat dibuat sebuah diagram kartesius. Diagram kartesius ini dibuat berdasarkan atas data perhitungan rata dari kinerja dan kepentingan masing – masing item pertanyaan dalam kuisisioner

Gambar Diagram Kartesius

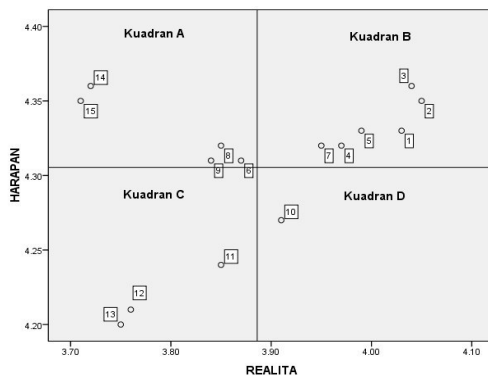
Interpretasi dari diagram kartesius *Importance Performance Analysis*, dapat menjadi empat bagian, sebagai berikut :

1) Kuadran A (Prioritas Utama)

Wilayah kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan dan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting oleh konsumen, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut masih belum sesuai harapan konsumen. Atribut yang berada pada kuadran ini dikategorikan mengecewakan dan harus menjadi prioritas pihak manajemen kantor untuk diperhatikan dan ditingkatkan.

Atribut yang berada pada kuadran ini antara lain :

- a. Dalam memberikan pelayanan, staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan tidak menerima imbalan apapun dari konsumen selain biaya yang telah ditetapkan oleh perusahaan. (6)
- b. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan siap dan mampu menanggapi setiap pertanyaan dan permintaan konsumen. (8)
- c. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan selalu bersedia membantu konsumen meskipun mereka sedang sibuk. (9)



- d. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan perhatian yang baik kepada setiap konsumen dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dengan sabar. (14)
- e. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan peduli terhadap kebutuhan konsumen. (15)

2) Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Wilayah kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan pada kenyataannya kinerja kantor PDAM Cabang Kubutambahan telah berhasil memuaskan konsumen penerima layanan dengan kepuasan yang relatif tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini dikategorikan sangat penting dan memuaskan sehingga perlu dipertahankan.

Atribut yang berada pada kuadran ini antara lain :

- a. PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki kantor yang permanen, bersih dan menarik serta memiliki fasilitas pendukung yang memadai sesuai dengan kebutuhan, seperti ruang tunggu yang

nyaman, toilet, serta areal parkir yang aman. (1)

- b. PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang disediakan dalam jumlah yang memadai (seperti computer, sistem aplikasi computer, jaringan computer, printer, meja, kursi, dsb.). (2)
- c. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan berpenampilan menarik, murah senyum serta bersikap sopan dalam melayani pelanggan. (3)
- d. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan standard pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan. (4)
- e. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan solusi yang benar sesuai dengan keluhan pelanggan. (5)
- f. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan melakukan pengadministrasian data-data secara akurat. (7)

3) Kuadran C (Prioritas Rendah)

Wilayah kuadran ini memuat atribut – atribut yang kurang penting bagi pelanggan atau konsumen penerima pelayanan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa atau relatif kurang memuaskan.

Atribut yang berada pada kuadran ini antara lain :

- a. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan informasi tentang pelayanan dengan jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat. (11)
- b. Konsumen percaya bahwa Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan dapat

menyelesaikan keluhan mereka. (12)

- c. Konsumen merasa senang dan nyaman pada saat menerima pelayanan dari staf PDAM Cabang Kubutambahan. (13)

4) **Kuadran D (Berlebihan)**

Wilayah ini memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh konsumen penerima layanan sedangkan pelaksanaannya sangat memuaskan / berlebihan.

Atribut yang berada pada kuadran ini antara lain :

- a. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi konsumen. (10)

3. **Hasil Analisis Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*), diperoleh nilai indeks kepuasan pelanggan sebesar 0,7772 atau 77,72%. Nilai ini terdapat pada range 0,66 – 0,80 pada kriteria yang mengikuti modifikasi kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam survey kepuasan pelanggan. Jadi dalam penelitian ini, indeks kepuasan pelanggan PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan secara keseluruhan berada pada kriteria puas terhadap kinerja atribut-atribut pelayanan kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan

pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil analisis tingkat kesesuaian kepentingan – kinerja, maka kualitas pelayanan kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan terhadap kepuasan konsumen dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Analisis dimensi *tangible*, pernyataan nomor 1 mendapat nilai 92,92%, pernyataan nomor 2 mendapat nilai 93,25% dan pernyataan nomor 3 mendapat nilai 92,66%.
- b. Analisis dimensi *reliability*, pernyataan nomor 4 mendapat nilai 91,98%, pernyataan nomor 5 mendapat nilai 92%, pernyataan nomor 6 mendapat nilai 89,78% dan pernyataan nomor 7 mendapat nilai 91,36%.
- c. Analisis dimensi *responsiveness*, pernyataan nomor 8 mendapat nilai 89,20%, pernyataan nomor 9 mendapat nilai 89,16%, pernyataan nomor 10 mendapat nilai 91,56% dan pernyataan nomor 11 mendapat nilai 90,88%.
- d. Analisis dimensi *assurance*, pada dimensi ini pernyataan nomor 12 mendapat nilai 89,24% dan pernyataan nomor 13 mendapat nilai 89,21%.
- e. Analisis dimensi *empathy*, pernyataan nomor 14 mendapat nilai 85,32% dan pernyataan nomor 15 mendapat nilai 85,28%.

Secara keseluruhan, konsumen yang menerima pelayanan sudah merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan

- dengan nilai CSI sebesar 77,72%.
2. Faktor - faktor yang perlu dipertahankan antara lain :
 - a. PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki kantor yang permanen, bersih dan menarik serta memiliki fasilitas pendukung yang memadai sesuai dengan kebutuhan, seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet, serta areal parkir yang aman.
 - b. PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memiliki peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan jenis pelayanan yang disediakan dalam jumlah yang memadai (seperti computer, sistem aplikasi computer, jaringan computer, printer, meja, kursi, dsb.).
 - c. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan berpenampilan menarik, murah senyum serta bersikap sopan dalam melayani pelanggan.
 - d. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan standard pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.
 - e. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan solusi yang benar sesuai dengan keluhan pelanggan.
 - f. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan melakukan pengadministrasian data-data secara akurat.
 3. Faktor – faktor yang perlu ditingkatkan adalah sebagai berikut :
 - a. Dalam memberikan pelayanan, staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan tidak menerima imbalan apapun dari konsumen selain biaya yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
 - b. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan siap dan mampu menanggapi setiap pertanyaan dan permintaan konsumen.
 - c. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan selalu bersedia membantu konsumen meskipun mereka sedang sibuk.
 - d. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan memberikan perhatian yang baik kepada setiap konsumen dan bersedia mendengarkan keluhan-keluhan konsumen dengan sabar.
 - e. Staf PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan peduli terhadap kebutuhan konsumen.

Saran

Berdasarkan atas hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diajukan kepada kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan, antara lain :

1. Pihak kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan perlu mempertahankan prestasi mereka untuk atribut-atribut yang berada di kuadran B agar kualitas pelayanan pada atribut tersebut tidak menurun di kemudian hari yang dapat menyebabkan menurunnya kepuasan konsumen terhadap pelayanan di kantor ini.
2. Pihak PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan sedapat mungkin meningkatkan kualitas atribut – atribut yang berada pada kuadran di luar kuadran B (pertahankan prestasi) sehingga dapat

meningkatkan kepuasan konsumen di kantor ini.

3. Pihak PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan dapat melakukan pelatihan secara periodik untuk mempertahankan kualitas pelayanan dengan mengasah kemampuan staf kantor PDAM Cabang Kubutambahan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar perusahaan serta menambah jumlah staff di kantor PDAM Buleleng Cabang Kubutambahan sehingga para staff tidak terlalu merasa *over loaded* dengan pekerjaan – pekerjaan pelayanan yang dibebankan kepada mereka

DAFTAR PUSTAKA

- M. Afifuddi, 2006. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. (Persero) Angkasa Pura I Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro - Semarang
- Kusuma Andayani, 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada BPR Indra Candra Singaraja. STIE Triatma Mulya Singaraja
- Kotler, Philip, Keller, Kevin 2007. *Marketing Management* (12th edition). Pearson Education, Inc. New Jersey
- Lovelock, Christopher, Wright, Lauren 2001. *Principles of Service Marketing & Management* (2nd edition). Printice Hall
- Lupiyoadi, Rambat 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta, Salemba Empat
- Rangkuti, Fredy 2001. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta, Gramedia PuStaka
- Santoso, Singgih, dan Tjiptono Fandy 2001. *Riset Pemasaran : Konsep dan Aplikasi Dengan SPSS*. Jakarta, Elex Media Komputindo
- Supranto Johnes 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Rineka Cipta
- Tjiptono Fandy 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta, Andi Offset
- Tjiptono Fandy dan Gregorius Candra 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta, Andi Offset
- Umar Husein 2003. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta, PT. Gramedia
- Payne Adrian, 2000. *Pemasaran Jasa* (The Essence of Service Marketing)