

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial
Budaya Universitas Islam Indonesia Untuk Memenuhi sebagian dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat S1 Psikologi



Oleh :

SITTI NUR FADHILLA BEU

14320192

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

YOGYAKARTA

2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial
Budaya Universitas Islam Indonesia Untuk Memenuhi sebagian dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat S1 Psikologi



Oleh :

SITTI NUR FADHILLA BEU

14320192

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO**

Dipertahankan di depan Dosen Penguji Skripsi Prodi Psikologi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia
Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat
Guna Memperoleh Derajat Sarjana S1 Psikologi

Pada Tanggal



Mengesahkan

Program Studi Psikologi

Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Ketua Program Studi,

Rumiani, S. Psi., M. Psi., Psikolog



Dewan Penguji

1. Dr. Phil. Emi Zulaifah, Dra., M.Sc., Psikolog
2. Irwan Nuryana Kurniawan, S.Psi., M.Si
3. Nur Pratiwi Noviyati, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Tanda Tangan

Three handwritten signatures in black ink, each written over a horizontal line.

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Sitti Nur Fadhilla Beu
No. Mahasiswa : 14320192
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi, saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 29 Mei 2018



Yang Menyatakan

Sitti Nur Fadhilla Beu

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah Rabbil ‘alamin

Segala puji dan syukur pada Allah Subhanahu wa Ta’ala yang maha pengasih dan maha penyayang atas rahmat dan petunjuk-Nya
Sehingga karya sederhana dapat terselesaikan dengan penuh perjuangan.

Karya sederhana ini dipersembahkan kepada :

Orang tua Tercinta

Ruslan Beu, S.T dan Citra Tulen, S.E., M.M

Sebagai tanda bakti, hormat, wujud rasa sayang, dan rasa terima kasih yang tidak terhingga. Terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa yang tak pernah putus, dan dukungan yang sudah diberikan, yang sampai kapanpun tidak akan dapat terbalaskan.

HALAMAN MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“O you who have believed, persevere and endure and remain stationed and fear Allah that you may be successful” (Q.S. Ali Imran 3:200)

Start where you are,

Use what you have,

Do what you can.

(Arthur Ashe)

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan. Berkat segala petunjuk dan tuntunan dari Allah subhanahu wata'ala, penulis diberikan kekuatan, inspirasi dan juga kemudahan sehingga pada akhirnya karya sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlantun kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat serta pengikutnya yang shaleh dan shaleha hingga akhir waktu nanti. Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari telah melibatkan banyak pihak yang dengan ikhlas membantu, baik berupa dorongan semangat, motivasi, bimbingan, masukan, dan do'a sehingga skripsi ini tersusun. Untuk itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fuad Nashori, S.Psi., M.Si., Psikolog. Selaku Dekan FPSB Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Rumiani, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Ketua Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Emi Zulaifah Dr.Phil. Dra. M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah tulus dan sabar dalam membimbing, dan memberikan waktu luang, tenaga, pikiran dan arahan selama penyusunan skripsi.

4. Ibu Rina Mulyati, S.Psi., M.Si., Psikolog. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Ahmad Rusdi, M.Si. Terima kasih sudah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk berdiskusi mengenai pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia atas ilmu dan pelajaran yang telah diamalkan penulis.
7. Seluruh karyawan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia yang telah membantu penulis dari awal masa studi hingga terselesainya tugas akhir ini.
8. Bapak Ruslan Beu S.T dan Ibu Citra Tulen S.E., M.M yang senantiasa mendukung dan mendoakan penulis. Terima kasih atas segala cinta dan kasih sayang ketulusan dan pengorbanan, dan perhatian.
9. Kakak Mohammad Fahrul Kamal Beu dan Adik Mohammad Fardhan Syah Beu terima kasih atas segala doa, terutama adik yang membantu proses penginputan data penelitian sehingga penginputan data terasa lebih ringan.
10. Sepupu terbaik dan terkece Winda Bokings, Sitti Rojiah Nur Insyirah Puhi, Sinthia Tulen, Lily Tulen, Vera Tulen, Deasy Bokings, dan Liska Tulen terima kasih atas doa, nasehat, hiburan, dukungan, dan bantuan selama proses pengambilan data dan penginputan data.
11. Spartan Jogja, terkhusus Mulyani Zahra Paramata, Theo Alif Wahyu Sabubu, dan terkhusus kuadrat Ghiffari Ahmad, terima kasih sudah menjadi teman yang baik yang sabar mendengarkan curahan hati yang tidak ada habisnya,

terima kasih telah membantu, memotivasi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Siti Anadyah Syarief dan Dania Rivai terima kasih sudah menjadi teman yang menemani saat susah maupun senang, memotivasi, menyemangati, dan menghibur disaat-saat sedih dengan gosip-gosip yang berharga.
13. Mazaya Lovers (Ecy Abdussamad, Tya Ali, Ling-Ling, Ity Abdussamad, dan Asriyanti Ali), teman sekos selama di Yogyakarta, teman patungan makanan, terima kasih selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi, membukakan pintu gerbang Cinderella ketika pulang malam, dan selalu mensupport penulis saat pengerjaan skripsi ini.
14. Anindya Annisa Ramadhani, Anggraini Dian Utami, Wirdatul Ummah, Putri Pena Adelia, dan Bocah Cantik, terima kasih telah menjadi sahabat-sahabat termancay dimasa perkuliahan dan selalu memberikan masukan selama proses pembuatan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada Direktur PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo yang telah mengizinkan peneliti mengambil data kepada pelanggan.
16. Teman-teman bimbingan skripsi Bu Emi, Norma, Ari, Upeh dan Mirna yang berjuang bersama untuk menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman seperjuangan psikologi angkatan 2014 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk pengalaman saat masa-masa perkuliahan.
18. Seluruh pelanggan PDAM yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini, terima kasih atas kerja sama dan bantuan yang diberikan.

19. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bentuk bantuan, motivasi, dorongan, dan semangatnya. Semoga Allah membalas semua kebaikan dengan balasan yang sebaik-baiknya.

Segala puji bagi Allah SWT atas karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga menjadi tuisan yang bermanfaat bagi siapapun yang membacanya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Yogyakarta, Juni 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
BAB I PENGANTAR.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis	8
D. Keaslian Penelitian.....	8
1. Keaslian Topik	9
2. Keaslian Teori	9
3. Keaslian Alat Ukur.....	10
4. Keaslian Subjek Penelitian.....	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kepuasan Pelanggan	11
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	11
2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	13
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
B. Kualitas Pelayanan	16
1. Definisi Kualitas Pelayanan	16
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	17
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	19
D. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
1. Variabel tergantung : Kepuasan Pelanggan	25
2. Variabel bebas : Kualitas Pelayanan	25
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
1. Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan	25
2. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	25
C. Subjek Penelitian.....	26
D. Metode Pengambilan Data	26
1. Skala Servqual.....	27
E. Validitas dan Reliabilitas	28
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas	28

F. Metode Analisis Data.....	29
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN.....	31
A. Orientasi Kacah dan Persiapan Penelitian.....	31
1. Orientasi Kacah.....	31
2. Persiapan Penelitian	35
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian.....	39
C. Hasil Penelitian	39
1. Deskripsi Responden Penelitian.....	39
2. Deskripsi Data Penelitian.....	40
3. Analisis Servqual	41
4. Uji Asumsi	47
5. Uji Hipotesis.....	49
6. Analisis Tambahan.....	50
D. Pembahasan.....	51
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Blue Print Servqual Scale.....	28
Tabel 2. Distribusi Aitem Setelah Uji Coba	38
Tabel 3. Deskripsi Responden Penelitian.....	40
Tabel 4. Deskripsi Data Penelitian.....	41
Tabel 5. Analisis Kesenjangan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo.....	42
Tabel 6. Hasil Uji Normalitas Data Penelitian.....	47
Tabel 7. Hasil Uji Linearitas.....	48
Tabel 8. Hasil Uji Hipotesis.....	49
Tabel 9. Hasil Uji Anova (F) dengan Metode Stepwise PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Diagram Perbandingan skor gap PDAM Kota dan Kabupaten Gorontalo.....	43
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Skala <i>Try Out</i>	63
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data <i>Try Out</i> Skala Servqual.....	74
LAMPIRAN 3 Hasil <i>Try Out</i> Validitas dan Reliabilitas Skala Servqual.....	85
LAMPIRAN 4 Skala Penelitian.....	96
LAMPIRAN 5 Tabulasi Data Penelitian Skala Servqual Kota Gorontalo.....	106
LAMPIRAN 6 Tabulasi Data Penelitian Skala Servqual Kabupaten Gorontalo.....	117
LAMPIRAN 7 Uji Asumsi.....	128
LAMPIRAN 8 Uji Hipotesis.....	139
LAMPIRAN 9 Analisis Kesenjangan.....	141
LAMPIRAN 10 Analisis Tambahan.....	144
LAMPIRAN 11 Surat Permohonan Izin Penelitian.....	152
LAMPIRAN 12 Surat Keterangan Telah Selesai Penelitian	154

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO**

Sitti Nur Fadhillah Beu

Emi Zulaifah

INTISARI

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah akan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebanyak 160 orang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml kemudian diadaptasi oleh Nurwulan, Desrianty, dan Fitria (2014). Analisis data menggunakan analisis regresi linear dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) *version 22 for Windows*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo, dengan nilai koefisien determinasi $R^2 = 0.672$ dan $R^2 = 0.673$ dengan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual, PDAM, Gorontalo

BAB I

PENGANTAR

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan pelanggan, perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dan kenyataan yang ada (Kotler & Keller, 2007), perlu diperhatikan oleh PDAM Gorontalo karena kepuasan pelanggan dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan. Selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi menurut Fornell, Aryani dan Rosinta (2010) juga dapat mencegah pelanggan pindah ke perusahaan lain (*customer turnover*), mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Penelitian yang berjudul *The Effect of Customer Satisfaction on Behavioral Intentions* (Putri & Suhariadi, 2013) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, maka semakin tinggi juga keinginannya untuk melakukan pembelian ulang (*repurchase intentions*) dan menginformasikan hal-hal yang positif kepada orang lain (*positive word of mouth*).

Riset yang dilakukan oleh Power tahun 2004 (Aryani & Rosinta, 2010), pada perusahaan spesialis pengukur kepuasan pelanggan dalam industri otomotif,

membuktikan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka waktu lima tahun mengalami kenaikan nilai bagi pemegang sahamnya sebesar 52% sedangkan perusahaan yang mengalami penurunan nilai kepuasan pelanggan, pemegang sahamnya juga mengalami penurunan nilai sebesar 28%. Riset yang dilakukan Fornell (Aryani & Rosinta, 2010) juga membuktikan, di masa krisis 2008, saham perusahaan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (*American Customer Satisfaction Index/ACSI*) yang baik, hanya menurun 33%, sedangkan perusahaan dengan indeks yang buruk menurun 55%. Jadi, kepuasan konsumen tidak hanya menguntungkan disaat masa ekonomi sedang baik, tetapi juga pada masa ekonomi buruk.

Kepuasan pelanggan PDAM Gorontalo sangat penting karena air menjadi kebutuhan primer (air minum) maupun sekunder (mandi, mencuci, memasak, dsb) yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari dan seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air juga semakin meningkat sejalan dengan penambahan jumlah penduduk. Ketersediaan air bersih dan layak minum menjadi masalah yang kian serius saat ini karena sumber daya air bersih untuk minum yang seharusnya dapat dinikmati dengan mudah oleh masyarakat pada kenyataannya kini makin sulit ditemui dan mahal harganya.

Hasil evaluasi yang dilakukan oleh Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM), ditemukan bahwa PDAM Kabupaten Gorontalo dan Provinsi Gorontalo mengalami penurunan kinerja. Penilaian yang dilakukan BPPSPAM berdasarkan 18 indikator kinerja yang dibagi dalam empat aspek, yakni aspek keuangan, pelayanan, operasi, dan sumber daya

manusia. Data yang digunakan untuk melakukan penilaian merupakan data hasil audit Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Berdasarkan penilaian tersebut, PDAM Kabupaten Gorontalo yang tadinya kinerjanya sehat pada tahun buku 2011, mengalami penurunan kinerja menjadi kurang sehat pada tahun 2012 dan 2013. Beberapa aspek yang rendah kinerjanya antara lain aspek pelayanan, dimana penambahan sambungan baru masih rendah dan akurasi meter kurang akurat atau meter rusak, sehingga tekanan air pada sambungan tidak merata (<http://www.bppspam.com>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017).

Arifuddin (dalam www.hargo.co.id) melaporkan sebanyak 2.091 pelanggan PDAM menunggak lebih dari 3 bulan membayar PDAM, penunggakan tersebut mengakibatkan pihak PDAM segel saluran air dengan mencabut pipa-pipa yang tersambung kepada pelanggan. Penunggakan tersebut dikarenakan kualitas air yang disalurkan oleh PDAM kurang layak untuk dikonsumsi, sehingga warga enggan membayar tagihan rekening air PDAM. Selain itu, Akuba (dalam www.hargo.co.id) melaporkan warga juga mengadu ke DPRD Kabupaten Gorontalo karena resah akan pasokan air dari PDAM yang tidak hanya sulit, melainkan juga kualitasnya tak baik.

Wali Kota Gorontalo juga mengatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di wilayah Kota Gorontalo, belum mampu memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Tidak hanya keterbatasan produksi PDAM, warga Kota Gorontalo juga mengeluhkan masalah kualitas air yang dianggap kurang layak untuk dikonsumsi. Warga Kelurahan Bulotadaa Barat, mengaku sering mendapati air PDAM keruh dan macet (Mano, www.antaragorontalo.com).

Berdasarkan fenomena yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan PDAM terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Gorontalo yang belum terlayani hak-haknya yaitu seperti tidak mendapatkan air sementara jarum di meteran air berjalan terus sebagaimana pemakaian ketika air keluar dari kran, keluhan lain yakni air yang keluar warnanya keruh dan berbagai keluhan lainnya yang dirasa sangat mengganggu pelanggan. Pada saat musim hujan pelanggan mendapati pihak PDAM mematikan aliran air, setelah aliran air menyala pelanggan mendapati bahwa aliran air tersebut keruh kecoklatan, dan juga pihak PDAM mematikan aliran air 2-3 minggu lamanya tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Setelah pelanggan menyampaikan keluhannya mengenai pemberhentian air, pihak PDAM merespon hal tersebut namun responnya tidak begitu jelas dan tidak sesuai dengan fakta yang ada. Pelanggan juga sering menyampaikan keluhannya seperti air yang keruh dan kecoklatan, penghentian aliran air tanpa adanya pemberitahuan di akun *Facebook* resmi milik PDAM Kabupaten Gorontalo, namun pihak PDAM atau admin *Facebook* PDAM jarang bahkan tidak pernah menanggapi keluhan tersebut. Kurangnya respon PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan sehingga hal tersebut menghambat aktivitas sehari-hari masyarakat atau pelanggan setempat.

Fenomena di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang memuaskan karena, kurang tanggapnya pegawai PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan serta kualitas air yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kondisi

tersebut menyebabkan pelanggan merasa tidak puas, dan ketidakpuasan tersebut akan terungkap dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, dan bahkan pelanggan terkadang membuat surat terbuka yang dimuat dalam media masa yang akan menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra perusahaan (Kotler, 2000). Rusaknya citra PDAM dapat membuat pelanggan kurang percaya dalam menggunakan penyedia air tersebut dan beralih menggunakan fasilitas penyedia air yang lainnya seperti sumur bor. Semakin banyak pelanggan yang beralih menggunakan sumur bor tidak hanya akan merugikan PDAM tetapi juga akan berdampak pada pendapatan daerah serta lingkungan sekitar seperti, tanah menjadi tandus dan persediaan air akan semakin menipis, serta buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang akan dialami oleh PDAM. Pelanggan yang kecewa tidak hanya meninggalkan jasa layanan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain (Supranto, 2006). Jadi, pelanggan PDAM harus puas dengan PDAM baik dari segi pelayanan maupun produknya agar masyarakat merasa nyaman dan percaya berlangganan dengan PDAM setra tidak beralih menggunakan sumur bor.

Agar dapat memuaskan pelanggan, pegawai PDAM hendaknya memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari PDAM dari berbagai aspek sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Menurut Kotler (2000) salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah berusaha untuk menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, dan mau mendengarkan semua keluhan

pelanggan tentang pelayanan yang berikan kepada kepuasan jasa tersebut. Gerson (Yenita, 2008) menyatakan bahwa perusahaan dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam menentukan kepuasan konsumen terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2001) yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya. Dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah.

Menurut Assauri (1999) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama menjelaskan atau memberikan pengaruh sebesar 77,8% kepada kepuasan pelanggan (Suryaningtiyas, Harahab, & Riniwati, 2013). Bitner dan Hubbert (Nam, Ekinci, & Whyatt, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian evaluatif dari pembelian terakhir dan berdasarkan semua pertemuan dengan penyedia layanan. Pada penelitian Esmailpour, Zadeh, dan Hoseini (2012) dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan dikonseptualisasikan sebagai penilaian pelanggan menggabungkan evaluasi

kognitif dan afektif mereka gunakan atau pengalaman konsumsi. Menurut Cronin dan Taylor (Esmailpour, Zadeh, & Hoseini, 2012), kualitas layanan ditemukan menjadi prediktor kuat dari kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti ingin meneliti apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo.

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mengembangkan ilmu psikologi dan khususnya pada ilmu psikologi industri dan organisasi yang ada di UII mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, manfaat lainnya dari penelitian ini yaitu sebagai bahan referensi sehingga dapat menjadi acuan dalam penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Gorontalo untuk mengambil tindakan guna memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.

b. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat dijadikan penelitian lanjutan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan serta perusahaan milik negara lainnya.

c. Bagi Pelanggan

Penelitian ini bisa mewakili harapan-harapan pelanggan kepada PDAM Gorontalo tentang berbagai keluhan yang secara tidak langsung dapat tersampaikan.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya dengan lokasi yang berbeda-beda. Seperti penelitian yang dilakukan Haja, Norken, dan Suputra (2015) yang berjudul "*Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Denpasar ditinjau dari Aspek Teknis*", penelitian oleh Fauzu (2010) yang berjudul "*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Surakarta*", dan penelitian yang dilakukan oleh Suyati (2011) yang berjudul "*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta*". Berdasarkan penelitian yang

dilakukan oleh peneliti sebelumnya, maka peneliti akan melakukan penelitian yang bersifat replikasi dengan menggunakan subjek dan variabel bebas yang berbeda.

1. Keaslian Topik

Variabel tergantung yang digunakan dalam penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Haja, Norken, dan Suputra (2015), Fauzu (2010), dan Suyati (2011) dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel tergantung. Adapun perbedaan penelitian ini dengan Haja, Norken, dan Suputra (2015) yang meneliti kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar diinjau dari aspek teknis. Penelitian yang dilakukan oleh Fauzu (2010) dan Suyati (2011) yang mengangkat topik kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan sama dengan variabel bebas dan variabel tergantung dalam penelitian ini.

2. Keaslian Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kotler dan Keller (2007) untuk menjelaskan kepuasan pelanggan dan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010) untuk menjelaskan kualitas pelayanan. Teori yang digunakan pada penelitian Haja, Norken, dan Suputra (2015) menggunakan teori Engel (1990). Penelitian Fauzu (2010) dan Suyati (2011) menggunakan teori Kotler (2003) dan Rangkuti (2006).

3. Keaslian Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanann dalam penelitian ini adalah Skala *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml (1985) dan diadaptasi oleh Nurwulan, Desrianty, dan Fitria (2014), kemudian dalam penelitian ini dimodifikasi oleh peneliti untuk menyesuaikan dengan penelitian. Penelitian Haja, Norken, dan Suputra (2015) menggunakan analisis gap dan analisis *Importance-Performance* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Penelitian Fauzu (2010) menggunakan analisis kesenjangan dari Rangkuti (2006), teknik pengambilan data *non probability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Penelitian Suyati (2011) menggunakan *Importance Performance Analysis* dari Kotler dengan 23 aitem pertanyaan, teknik sampling yang digunakan adalah *Quota Sampling* dengan pengambilan sampel secara *insendintal sampling*.

4. Keaslian Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya berbeda dengan subjek pada penelitian ini, yaitu pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Pada penelitian Haja, Norken, dan Suputra (2015) menggunakan pelanggan PDAM Kota Denpasar sebagai subjek penelitian, sedangkan Fauzu (2010) dan Suyati (2011) menggunakan pelanggan PDAM Surakarta sebagai subjek penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kepuasan Pelanggan

1. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kotler (2000) menyebutkan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya. Sejalan dengan hal tersebut, Kotler dan Keller (2007) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dan kenyataan yang ada. Kotler dan Armstrong (2001) mengemukakan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli. Bitner dan Zeithaml (Bharwana, Bashir, & Mohsin, 2013) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah perkiraan pelanggan terhadap suatu layanan atau produk baik yang memenuhi harapan dan kebutuhannya.

Engel, dkk (Tjiptono, 2005) juga menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Puspita (2012) kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja

barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi keinginan, hasrat, dan tujuan pelanggan. Day (Tjiptono, 2002) mengemukakan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya (norma kerja lain) dan kerja aktual yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang suatu produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika produk tersebut sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika produk tersebut melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut akan senang (Kotler & Keller, 2009). Mowen (Putri & Suhariadi, 2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan sikap mengenai barang atau jasa setelah penggunaannya, hal tersebut sebagai hasil dari pilihan atas evaluasi yang dihasilkan dari pemilihan atas pembelian dan pemakaian barang atau jasa tertentu. Menurut Lovelock dan Wright (2007) kepuasan pelanggan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian yang dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, dan kesenangan.

Berdasarkan beberapa definisi yang dikemukakan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dihasilkan atas sikap yang diterima mengenai barang atau jasa setelah penggunaan yang berhubungan dengan kenyamanan yang dirasakan.

2. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan

Kotler (2002) mengemukakan pendapat mengenai aspek-aspek kepuasan konsumen, meliputi :

a. *Expectation* (Harapan)

Hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen diawali pada tahap sebelum pembelian, yaitu ketika konsumen menyusun harapan tentang apa yang akan diterima dari produk. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (Tjiptono, 2005). Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air baik dari segi rasa dan kejernihan dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti air berwarna kecoklatan.

b. *Perfomance* (Kinerja)

Selama kegiatan konsumsi, konsumen merasakan kinerja dan manfaat dari produk secara aktual dilihat dari dimensi kepentingan konsumen. Contohnya yaitu pelanggan melakukan pembayaran administrasi di loket pembayaran, layanan selama proses pembayaran yang diberikan oleh petugas administrasi sangat baik dan sopan.

c. *Comparison* (Perbandingan)

Setelah mengkonsumsi, baik harapan sebelum pembelian dan persepsi kinerja aktual dibandingkan oleh konsumen. Contohnya harapan pelanggan mengenai kualitas air dari penyedia jasa air bersih sebelum

memakai dan setelah memakai produk jasa penyedia air bersih tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

d. *Confirmation* atau *Disconfirmation* (Penegasan)

Penegasan dari harapan konsumen, apakah harapan pra-pembelian dengan persepsi pembelian sama atau tidak. Contohnya harapan dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan dan kualitas produk air dari penyedia jasa air bersih tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, seperti kurang tanggapnya petugas pelayanan jasa air bersih dalam memperbaiki meteran air yang tidak sesuai dengan jumlah pemakaian.

e. *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Jika tingkat kinerja tidak sama, pengakuan ketidak-samaan menentukan perbedaan satu sama lain. Diskonfirmasi yang negatif menentukan kinerja yang aktual ada dibawah tingkat harapan maka semakin besar ketidak-puasan konsumen. Contohnya pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia jasa air bersih kurang memuaskan tidak sesuai dengan janji yang diberikan oleh perusahaan penyedia jasa air bersih, hal ini dapat dilihat dari kurangnya ketanggapan petugas penyedia jasa air bersih dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

a. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosi

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut peneliti menghubungkan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan, dimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, dkk (Ramseook-Munhurrun, Lukea-Bhiwajee, & Naidoo, 2010) kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kotler (2002) mengatakan kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Sejalan dengan hal tersebut, Parasuraman (2001) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan.

Siagian (2005) mengemukakan bahwa pelayanan pelanggan dapat disebut sebagai proses pemenuhan kebutuhan, yaitu proses untuk memenuhi permintaan pelanggan secara keseluruhan. Menurut Weitz dan Wessley (Phiri & Mcwabe, 2013) kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Goetsh dan Davis

(Tjiptono, 2002) mengungkapkan kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan.

Berdasarkan definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan mengenai pelayanan yang diterimanya saat memenuhi kebutuhannya.

2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (Kotler, 2002) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

a. *Reliability* (Kehandalan)

Keandalan atau kemampuan mewujudkan janji yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja perusahaan harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, dan sikap yang simpatik dari pihak perusahaan. Contohnya petugas penyedia jasa air bersih harus bekerja sesuai dengan visi misinya perusahaan yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, ketika ada pelanggan yang menyampaikan keluhan mengenai berhentinya aliran air petugas penyedia jasa air bersih mampu untuk menangani keluhan tersebut.

b. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan dalam memberikan pelayanan (*responsiveness*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jasa dengan tanggap, kesediaan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhan, dan merespon permintaan pelanggan secara cepat. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen. Contohnya ketika pelanggan mengeluhkan aliran air yang berwarna keruh dan berbau petugas penyedia jasa air bersih dengan tanggap dalam memperbaiki pipa air.

c. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian)

Keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan yaitu kemampuan penyedia jasa untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia jasa terutama karyawannya mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan. Contohnya ketika ada pelanggan yang tidak paham mengenai pembayaran tagihan air secara *online*, petugas penyedia jasa air bersih menjelaskan langkah-langkah pembayaran secara *online* dengan sabar.

d. *Empathy* (Empati)

Empati atau memahami keinginan konsumen yaitu perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan untuk berkomunikasi

yang baik dengan para karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Contohnya ketika ada pelanggan yang bingung dalam memahami rekening air, petugas penyedia jasa air minum bersedia menjelaskan mengenai rekening tersebut.

e. *Tangibles* (Tampilan Fisik Pelayanan)

Tampilan fisik pelayanan (*tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contohnya saat melakukan pembayaran tagihan air, perusahaan air bersih menyediakan tempat duduk yang nyaman dan pendingin ruangan untuk para pelanggan yang sedang melakukan pembayaran tagihan air.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan PDAM sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan, pelanggan akan puas jika pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gorontalo sesuai dengan harapan pelanggan sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Terdapat lima aspek kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Kotler, 2002) yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.

Pertama, aspek *reliability* kualitas pelayanan. Ketika pihak PDAM konsisten dengan pelayanan yang dijanjikan seperti melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan memberikan pelayanan yang sama

untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan, maka diprediksikan pelanggan merasa puas dengan kinerja dari pihak PDAM karena apa yang diharapkan sesuai dengan yang didapatkan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Triastity dan Triyaningsih (2013) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *reliability* dengan kepuasan pelanggan dimana pelanggan akan puas dengan aspek kualitas pelayanan *reliability* yang diberikan oleh CV Satria Graha Karanganyar kepada pelanggan berupa kemudahan proses dalam transaksi jual beli, produk perumahan yang dijual sesuai dengan ukuran tipe rumah, serta bangunan yang disediakan tidak cepat rusak, hal tersebut sudah sesuai dengan yang dijanjikan oleh pihak perusahaan.

Kedua, aspek *responsiveness* kualitas pelayanan. Ketika petugas PDAM cepat tanggap dalam merespon permintaan dan keluhan pelanggan seperti ketika ada keluhan pelanggan, petugas PDAM cepat dalam menangani keluhan tersebut tanpa membuat pelanggan lama menunggu, maka diprediksikan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM karena persepsi pelanggan mengenai pelayanan PDAM lebih positif. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa (2007) menunjukkan hasil bahwa aspek *responsiveness* (ketanggapan) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar, dimana pelanggan PDAM Kota Denpasar tidak merasa puas dengan kinerja PDAM pada aspek *responsiveness*. Hal ini, dikarenakan tingkat kepuasan pelanggan mengenai kecepatan penanganan keluhan diberikan oleh pihak PDAM Kota Denpasar masih terbelang lambat dan memerlukan penanganan

yang lebih serius yang menyebabkan tingkat kepuasan pelanggan pada aspek ini berada pada kategori tingkat kepuasan rendah.

Ketiga, aspek *assurance* kualitas pelayanan. Ketika pihak PDAM mampu memberikan jaminan pelayanan dengan kemampuan dan ketrampilan dalam menyampaikan informasi, memberikan keamanan dan dapat menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap PDAM Gorontalo, dan petugas PDAM mampu bersikap sopan kepada pelanggan, maka diprediksikan pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan PDAM karena merasa aman dan nyaman ketika berlangganan produk PDAM. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Farisman dan Satrio (2013) bahwa aspek *assurance* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Faderal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya walaupun aspek *assurance* memiliki pengaruh yang paling lemah diantara aspek-aspek pelayanan, hal tersebut dikarenakan ada beberapa pelanggan yang belum jelas mengenai prosedur pembayaran dan kurangnya komunikasi perusahaan kepada pelanggan mengenai pembayaran.

Keempat, aspek empati kualitas pelayanan. Ketika pihak PDAM memahami apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan, seperti petugas PDAM menanggapi keluhan pelanggan dengan penuh perhatian, maka diprediksikan pelanggan juga akan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan pihak PDAM pelanggan karena merasa pihak PDAM peduli dengan apa yang dibutuhkan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Djatmiko dan Sabrina (2015) yang menemukan bahwa aspek empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Prudential Life Assurance

Bandung, dimana pelanggan PT. Prudential Life Assurance Bandung merasa puas dengan kinerja petugas PT. Prudential Life Assurance Bandung sehingga secara keseluruhan aspek empati masuk dalam kategori sangat baik.

Kelima, aspek *tangible* kualitas layanan. Ketika pihak PDAM mampu memberikan sarana prasana yang nyaman seperti ketika pelanggan membayar tagihan petugas PDAM berpakaian rapih saat melayani pelanggan, lingkungan yang bersih, dan ruang tunggu yang nyaman, maka diprediksikan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan pihak PDAM karena senang dan nyaman ketika antri saat membayar tagihan air. Sejalan dengan penelitian Soenaryo (2015) didapatkan bahwa *tangible* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan PT. AJ Sequislife cabang Surabaya-Trusty, dimana pada penelitian ini pelanggan merasa puas dengan peralatan modern, fasilitas yang menarik, dan kerapihan pegawai PT. AJ Sequislife cabang Surabaya-Trusty.

Kepuasan pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan karena jika pelanggan tidak merasa puas maka pelanggan tersebut tidak akan memakai jasa perusahaan itu dan akan pindah ke perusahaan jasa yang lain. Hal ini sesuai dengan peneitian yang dilakukan oleh Andriani dan Untarini (2015) mengenai pengaruh ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi terhadap perpindahan merek *mobile broadband* yang menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen memiliki hubungan positif dengan perpindahan merek secara langsung. Sejalan dengan hal tersebut hasil penelitian yang dilakukan Almsalam (2014) menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan yang dirasakan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dimana penting bagi pemasar untuk mengetahui harapan pelanggan mereka terlebih dahulu karena kegagalan dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi dapat mengakibatkan ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil penelitian Suharseno, Hidayat, dan Dewi (2013) mengenai pengaruh ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk terhadap keputusan perpindahan merek dengan kebutuhan mencari variasi sebagai variabel moderasi yang menunjukkan bahwa ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan konsumen atas perpindahan merek produk ponsel, serta kebutuhan untuk variasi dapat memoderasi pengaruh ketidakpuasan konsumen dan karakteristik produk kategori terhadap keputusan perpindahan merek produk ponsel. Penelitian Asih dan Setiawan (2015) menunjukkan bahwa ketidakpuasan berpengaruh positif terhadap perilaku mengeluh konsumen, yang artinya apabila ketidakpuasan meningkat maka perilaku mengeluh yang ditunjukkan pelanggan pun akan semakin meningkat dan sikap mengeluh berpengaruh positif terhadap perilaku mengeluh, yang artinya semakin tinggi sikap mengeluh yang ditunjukkan oleh pelanggan Hotel Grand Santhi maka perilaku mengeluh yang akan semakin meningkat. 61.1% ketidakpuasan dan sikap mengeluh mempengaruhi perilaku mengeluh, sedangkan sisanya sebesar 39.9% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diprediksikan akan ada pengaruh kualitas

pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Identifikasi Variabel Penelitian

1. Variabel tergantung : Kepuasan Pelanggan
2. Variabel bebas : Kualitas Pelayanan

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah skor responden yang diperoleh dari menjawab Skala SERVQUAL (Parasuraman & Zeithaml, 1985; Nurwulan, Desrianty, & Fitria, 2014). Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui skor hasil pengurangan antara persepsi aktual dan harapan pelanggan. Semakin tinggi skor bagian persepsi yang didapatkan subjek maka semakin tinggi juga kepuasan yang dirasakan oleh subjek. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapatkan subjek maka semakin rendah juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh subjek.

2. Definisi Operasional Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah skor responden yang diperoleh dari menjawab Skala SERVQUAL (Parasuraman & Zeithaml, 1985; Nurwulan, Desrianty, & Fitria, 2014). Jika skor persepsi pelayanan yang diterima lebih tinggi dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika skor persepsi pelayanan

yang diterima lebih rendah dari skor pelayanan yang diharapkan pelanggan maka semakin rendah kualitas pelayanan. Akan tetapi, jika skor persepsi pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan cukup baik.

C. Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode *cluster sampling*, yaitu suatu kelompok dari subjek atau kesatuan analisis yang berdekatan satu dengan yang lain secara geometrik. Sehingga penelitian ini dibatasi dengan kriteria penduduk yang bertempat tinggal di wilayah Gorontalo dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, serta menggunakan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 160 pelanggan PDAM.

D. Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah skala Likert. Pada penelitian ini menggunakan metode Servqual dimana skala yang diberikan kepada subjek terdapat dua bagian yaitu harapan dan persepsi aktual. Skala ini terdiri dari 6 alternatif jawaban. Semua aitem pernyataan dalam penelitian ini *favourable*. Subjek diminta mengisi sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan yang akan diteliti, dengan memilih salah satu dari ke keenam alternatif jawaban yang

sesuai dengan keadaan subjek. Adapun skala yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Skala Servqual

Skala SERVQUAL pada penelitian ini mengacu pada aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati), dan *tangibles* (tampilan fisik pelayanan) yang dikembangkan oleh Parasuraman (Kotler, 2002). Skala ini terdiri dari 2 bagian yaitu harapan dan persepsi aktual yang masing-masing memiliki 25 butir dengan pernyataan dalam bentuk *favourable*.

Pada bagian harapan aitem *favourable* diberikan skor sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju diberi skor 1, Tidak Setuju diberi skor 2, Agak Tidak Setuju diberi skor 3, Agak Setuju diberi skor 4, Setuju diberi skor 5, dan Sangat Setuju diberi skor 6. Sedangkan pada bagian persepsi aitem *favourable* diberikan skor yang sama seperti bagian harapan namun dengan pilihan jawaban yang berbeda. Sangat Tidak Sesuai diberi skor 1, Tidak Sesuai diberi skor 2, Agak Tidak Sesuai diberi skor 3, Agak Sesuai diberi skor 4, Sesuai diberi skor 5, dan Sangat Sesuai diberi skor 6. Distribusi pernyataan ini diringkas pada Tabel 1.

Tabel 1
Blue Print Servqual Scale

Aspek	Butir <i>Favorable</i>			
	Harapan Nomor Butir	Jumlah	Persepsi Aktual Nomor Butir	Jumlah
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	8, 9, 10, 11	4	8, 9, 10, 11	4
<i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	12, 13, 14, 15	4	12, 13, 14, 15	4
<i>Empathy</i> (empati)	16, 17, 18, 19	4	16, 17, 18, 19	4
<i>Tangibles</i> (tampilan fisik pelayanan)	20, 21, 22, 23, 24, 25	6	20, 21, 22, 23, 24	6
		25		25
Total				50

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah instrumen yang valid, artinya alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butir-butir pertanyaan (Wijaya, 2011). Pengujian terhadap validitas skala atau kuesioner dalam penelitian ini menggunakan validitas isi. Validitas isi adalah validitas yang diestimasi melalui pengujian terhadap kelayakan atau relevansi isi tes melalui analisis rasional oleh panel yang berkompeten atau melalui *expert judgment* (Azwar, 2012).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Azwar (2012) reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang mampu menghasilkan data yang memiliki tingkat reliabilitas tinggi disebut

sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu proses pengukuran dapat dipercaya. Pengujian terhadap reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach alpha*. Wijaya (2011) mengatakan bahwa besar koefisien reliabilitas itu yang paling baik adalah 1, namun jawaban yang cukup konsisten jika koefisien reliabilitas terletak antara 0,64 sampai 0,90.

F. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mencari tahu perbedaan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka penggunaan analisis statistik yang tepat untuk menguji hipotesis adalah menggunakan teknik analisis uji regresi dan uji beda dengan menggunakan program SPSS (*Statistic product and service solution*) version 22 for Windows. Penelitian ini juga menggunakan analisis kesenjangan *servqual*, dimana kepuasan pelanggan ditentukan oleh harapan pelanggan sebelum menggunakan jasa PDAM dan hasil persepsi pelanggan terhadap jasa PDAM setelah pelanggan merasakan kinerja jasa PDAM. Analisis kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara persepsi pelayanan (*perceived service*) dan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “gap” atau kesenjangan kualitas pelayanan yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Gap} = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expectation})$$

dalam Wijaya (2011)

Jika gap positif (Persepsi > Harapan) → Layanan dikatakan sangat berkualitas dan memuaskan

Jika gap 0 (Persepsi = Harapan) → Layanan dikatakan berkualitas dan cukup memuaskan

Jika gap negatif (Persepsi < Harapan) → Layanan dikatakan tidak berkualitas dan tidak memuaskan

BAB IV

PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kancan dan Persiapan Penelitian

1. Orientasi Kancan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) di daerah Gorontalo. Perusahaan Daerah Air Minum atau PDAM merupakan salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih. PDAM terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya diseluruh Indonesia. Penelitian ini melibatkan 160 responden yang dibagi di dua wilayah yang berbeda yaitu 80 responden untuk wilayah Kota Gorontalo dan 80 responden untuk wilayah Kabupaten Gorontalo.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) jumlah penduduk Provinsi Gorontalo sebanyak 1.040.164 jiwa yang mencakup mereka yang bertempat tinggal di daerah perkotaan sebanyak 353.681 jiwa (34%) dan di daerah perdesaan sebanyak 686.483 jiwa (66%) (www.bps.go.id, diakses pada tanggal 20 April 2017). Kepadatan penduduk terbanyak berada di Kota Gorontalo dengan 2.791 jiwa/km² (www.gorontaloprov.go.id, diakses pada tanggal 24 mei 2018). Pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan penduduk pada setiap wilayah kota maupun kabupaten mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan persediaan air dan distribusi air minum

yang selaras dan perkembangan teknologi yaitu PDAM. PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih dan sebagai sarana penyedia air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia termasuk di Kota Gorontalo. PDAM Kota Gorontalo dimulai sejak berfungsinya suatu sistem penyediaan air bersih yang dilaksanakan oleh Proyek Penyediaan Sarana Air Bersih Sulawesi Utara (PPSAB) pada tahun 1981 yang ditandai dengan terbentuknya Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kotamadya Dati II Gorontalo (www.pdamkotagorontalo.com, diakses pada tanggal 20 April 2017). Tujuan dibentuknya PDAM Kota Gorontalo yaitu mendistribusikan air minum berkualitas tinggi, memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Gorontalo serta menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah (PAD) tanpa membebani masyarakat.

PDAM Gorontalo merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Gorontalo, sehingga PDAM Gorontalo dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dalam penyediaan air bersih. PDAM Kota Gorontalo hanya memiliki 2 unit instalasi pengolahan air sedangkan PDAM Kabupaten 8 unit instalasi pengolahan air yang tersebar diberbagai kecamatan, hal ini mengakibatkan berkurangnya pasokan air yang akan disalurkan ke pelanggan dibandingkan dengan wilayah Kabupaten Gorontalo yang notabene memiliki jumlah penduduk yang lebih sedikit. Selain itu, penambahan jumlah penduduk di Kota Gorontalo mengakibatkan

kuantitas air yang akan disalurkan menjadi lebih sedikit. Kondisi ini dapat menyebabkan perbedaan tingkat kepuasan pelanggan antara PDAM Kota Gorontalo dan PDAM Kabupaten Gorontalo. berdasarkan data PDAM Kota Gorontalo (Tulolu & Kaharu, 2015) pada akhir tahun 2013 jangkauan jaringan pipa distribusi air minum PDAM Kota Gorontalo hanya mencapai 85,9% penduduk dari jumlah 180.944 jiwa. Keterbatasan jaringan pipa distribusi air minum tersebut dapat berdampak pada penggunaan alternatif seperti sumur pribadi, sumur suntik (sumur bor) maupun membeli dari sumber lain.

Gobel (dalam www.hargo.co.id) melaporkan pada bulan Oktober 2016, terjadi bencana banjir di Kabupaten Gorontalo yang menyebabkan rusaknya pipa-pipa jaringan suplai air minum PDAM dengan adanya bencana banjir tersebut, memberikan dampak yang kurang baik dari berbagai aspek. Salah satunya adalah terganggunya suplai air, krisis air bersih dan susah akses air bersih untuk masyarakat sekitar. Banjir bandang yang terjadi di Kabupaten Gorontalo, selain merusak fasilitas umum, juga merusak pipa PDAM yang ada di Desa Polohungo, Kecamatan Limboto, Kabupaten Gorontalo. Akibatnya pasokan air bersih dari PDAM tidak bisa dinikmati masyarakat. Pipa induk PDAM yang ada di Desa Polohungo ini, terpaksa putus akibat diterjang banjir bandang yang terjadi beberapa hari lalu, sehingga hal ini menyebabkan pelayanan air bersih bagi 11 ribu pelanggan yang ada di Kabupaten Gorontalo terputus.

Penelitian ini menggunakan metode *try out*, sehingga pengambilan data dilakukan sebanyak dua kali. Keseluruhan responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan dari Perusahaan daerah Air Minum (PDAM), baik laki-laki maupun perempuan dengan rentang usia 21 - 31 tahun ke atas. Pengambilan data *try out* dilakukan di daerah Kabupaten Bone Bolango yang terletak di Jl. Prof. Dr. Ing B.J. Habibie Kec. Suwawa, yang merupakan area perkantoran. Peneliti mengambil data *try out* kepada 100 pelanggan perusahaan daerah air minum. Setelah pengambilan data *try out*, peneliti mengambil data penelitian yang dilakukan di dua wilayah yang berlokasi di Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Pengambilan data di Kota Gorontalo sebanyak 80 responden dan Kabupaten Gorontalo sebanyak 80 responden. Lokasi penelitian ini dipilih karena cukup sering mengalami pemberentian aliran air, penanganan perbaikan dan keluhan yang terbilang lambat, serta aliran air yang berwarna keruh kecoklatan. Sejauh ini pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hampir tidak pernah melakukan survey kepuasan pelanggan selama 10 tahun terakhir.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti memutuskan untuk mengambil data *try out* di Kabupaten Bone Bolango. Setelah itu peneliti mengambil data penelitian di wilayah Kabupaten Gorontalo dan Kota Gorontalo, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum di daerah Gorontalo.

2. Persiapan Penelitian

Persiapan yang akan dilakukan oleh peneliti sebelum melaksanakan pengambilan data skripsi adalah sebagai berikut:

a. Persiapan Administrasi

Persiapan administrasi merupakan proses yang dilakukan sebelum dilaksanakan penelitian ini. Persiapan administrasi ini mencakup pengurusan perizinan penelitian yang ditunjukkan kepada lembaga atau instansi yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Perizinan penelitian dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya UII pada tanggal 6 Maret 2018 dengan nomor surat : 178/Dek/ 70/ Div.Um.RT/ III/ 2018 yang diajukan kepada Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo dan Kota Gorontalo pada tanggal 19 Maret.

b. Persiapan Alat Ukur

Persiapan alat ukur dalam penelitian ini bertujuan untuk menyusun alat ukur yang mencakup variabel-variabel dalam penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan pada penelitian ini menggunakan skala Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml kemudian diadaptasi oleh Nurwulan, Desrianty, dan Fitria (2014), kemudian dalam penelitian ini dimodifikasi oleh peneliti karena ada beberapa aitem pertanyaan yang sama. Skala Servqual dalam penelitian ini terdapat dua bagian yaitu harapan dan persepsi aktual yang masing-masing terdiri dari 25 aitem *favorable*. Skala ini terdiri dari aspek-

aspek kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. Skala ini juga menggunakan model *likert* dengan enam alternatif pilihan jawaban pada setiap aitem.

c. Uji Coba Alat Ukur

Uji coba (*try out*) terhadap alat ukur dilakukan untuk mengetahui tingkat daya diskriminasi setiap aitem dari sebuah skala dan kekonsistenan skala tersebut. Untuk mengetahuinya perlu dilakukan pengujian diskriminasi aitem dan reliabilitas alat ukur secara keseluruhan dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic version 22 for Windows*. Uji coba alat ukur dilaksanakan pada tanggal 11 April 2018. Jumlah subjek dalam pengukuran uji coba data penelitian ini berjumlah 100 orang pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bone Bolango, Gorontalo. Berdasarkan hasil analisis diskriminasi aitem dan reliabilitas terhadap skala *servqual* bagian harapan didapatkan hasil *Cronbach's Alpha* sebesar 0,923 dan daya diskriminasi aitem yang bergerak dari 0,367 sampai 0,682 sebelum dilakukan uji coba. Sedangkan bagian persepsi memiliki koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* sebesar 0,955 dan daya diskriminasi aitem yang bergerak dari 0,508 sampai 0,844. Hasil yang didapatkan 1 aitem yang gugur dari total 25 aitem, hal ini dikarenakan setelah peneliti melakukan uji diskriminasi aitem dan reliabilitas peraspek didapatkan aspek *emphaty* dengan nomor aitem 16, 17, 18, 19 pada bagian harapan memiliki koefisien *Cronbach's Alpha*

sebesar 0,722. Namun, nomor aitem 19 memiliki daya diskriminasi aitem sebesar 0,238 (< 0.03).

d. Hasil Coba Alat Ukur

Setelah dilakukan uji coba alat ukur (*try out*), peneliti melakukan analisis uji diskriminasi aitem dan reliabilitas pada skala *servqual* dengan menggunakan *IBM SPSS Statistic 22 for Windows*. Skala *Servqual* terdiri dari 24 aitem *favorable*. Skala *Servqual* juga memiliki 2 bagian yaitu harapan sebelum pemakaian jasa PDAM dan persepsi aktual (kenyataan yang didapatkan setelah pemakaian jasa PDAM). Berdasarkan analisis didapatkan hasil sebagai berikut:

1) Skala *Servqual* Bagian Harapan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan skala *servqual* PDAM Kota Gorontalo memiliki koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,912 dan daya diskriminasi aitem yang bergerak dari 0,314 sampai 0,652. Sedangkan bagian harapan PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,923 dan daya diskriminasi aitem yang bergerak dari 0,370 sampai 0,690.

2) Bagian Persepsi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan skala *servqual* PDAM Kota Gorontalo bagian persepsi memiliki koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,904 dan daya diskriminasi aitem yang bergerak dari 0,328 sampai 0,652. Sedangkan bagian persepsi PDAM

Kabupaten Gorontalo memiliki koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* sebesar 0,954 dan daya diskriminasi aitem yang bergerak dari 0,521 sampai 0,841. Hal ini menunjukkan bahwa skala tersebut dapat dikatakan reliabel dan mampu membedakan antara individu atau kelompok individu yang memiliki dan yang tidak memiliki atribut yang di ukur. Analisis data yang dilakukan menghasilkan 24 aitem yang selaras dengan tujuan ukur skala. Distribusi aitem setelah uji coba dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1
Distribusi Aitem Setelah Uji Coba

Aspek	Butir Favorable			
	Harapan Nomor Butir	Jumlah	Persepsi Aktual Nomor Butir	Jumlah
<i>Reliability</i> (kehandalan)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	7
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	8, 9, 10, 11	4	8, 9, 10, 11	4
<i>Assurance</i> (jaminan dan kepastian)	12, 13, 14, 15	4	12, 13, 14, 15	4
<i>Empathy</i> (empati)	16, 17, 18	3	16, 17, 18,	3
<i>Tangibles</i> (tampilan fisik pelayanan)	19(20), 20(21), 21(22), 22(23), 23(24), 24(25)	6	19(20), 20(21), 21(22), 22(23), 23(24), 24(25)	6
		24		24
Total				48

B. Laporan Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data *try out* dilakukan selama satu minggu yang dilaksanakan pada tanggal 20 – 25 Maret 2018 yang berlokasi di Kabupaten Bone Bolango yang terletak di Jl. Prof. Dr. Ing B.J. Habibie Kec. Suwawa, yang merupakan area perkantoran. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Jumlah responden dalam pengambilan data *try out* melibatkan 100 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan memberikan angket kepada pelanggan PDAM secara satu persatu.

Pengambilan data penelitian dilakukan selama satu minggu yang dilaksanakan pada tanggal 24 - 26 April 2018 yang berlokasi di Kota Gorontalo, jumlah responden yang dilibatkan pada wilayah ini sebanyak 80 responden. Kemudian dilanjutkan pada tanggal 27-30 April 2018 yang berlokasi di Kabupaten Gorontalo, jumlah responden yang dilibatkan pada wilayah ini sebanyak 80 responden. Jumlah total responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 160 orang. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan memberikan angket kepada pelanggan PDAM secara personal, kuesioner juga diberikan petunjuk pengisian skala untuk mempermudah subjek dalam mengisi skala yang terdapat dalam kuesioner.

C. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Responden Penelitian

Responden penelitian ini adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Total keseluruhan responden dalam penelitian ini berjumlah 160 responden yang

terdiri dari 55 laki-laki dan 105 perempuan. Usia responden berkisar antara 21 tahun sampai 31 tahun keatas. Berikut deskripsi responden penelitian secara lengkap.

Tabel 2

Deskripsi Responden Penelitian

No	Deskripsi	Keterangan	Jumlah		Persentase
			Kota	Kabupaten	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	32	23	34.4%
		Perempuan	48	57	65.6%
		Total	80	80	100%
2	Usia	< 20 Tahun	0	0	0%
		21 – 25 Tahun	15	6	13.1%
		26 – 30 Tahun	24	23	29.4%
		> 31 Tahun	41	51	57.5%
		Total	80	80	100%
3	Status Pernikahan	Menikah	46	58	65%
		Belum Menikah	34	22	35%
		Total	80	80	100%
4	Kegunaan	Rumah Tangga	74	56	81.2%
		Industri	2	1	1.9%
		Lain-lain	4	23	16.9%
		Total	80	80	100%
5	Awal Pemakaian	1990-2000	13	5	11.25%
		2001-2010	27	27	33.75%
		2011-2018	40	48	55%
		Total	80	80	100%

2. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data penelitian yang sudah diperoleh, setelah mengetahui skor skala penelitian yaitu skala servqual maka dapat diketahui deskripsi data. Data dekripsi terdiri dari data hipotetik dan data empirik. Data hipotetik adalah skor yang diperoleh responden penelitian sedangkan data empirik adalah skor yang diperoleh dari hasil penelitian. Berikut merupakan gambaran umum mengenai data deskripsi yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4
Deskripsi Data Penelitian

Skala Servqual	Empirik			
	Min	Max	Mean	SD
Bagian Harapan PDAM Kota Gorontalo	120	144	133.96	6.647
Bagian Persepsi PDAM Kota Gorontalo	95	130	109.86	8.732
Bagian Harapan PDAM Kabupaten Gorontalo	115	144	134.2	8.175
Bagian Persepsi PDAM Kabupaten Gorontalo	77	135	108.84	12.656

3. Analisis Servqual

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode Servqual. Metode Servqual yang dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui kesenjangan (gap) harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan (kenyataan yang didapatkan pelanggan). Metode ini terdiri dari dua langkah, yaitu langkah pertama mendapatkan persepsi pelanggan PDAM atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Langkah kedua, harapan pelanggan PDAM mengenai kualitas pelayanan PDAM. Hasil dari analisis servqual dalam penelitian ini sebagai berikut :

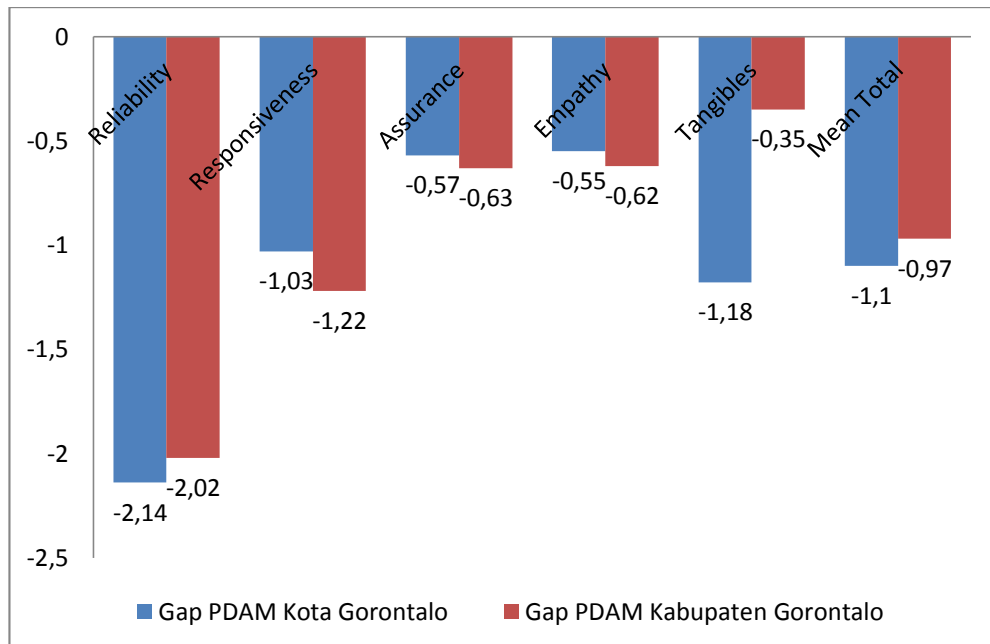
Tabel 5
Analisis Kesenjangan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo

No	Aspek	Wilayah	PDAM Kota Gorontalo		Gap	Ket
			Rata-Rata Harapan	Aspek Persepsi		
1	<i>Reliability</i>	Kota Gorontalo	5.65	3.51	-2.14	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
		Kabupaten Gorontalo	5.62	3.60	-2.02	
2	<i>Responsiveness</i>	Kota Gorontalo	5.56	4.53	-1.03	
		Kabupaten Gorontalo	5.61	4.39	-1.22	
3	<i>Assurance</i>	Kota Gorontalo	5.66	5.09	-0.57	
		Kabupaten Gorontalo	5.63	5	-0.63	
4	<i>Empathy</i>	Kota Gorontalo	5.54	4.99	-0.55	
		Kabupaten Gorontalo	5.45	4.83	-0.62	
5	<i>Tangibles</i>	Kota Gorontalo	5.46	4.28	-1.18	
		Kabupaten Gorontalo	5.61	5.26	-0.35	
Mean Total		Kota Gorontalo	5.57	4.48	-1.1	
		Kabupaten Gorontalo	5.59	4.62	-0.97	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Kota dan Kabupaten tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan PDAM Kota dan Kabupaten Gorontalo juga merasa tidak puas diseluruh aspek kualitas pelayanan karena setiap aspek memiliki skor gap negatif. Namun, aspek *reliability* merupakan aspek yang paling bermasalah di kedua wilayah, hal ini dikarenakan aspek tersebut memiliki skor gap paling besar yaitu -2.14 dan -2.02. Berikut ini terdapat diagram perbandingan skor gap PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo :

Gambar 1

Diagram Perbandingan skor gap PDAM Kota dan Kabupaten Gorontalo



Analisis ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan PDAM dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan PDAM, berdasarkan 24 aitem pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Perhitungan skor servqual dengan 24 aitem pernyataan yang mewakili setiap aspek kualitas pelayanan, masing-masing dari bagian harapan dan persepsi yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan didapatkan bahwa terdapat kesenjangan yang negatif pada setiap aspek baik pada wilayah PDAM Kota Gorontalo maupun PDAM Kabupaten Gorontalo, hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden yang merupakan pelanggan PDAM merasa bahwa tingkat layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas dapat diketahui bahwa hasil analisis kesenjangan berdasarkan aspek-aspek dari kualitas pelayanan, aspek *reliability* (kehandalan) didapatkan skor gap antara persepsi dengan harapan pelanggan pada wilayah Kota Gorontalo sebesar -2.14 sedangkan pada wilayah Kabupaten memiliki skor kesenjangan sebesar -2.02. Hal ini dapat dikatakan bahwa pada aspek ini PDAM wilayah Kota Gorontalo memiliki skor gap yang lebih besar dari pada PDAM Kabupaten Gorontalo yang berarti pelanggan Kota Gorontalo merasa lebih tidak puas dibandingkan pelanggan Kabupaten Gorontalo, namun pada kedua wilayah ini memiliki nilai kesenjangan negatif yang berarti pada dimensi ini pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM maka pihak PDAM perlu melakukan perbaikan pelayanan seperti memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan mendistribusikan air yang jernih (tidak berwarna) ke pelanggan dan air yang didistribusikan tidak mati setiap kali akan digunakan.

Pada aspek *responsiveness* (ketanggapan) didapatkan nilai skor gap pada wilayah PDAM Kota Gorontalo sebesar -1.03 sedangkan pada PDAM Kabupaten Gorontalo sebesar -1.22. Hal ini dapat dikatakan bahwa pada aspek ini PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki skor gap yang lebih besar dari skor PDAM Kota Gorontalo yang berarti pelanggan Kabupaten Gorontalo merasa lebih tidak puas dibandingkan pelanggan Kota Gorontalo, namun kedua skor gap PDAM Kota maupun Kabupaten Gorontalo memiliki nilai yang negatif yang berarti pada aspek ini pelanggan PDAM kedua wilayah ini tidak puas

dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM serta pihak PDAM perlu melakukan perbaikan pelayanan seperti menangani keluhan atau masalah pelanggan dengan cepat.

Pada aspek *assurance* (jaminan) didapatkan nilai skor gap PDAM wilayah Kota Gorontalo sebesar -0.57 sedangkan pada wilayah Kabupaten Gorontalo didapatkan nilai skor sebesar -0.63 Hal ini menunjukkan bahwa pada aspek ini PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki skor nilai yang lebih besar daripada PDAM Kota Gorontalo yang berarti pelanggan Kabupaten Gorontalo lebih merasa tidak puas dibandingkan pelanggan Kota Gorontalo, akan tetapi kedua wilayah tersebut memiliki nilai skor yang sama-sama negatif yang berarti pelanggan PDAM pada penelitian ini tidak merasa puas dengan kinerja petugas PDAM yang sesuai dengan indikator-indikator aspek ini.

Berdasarkan tabel di atas, aspek *empathy* (empati) memiliki skor gap sebesar -0.55 untuk wilayah Kota Gorontalo sedangkan pada wilayah Kabupaten Gorontalo memiliki skor gap sebesar -0.62. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki skor gap yang lebih besar daripada Kota Gorontalo yang berarti pelanggan Kabupaten Gorontalo merasa lebih tidak puas dibandingkan pelanggan Kota Gorontalo, namun pada wilayah kabupaten maupun kota memiliki nilai gap yang sama-sama negatif yang berarti pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja petugas PDAM yang tidak memahami apa saja kebutuhan pelanggan serta penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cara yang kurang perhatian.

Berdasarkan tabel di atas aspek *tangible* (tampilan fisik pelayanan) memiliki nilai skor gap sebesar -1.18 untuk PDAM wilayah Kota Gorontalo sedangkan PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki skor gap sebesar -0.35. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki nilai skor gap yang lebih besar daripada PDAM Kota Gorontalo yang berarti pelanggan Kabupaten Gorontalo merasa lebih tidak puas dibandingkan dengan pelanggan Kota Gorontalo. Namun, kedua wilayah tersebut memiliki nilai skor yang sama-sama negatif yang berarti pelanggan tidak puas dengan kinerja petugas yang sesuai dengan indikator-indikator aspek ini.

Seluruh indikator-indikator kualitas pelayanan perlu diperbaiki oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), hal ini dikarenakan nilai gap pada setiap indikator negatif. Setiap dimensi memiliki kekurangan yang sangat serius dan memerlukan perhatian yang serius dari pihak PDAM dalam hal membuat perbaikan pelayanan. Semakin besar kesenjangan yang didapatkan maka tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM sangat tidak sesuai dengan harapan pelanggan, hal ini yang membuat pelanggan merasa tidak puas dengan kinerja dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Secara keseluruhan, nilai gap dari skor keseluruhan dimensi pada wilayah Kota Gorontalo sebesar -1.1 sedangkan nilai gap dari skor keseluruhan dimensi pada wilayah Kabupaten Gorontalo sebesar -0.97. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan Kabupaten Gorontalo lebih merasa tidak puas dibandingkan pelanggan Kota Gorontalo. Namun secara keseluruhan kualitas

pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota maupun Kabupaten Gorontalo belum memenuhi harapan pelanggan.

4. Uji Asumsi

Uji asumsi merupakan prasyarat sebelum melakukan uji hipotesis, uji asumsi meliputi uji normalitas dan uji linieritas yang dilakukan dengan bantuan program *SPSS 22 for Windows*.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui nilai dari sebaran data pada variabel-variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Standar yang digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data adalah jika nilai signifikansi $p > 0.05$ maka sebaran data dinyatakan normal. Namun sebaliknya, jika nilai signifikansi $p < 0.05$ maka sebaran data tidak normal.

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas Data Penelitian

Variabel	Wilayah		Keterangan
	Kota Gorontalo	Kabupaten Gorontalo	
Kualitas Pelayanan			
Harapan	0.010	0.010	Tidak Normal
Persepsi	0.200	0.200	Normal
Kepuasan Pelanggan	0.200	0.200	Normal

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan diketahui bahwa data bagian harapan wilayah PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo masing-masing memiliki koefisien signifikansi (p) sebesar 0.010 ($p < 0.05$). Pada bagian persepsi wilayah Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo masing-masing memiliki koefisien signifikansi (p)

sebesar 0.200 ($p > 0.05$). Pada kepuasan pelanggan (GAP) wilayah Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo masing-masing memiliki koefisien signifikansi p sebesar 0.200 ($p > 0.05$). Hal ini dapat disimpulkan bahwa bagian harapan kedua wilayah PDAM Kabupaten dan Kota Gorontalo memiliki data yang tidak berdistribusi normal sedangkan bagian persepsi dan kepuasan pelanggan kedua wilayah memiliki data yang berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui kedua variabel pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan memiliki korelasi yang membentuk garis lurus (linear) atau tidak. Kedua variabel dapat dikatakan linear apabila nilai $p < 0.05$, sedangkan kedua variabel dikatakan tidak linear apabila $p > 0.05$. Berikut merupakan hasil uji linearitas antara variabel kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan :

Tabel 7

Hasil Uji Linearitas Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan

Variabel	F	Sig. (p)	Keterangan
Kepuasan Pelanggan dengan Kualitas Pelayanan	352.925	0.000	Linier

Berdasarkan hasil uji linearitas antara variabel kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan diperoleh hasil *F linearity* sebesar 352.925 dengan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$) dan *deviation of linearity F* sebesar 1.390 dengan nilai signifikansi $p = 0.087$ ($p > 0.05$). Berdasarkan

hal tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan memiliki korelasi yang linear.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis ini dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan oleh peneliti diterima atau tidak. Peneliti melakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Analisis ini menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS versi 22 *for windows* yang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 8

Hasil Analisis Regresi Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	Wilayah	r	R Square	Sig. (p)
Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	Kota Gorontalo	0.820	0.672	0.000
	Kabupaten Gorontalo	0.820	0.673	0.000

Hasil analisis regresi pengaruh antara variabel kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo pada tabel di atas menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0.820 dengan koefisien determinasi sebesar 0.672 dan 0.673 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo sebesar 67.2% dan PDAM Kabupaten Gorontalo sebesar 67.3% sedangkan sisanya 32.8% dan 32.7% dipengaruhi oleh variabel lain.

6. Analisis Tambahan

Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis tambahan dengan melakukan Uji Regresi dengan metode Stepwise, untuk melihat aspek kualitas pelayanan mana yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 9

Hasil Uji Anova (F) dengan Metode Stepwise PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo

Model	Wilayah	R Square	Adjusted R Square	Sig. (p)
<i>Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles</i> dengan Kepuasan Pelanggan ^a	Kota Gorontalo	0.711	0.696	0.000
<i>Reliability, Assurance, Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan ^b	Kabupaten Gorontalo	0.714	0.703	0.000

Keterangan :

a. *Predictor: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible*

b. *Predictor: (Constant), Reliability, Assurance, Empathy*

Berdasarkan hasil Uji Anova (F) dengan metode Stepwise PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo di atas, diperoleh model untuk PDAM Kota Gorontalo dan PDAM Kabupaten Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi (R^2) *reliability, assurance, responsiveness, tangibles* dengan kepuasan pelanggan^a sebesar 0.711 dan *reliability, assurance, empathy* dengan kepuasan pelanggan^b sebesar 0.714. Kedua model tersebut memiliki nilai signifikansi (p) sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa pada PDAM Kota Gorontalo aspek *reliability, assurance, responsiveness, tangible* mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 71.1% sedangkan

PDAM Kabupaten Gorontalo aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 71.4%.

D. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 200 pelanggan PDAM yang berdomisili di Daerah Gorontalo. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.672 dan 0.673 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Oleh karena itu, dapat dikatakan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini **diterima**.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo sedangkan aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Gorontalo. Hal ini sesuai dengan penelitian Ahmad (2018) yang menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri BSM) Cabang Polewali baik secara simultan maupun secara parsial.

Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo terbilang kurang baik, hal ini dikarenakan pada setiap aspek kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki nilai rata-rata yang negatif yang berarti bahwa seluruh responden dalam penelitian ini yang merupakan pelanggan PDAM merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Penyebab nilai rata-rata negatif karena nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai aspek-aspek pelayanan lebih besar dari nilai rata-rata persepsi (pelayanan yang diterima) yang menimbulkan nilai negatif yang berarti pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja petugas PDAM Kota Gorontalo maupun Kabupaten Gorontalo. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Stolzer (Jienardy, 2017) yang mengatakan bahwa gap positif akan diperoleh apabila nilai persepsi konsumen lebih besar dari nilai harapan, konsumen dianggap puas terhadap kinerja perusahaan sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila nilai harapan konsumen lebih besar dari nilai persepsi, hal ini menunjukkan konsumen kurang atau tidak puas terhadap kinerja perusahaan. Semakin tinggi nilai harapan yang diperoleh subjek dan nilai persepsi yang semakin rendah menunjukkan semakin besar gap yang terjadi. Sejalan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Yaya, dkk (2017) menemukan bahwa 57.6% pelanggan daerah perkotaan dan 56.5% pelanggan pedesaan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan secara statistik ($z = 0.64$; $p = 0.523$) mengenai kepuasan terhadap layanan perawatan primer.

Perbandingan dari setiap aspek pelayanan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles* pelanggan PDAM Kabupaten Gorontalo cenderung merasa lebih tidak puas dibandingkan dengan pelanggan PDAM Kota Gorontalo, penelitian yang dilakukan Yaya, dkk (2017) ditemukan bahwa daerah perkotaan Greater Accra mengalami peningkatan 64% pada tingkat kepuasan bila dibandingkan dengan responden di wilayah Western (OR = 1.64; 95CI: 1.09-2.47), sedangkan wilayah Upper East memiliki peningkatan kepuasan sebesar 75% dibandingkan wilayah Barat (OR = 0.56; 95%:CI: 0.3-0.92). Namun, daerah pedesaan Central memiliki kepuasan 51%, Volta 81%, Eastern 69%, Ashanti 46%, Brong Aghafo 62%, Northern 75% dan Upper West 61%, mengalami pengurangan dalam tingkat kepuasan bila dibandingkan dengan wilayah Western. Akan tetapi pada aspek *reliability* pelanggan PDAM Kota Gorontalo merasa lebih tidak puas dibandingkan pelanggan Kabupaten Gorontalo, hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Singh dan Kaur (2011) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pedesaan lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan perkotaan.

Menurut Sabihaini (Triastity & Triyaningsih, 2013) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Pada penelitian ini kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo tidak sesuai dengan harapan (lihat tabel 5 dan tabel 6). Hal tersebut membuat pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja

dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Dharmmesta dan Handoko (2000) bahwa ada tiga tingkatan kepuasan pelanggan yaitu, tingkatan pertama pelanggan merasa sangat puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) lebih dari layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan kedua pelanggan merasa puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) sama dengan layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan ketiga pelanggan merasa tidak puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Peneliti juga melakukan analisis tambahan yaitu Uji Regresi dengan metode Stepwise untuk melihat aspek kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa aspek *reliability* yang memiliki hubungan dan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo sebesar 71.1% dan 71.4%. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Farisman (2013) yang menunjukkan bahwa aspek *reliability* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. FIF Pos Tandes dibandingkan aspek-aspek pelayanan lainnya. Hal ini didorong oleh adanya ketepatan waktu dan minimnya kesalahan dalam pencatatan formulir dan dokumen-dokumen yang diperlukan.

Keterbatasan pada penelitian ini yakni pada proses pengambilan data selesai ditemukan beberapa responden tidak mengisi identitas diri secara lengkap dalam kuesioner, serta jarak tempuh peneliti menuju ke lokasi penelitian yang terbilang jauh.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Aspek yang memiliki pengaruh lebih besar baik pada PDAM Kota Gorontalo maupun PDAM Kabupaten Gorontalo adalah *reliability* (kehadalan). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Gorontalo maupun PDAM Kabupaten Gorontalo terbilang kurang baik. Hal ini dikarenakan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota maupun Kabupaten Gorontalo lebih rendah dari skor harapan pelanggan, nilai kesenjangan antara nilai harapan dan persepsi ini menghasilkan nilai yang negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gorontalo. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo secara keseluruhan berada pada kategori tidak puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan peneliti bagi pihak-pihak terkait bagi penelitian selanjutnya

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran bagi Perusahaan Daerah Air Minum Gorontalo agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek kualitas pelayanan terutama pada aspek *reliability* agar kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo juga dapat meningkat. Pihak PDAM juga harus memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat, serta memperbaiki jika terdapat masalah dengan pipa aliran air. Pihak PDAM juga mengintensifkan petugas yang khusus bertugas memperbaiki aliran air yang sering berhenti dan kotor.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan pelanggan, hal ini untuk mengetahui *output* lain yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. A. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Polewali (thesis). Makassar (ID): Universitas Negeri Makassar.
- Almsalam, S. (2014). The effects of customer expectation and perceived service quality on customer satisfaction. *International Journal of Business and Management Invention*, 3(8), 79-84.
- Anandar, A. P. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana kota Samarinda terhadap kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan Sungai Pinang dalam kecamatan Sungai Pinang. *Ejournal Administrasi Negara*, 3(4), 1103-1114.
- Andriani, R. E., & Untarini, N. (2015). Pengaruh ketidakpuasan konsumen dan kebutuhan mencari variasi terhadap perpindahan merek mobile broadband Smartfren. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(1), 1-13.
- Arifudin. (2017, 13 Januari). Menunggak, PDAM Segel 5.377 Pelanggan. <http://hargo.co.id/berita/menunggak-pdam-segel-5-377-pelanggan.html> (diakses 16 Juli 2018)
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Asih, I. A., & Setiawan, P. Y. (2015). Pengaruh ketidakpuasan dan sikap mengeluh pada perilaku mengeluh konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 2001-2015.
- Akuba, A. (2018, 31 Mei). Produk PDAM Tak Layak Konsumsi, Warga Ngadu ke DPRD. <http://hargo.co.id/berita/produk-pdam-tak-layak-konsumsi-warga-ngadu-ke-dprd.html> (diakses 16 Juli 2018)
- Assauri, S. (1999). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM). (2017). *Buku Kinerja PDAM 2017*.

http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/assets/assets/upload/Buku_Laporan_Kinerja_PDAM_2017.pdf (diakses 21 Maret 2017)

- Badan Pusat Statistik (BPS). (2010). Jumlah dan Distribusi Penduduk Provinsi Gorontalo. <http://sp2010.bps.go.id/index.php/site?id=75&wilayah=Gorontalo> (diakses 20 April 2017).
- Bharwana, T. K., Bashir, M., & Mohsin, M. (2013). Impact of service quality on customer's satisfaction: A study from service sector especially Private Colleges of Faisalad, Punjab, Pakistan. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3(5), 1-6.
- Djarmiko, T., & Sabrina, C. H. (2015). Pengaruh *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, terhadap kepuasan nasabah PT. Prudential Life Assurance Bandung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 15(2), 169-178.
- Esmailpour, M., Zadeh, M., & Hoseini, E. H. (2012). The influence of service quality on customer satisfaction; Customers of Boushehr Bank Sepah as a case study. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1149-1159.
- Dharmmesta, B. S. & Handoko, H. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF.
- Farisman, S. & Satrio, B. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan kosumen Faderal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 2(3), 1-17.
- Fauzu, N. (2010). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Surakarta. *Skripsi Manajemen Pemasaran*.
- Gobel, R. V. (2016, 28 Oktober). Dihantam Banjir, Pipa PDAM Putus, Warga Krisis Air Bersih. <http://hargo.co.id/berita/dihantam-banjir-pipa-pdam-putus-warga-krisis-air-bersih.html> (diakses 21 Maret 2017).
- Haja, S., Norken, I. N., & Suputra, I. K. (2015). Analisis kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar ditinjau dari aspek teknis. *Jurnal Spektran*, 3(1), 30-37.
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk Esus. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703-710.

- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Emplementasi, dan Kontro) Jilid 1, Edisi Revisi*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (1995). *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian), Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 8, Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Keller, K. N. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P. & Keller, K. N. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, P., & Keller, K. N. (2009). *Manajemen Pemasaran, Edisi 13, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Levy, M., & Weitz, B. (2001). *Retailing Management*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widiantoro (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mano, D. H. (2016, Maret 21). PDAM Gorontalo Belum Mampu Penuhi Kebutuhan Masyarakat. <http://www.antaragorontalo.com/berita/22997/pdam-gorontalo-belum-mampu-penuhi-kebutuhan-masyarakat> (diakses 21 Maret 2017).
- Nam, J., Ekinci, Y., & Whyatt, G. (2011). Brand equity, brand loyalty and consumer satisfaction. *Annaks of Tourism Research*, 38(3), 1009-1030. doi:10.1016/j.annals.2011.01.015.
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A., & Fitria, L. (2014). Analisis pelayanan jasa pada perusahaan daerah air minum (PDAM) DKI Jakarta dengan menggunakan

- metode service quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(01), 435-447.
- Parasuraman, A. V. (2001). *Delivering Quality Service (Terjemahan)*. New York: The Free Press.
- PDAM Kota Gorontalo. (2016, 8 November). Sejarah PDAM Gorontalo. <http://pdamkotagorontalo.com/sejarah.php> (diakses 21 Maret 2017)
- Pemerintah Provinsi Gorontalo. (2010). Profil Penduduk. <https://www.gorontaloprov.go.id/profil/penduduk> (diakses pada tanggal 24 mei 2018).
- Phiri, M. A., & Mcwabe, T. (2013). Customer's expectations and perceptions of service quality: the case of pick n pay supermarket stores in Pietermaritzburg Area, South Africa. *International Journal of Research In Social Sciences*, 3(1), 96-104.
- Puspita, R. N. (2012). Perbedaan kepuasan pelanggan Indomaret dan Alfamart. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 1(1), 61-67.
- Putri, N. R. & Suhariadi, F. (2013). Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth pada pelanggan klinik kecantikan London Beauty Care. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 02(1), 1-8.
- Ramseook-Munhurrin, P., Lukea-Bhiwajee, S. D., & Naidoo, P. (2010). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1), 37-50.
- Singh, F & Kaur, D. (2011). Customer perception of banking services — A comparative study of Rural and Urban Branches. *Asia Pacific Business Review*, 7(2), 37-47. <https://doi.org/10.1177/097324701100700204>.
- Soenaryo, J. (2015). Analisis pengaruh *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* agen PT. AJ Sequislife terhadap kepuasan pelanggan pada Cabang Surabaya – Trusty. *Jurnal AGORA*, 3(1), 23-28.
- Suharseno, T., Hidayat, R., & Dewi, D. A. L. (2013). Pengaruh ketidakpuasan konsumen dan karakteristik kategori produk terhadap keputusan perpindahan merek dengan kebutuhan mencari variasi sebagai variabel moderasi. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*, 18(2), 176-182.
- Suryaningtiyas, D., Harahab, N., & Riniwati, H. (2013). Analisis kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nelayan) di UPTD

- Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur. *Jurnal ECSOFiM*, 1(1), 41-51.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyati. (2011). Analisis tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa PDAM Surakarta. *Skripsi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*.
- Syarifah, F. (2015, 27 Agustus). 71 Persen Orang Indonesia Tak Dapat Akses Air Bersih. <http://health.liputan6.com/read/2303178/71-persen-orang-indonesia-tak-dapat-akses-air-bersih> (diakses 11 April 2017)
- Triastity, R., & Triyaningsih, SL. (2013). Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasa konsumen (Survey konsumen rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar). *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(2), 151-157.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran, Edisi-2*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Wijayanti, A. (2015). Perbedaan persepsi harapan konsumen terhadap jasa pelayanan Hotel Mangkuyu dan Surakarta. *Jurnal Paradigma*, 13(01), 24-44.
- Yaya, dkk. (2017). Urban-rural difference in satisfaction with primary healthcare services in Ghana. *BMC Health Services Research*, 17:776. doi: 10.1186/s12913-017-2745-7
- Yenita. (2008). Persepsi terhadap petugas pemberi jasa layanan: efek dari kepuasan konsumen. *Journal of Psychology*, 10(2), 170-180.
- Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Bulletin Studi Ekonomi*, 12(1), 10-28.

LAMPIRAN 1
SKALA *TRY OUT*



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444



Good Average Poor





**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444**

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

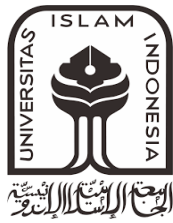
Perkenalkan saya Sitti Nur Fadhilla Beu, mahasiswa Universitas Islam Indonesia, program studi Psikologi. Saya memohon kesediaan dan kebaikan hati saudara/saudari untuk membantu saya dengan mengisi kuisisioner ini dengan benar dan jujur sesuai dengan keadaan, perasaan, dan pikiran saudara/saudari saat ini. Jawaban-jawaban yang saudara/saudari berikan merupakan informasi yang sangat penting dan berharga, oleh karenanya saudara/saudari tidak perlu ragu untuk menjawab sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kerahasiaan jawaban saudara/saudari dijamin dan dijunjung tinggi oleh etika akademik penelitian kami.

Terima kasih atas kesediaan, kesungguhan dan kejujuran saudara/saudari dalam menjawab setiap pertanyaan. Mudah-mudahan Allah *Subhanallahu wa Ta'ala* membalas kebaikan saudara/saudari dengan kebaikan yang lebih banyak, aamiin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti

Sitti Nur Fadhilla Beu



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
 Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
 Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444

IDENTITAS RESPONDEN

- Nama/Inisial : _____
- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Usia : < 20th 21-25th 26-30th > 31th
- Status Perkawinan : Menikah Belum Menikah
- Kegunaan : Rumah Tangga Industri Lain-lain
- Awal Pemakaian : Tahun

Ket : (berilah tanda centang (√) pada kotak yang tersedia)

Dengan ini, saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian dan menjawab semua pertanyaan penelitian sejujurnya sesuai dengan pikiran dan kondisi saya.

Gorontalo, 2018

.....



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan yang berkaitan dengan **harapan Anda** mengenai layanan PDAM. Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) dalam pilihan jawaban yang menurut Anda paling menggambarkan harapan anda terhadap pelayanan PDAM. Berikut adalah pilihan jawaban dari pernyataan kuesioner ini :

- STS** : Jika Anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut
TS : Jika Anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut
ATS : Jika Anda **Agak Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut
AS : Jika Anda **Agak Setuju** dengan pertanyaan tersebut
S : Jika Anda **Setuju** dengan pernyataan tersebut
SS : Jika Anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut

Contoh : “Petugas PDAM memberikan pelayanan yang baik”

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut benar dan Anda **sangat setuju** dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban SS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
					√

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak benar dan Anda **sangat tidak setuju** dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban STS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
√					

Keterangan : pengisian jawaban dilakukan hanya pada satu kotak dari enam kotak yang disediakan.



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan yang berkaitan dengan persepsi aktual Anda mengenai layanan PDAM (Pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM). Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) dalam pilihan jawaban yang menurut Anda paling menggambarkan perasaan anda terhadap pelayanan PDAM.

Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

- STS : Jika Anda Sangat Tidak Sesuai dengan pernyataan tersebut
 TS : Jika Anda Tidak Sesuai dengan pernyataan tersebut
 ATS : Jika Anda Agak Tidak Sesuai dengan pernyataan tersebut
 AS : Jika Anda Agak Sesuai dengan pertanyaan tersebut
 S : Jika Anda Sesuai dengan pernyataan tersebut
 SS : Jika Anda Sangat Sesuai dengan pernyataan tersebut

Contoh : “Air yang didistribusikan ke pelanggan dapat dikonsumsi”

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut benar dan Anda merasa sangat sesuai dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban SS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
					√

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak benar dan Anda merasa sangat tidak sesuai dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban STS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	S
√					

Keterangan : pengisian jawaban dilakukan hanya pada satu kotak dari enam kotak yang disediakan.

18	Petugas PDAM mampu memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Petugas PDAM memberikan informasi berupa brosur, papan informasi, dan website online tentang layanan PDAM mudah diperoleh	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Lokasi kantor PDAM mudah dijangkau dengan menggunakan transportasi umum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Area kantor PDAM bersih dan rapih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	Ruang tunggu PDAM memiliki kursi tunggu/duduk yang nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	Ruang tunggu PDAM memiliki AC atau kipas angin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Transaksi pembayaran dilakukan dengan menggunakan komputer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	Petugas PDAM berpakaian rapih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





TERIMA KASIH

LAMPIRAN 2
TABULASI DATA *TRY OUT*
SKALA SERVQUAL

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4	A2 5
22	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6
23	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6
25	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	6
26	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
27	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6
28	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5
29	6	6	6	6	6	6	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	4	5	5	5	5
30	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6
31	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5
32	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	6	4	5	5	4	6	6	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
34	6	6	5	6	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	6	5	5	6	5
40	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
41	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5
42	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	4	5	6	6	5	6	5	5	5	5

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4	A2 5
43	6	6	5	5	5	5	4	6	4	4	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
45	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6
46	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6
47	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	5	5	4	5	6	6	6	5	5
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	4	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5
50	6	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	2
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	6	6
53	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	6
54	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
55	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5
57	5	6	6	6	4	6	3	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
59	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5
60	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6
61	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
62	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5
63	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5
64	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5
65	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5

BAGIAN 2 - PERSEPSI AKTUAL																											
S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4	A2 5		
1	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	
4	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	
8	6	5	6	5	5	6	6	5	5	6	4	6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	
9	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	
10	2	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	3	6	5	5	5	5	5	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	
12	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	
13	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
17	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	
18	2	4	4	5	4	4	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	
20	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	
21	5	5	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	5	6	

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4	A2 5
23	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5
25	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5
26	6	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	5
27	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
29	6	6	6	6	6	5	2	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
30	3	5	2	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5
31	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6
32	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6
33	2	2	2	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
34	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6
41	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6
42	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	4	3	5	5	4	4	4	5
43	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3	5	5
44	2	2	2	4	5	5	2	2	5	5	2	2	5	5	5	2	5	2	2	2	5	5	5	5	2
45	2	3	5	3	5	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4

S/A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4	A2 5
92	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
93	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	5	4	4	4	2	4	3	5	5	4	5	5	5	5
94	4	4	4	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
95	2	5	5	5	5	2	2	5	2	2	2	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	2
97	3	3	3	4	4	3	6	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
98	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
99	1	1	1	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
100	2	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	3	6	5	5	5	5	5

LAMPIRAN 3

HASIL *TRY OUT*

Validitas dan Realibilitas Skala Servqual

A. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS BAGIAN HARAPAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.923	.926	25

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
140.27	69.856	8.358	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	134.50	66.434	.470	.	.922
Item_2	134.61	63.493	.620	.	.919
Item_3	134.62	65.854	.367	.	.924
Item_4	134.64	64.859	.517	.	.921
Item_5	134.65	64.452	.561	.	.920
Item_6	134.65	64.634	.608	.	.920
Item_7	134.86	63.778	.557	.	.920
Item_8	134.57	64.753	.552	.	.920
Item_9	134.64	66.112	.375	.	.923
Item_10	134.77	64.704	.519	.	.921
Item_11	134.59	65.416	.556	.	.920
Item_12	134.60	64.808	.634	.	.919
Item_13	134.58	65.458	.556	.	.920
Item_14	134.64	64.314	.682	.	.919
Item_15	134.61	64.341	.661	.	.919
Item_16	134.79	63.238	.512	.	.922
Item_17	134.76	63.013	.647	.	.919
Item_18	134.79	63.178	.596	.	.920
Item_19	134.64	65.748	.401	.	.923

Item_20	134.67	64.082	.621	.	.919
Item_21	134.67	64.284	.597	.	.920
Item_22	134.65	64.371	.591	.	.920
Item_23	134.62	63.834	.580	.	.920
Item_24	134.59	65.436	.554	.	.921
Item_25	134.77	64.017	.527	.	.921

ANALISIS PERASPEK

ASPEK 1 (RELIABILITY)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	7

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	33.59	6.103	.460	.799
Item_2	33.70	5.081	.656	.763
Item_3	33.71	5.541	.464	.800
Item_4	33.73	5.351	.606	.774
Item_5	33.74	5.386	.587	.777
Item_6	33.74	5.487	.629	.772
Item_7	33.95	5.482	.454	.804

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
39.36	7.243	2.691	7

ASPEK 2 (RESPONSIVENESS)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.712	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_8	16.81	1.570	.466	.669
Item_9	16.88	1.501	.492	.654
Item_10	17.01	1.404	.554	.614
Item_11	16.83	1.678	.492	.657

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.51	2.495	1.580	4

ASPEK 3 (ASSURANCE)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_12	16.98	1.454	.644	.780
Item_13	16.96	1.453	.663	.771
Item_14	17.02	1.353	.729	.739
Item_15	16.99	1.485	.562	.818

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.65	2.412	1.553	4

ASPEK 4 (EMPATHY)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_16	16.62	1.935	.607	.597
Item_17	16.59	2.143	.659	.572
Item_18	16.62	2.198	.571	.623
Item_19	16.47	2.938	.238	.794

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
22.10	3.747	1.936	4

ASPEK 5 (TANGIBLES)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_20	28.05	4.351	.607	.788
Item_21	28.05	4.189	.690	.771
Item_22	28.03	4.231	.675	.774
Item_23	28.00	4.283	.553	.801
Item_24	27.97	4.615	.602	.792
Item_25	28.15	4.432	.444	.828

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
33.65	6.048	2.459	6

B. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS BAGIAN PERSEPSI

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.955	.956	25

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	104.59	529.679	.546	.759	.955
Item_2	103.95	527.361	.529	.835	.955
Item_3	104.08	525.852	.525	.812	.955
Item_4	102.95	529.018	.599	.691	.954
Item_5	103.26	530.093	.508	.744	.955
Item_6	103.91	521.335	.610	.785	.954
Item_7	103.38	520.622	.685	.731	.953
Item_8	103.84	520.984	.668	.767	.953
Item_9	102.61	536.018	.536	.660	.955
Item_10	102.76	515.134	.824	.788	.952
Item_11	103.10	510.980	.836	.829	.951
Item_12	102.63	513.104	.844	.844	.951
Item_13	102.77	518.138	.685	.783	.953
Item_14	102.55	512.391	.818	.887	.952
Item_15	102.43	514.571	.789	.857	.952
Item_16	102.55	523.361	.641	.699	.954
Item_17	102.73	516.967	.817	.818	.952
Item_18	102.74	518.174	.695	.795	.953
Item_19	102.56	523.845	.626	.692	.954
Item_20	102.10	534.293	.589	.776	.954
Item_21	102.30	524.778	.767	.880	.953
Item_22	102.33	525.153	.741	.878	.953
Item_23	102.40	532.141	.594	.784	.954
Item_24	102.09	535.537	.603	.824	.954
Item_25	102.19	532.519	.613	.761	.954

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
107.20	567.172	23.815	25

ANALISIS PERASPEK

ASPEK 1 (RELIABILITY)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	7

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	21.67	47.294	.748	.860
Item_2	21.03	45.928	.745	.860
Item_3	21.16	44.924	.756	.858
Item_4	20.03	49.666	.668	.871
Item_5	20.34	48.590	.628	.875
Item_6	20.99	46.858	.682	.868
Item_7	20.46	51.322	.514	.888

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
24.28	63.840	7.990	7

ASPEK 2 (RESPONSIVENESS)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.819	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_8	13.13	11.306	.591	.798
Item_9	11.90	13.404	.490	.835
Item_10	12.05	11.018	.709	.741
Item_11	12.39	9.937	.792	.695

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.49	19.141	4.375	4

ASPEK 3 (ASSURANCE)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

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

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.42	26.266	5.125	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.920	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_12	13.85	15.563	.821	.895
Item_13	13.99	15.222	.752	.920
Item_14	13.77	14.644	.880	.874
Item_15	13.65	15.240	.818	.896

ASPEK 4 (EMPATHY)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_16	13.57	13.743	.555	.849
Item_17	13.75	12.553	.796	.748
Item_18	13.76	12.083	.715	.779
Item_19	13.58	12.872	.647	.810

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
18.22	21.628	4.651	4

ASPEK 5 (RELIABILITY)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	6

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_20	24.69	26.964	.794	.932
Item_21	24.89	26.402	.842	.926
Item_22	24.92	26.135	.843	.926
Item_23	24.99	26.394	.794	.932
Item_24	24.68	27.189	.834	.928
Item_25	24.78	26.577	.817	.929

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.79	37.865	6.153	6

LAMPIRAN 4
SKALA PENELITIAN



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444



Good Average Poor





**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444**

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Sitti Nur Fadhillah Beu, mahasiswa Universitas Islam Indonesia, program studi Psikologi. Saya memohon kesediaan dan kebaikan hati saudara/saudari untuk membantu saya dengan mengisi kuisioner ini dengan benar dan jujur sesuai dengan keadaan, perasaan, dan pikiran saudara/saudari saat ini. Jawaban-jawaban yang saudara/saudari berikan merupakan informasi yang sangat penting dan berharga, oleh karenanya saudara/saudari tidak perlu ragu untuk menjawab sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kerahasiaan jawaban saudara/saudari dijamin dan dijunjung tinggi oleh etika akademik penelitian kami.

Terima kasih atas kesediaan, kesungguhan dan kejujuran saudara/saudari dalam menjawab setiap pertanyaan. Mudah-mudahan Allah *Subhanallahu wa Ta'ala* membalas kebaikan saudara/saudari dengan kebaikan yang lebih banyak, aamiin.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Peneliti

Sitti Nur Fadhillah Beu



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444

IDENTITAS RESPONDEN

- Nama/Inisial : _____
- Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
- Usia : < 20th 21-25th 26-30th > 31th
- Status Perkawinan : Menikah Belum Menikah
- Kegunaan : Rumah Tangga Industri Lain-lain
- Awal Pemakaian : Tahun

Ket : (berilah tanda centang (√) pada kotak yang tersedia)

Dengan ini, saya menyatakan bersedia untuk menjadi responden penelitian dan menjawab semua pertanyaan penelitian sejujurnya sesuai dengan pikiran dan kondisi saya.

Gorontalo, 2018

.....



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan yang berkaitan dengan **harapan Anda mengenai layanan PDAM**. Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) dalam pilihan jawaban yang menurut Anda paling menggambarkan harapan anda terhadap pelayanan PDAM. Berikut adalah pilihan jawaban dari pernyataan kuesioner ini :

STS : Jika Anda **Sangat Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut

TS : Jika Anda **Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut

ATS : Jika Anda **Agak Tidak Setuju** dengan pernyataan tersebut

AS : Jika Anda **Agak Setuju** dengan pertanyaan tersebut

S : Jika Anda **Setuju** dengan pernyataan tersebut

SS : Jika Anda **Sangat Setuju** dengan pernyataan tersebut

Contoh : **“Petugas PDAM memberikan pelayanan yang baik”**

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut benar dan Anda **sangat setuju** dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban SS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
					√

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak benar dan Anda **sangat tidak setuju** dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban STS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
√					

Keterangan : pengisian jawaban dilakukan hanya pada satu kotak dari enam kotak yang disediakan.



PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
 Alamat : Jl. Kaliurang Km 14,5 Besi, Sleman,
 Yogyakarta 55584, Telp. (0274) 898444

PETUNJUK PENGISIAN

Pada bagian ini terdapat pernyataan yang berkaitan dengan **persepsi aktual Anda mengenai layanan PDAM (Pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM)**. Berilah tanda silang (X) atau tanda centang (√) dalam pilihan jawaban yang menurut Anda paling menggambarkan perasaan anda terhadap pelayanan PDAM.

Pilihan jawaban yang tersedia adalah :

STS : Jika Anda **Sangat Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut

TS : Jika Anda **Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut

ATS : Jika Anda **Agak Tidak Sesuai** dengan pernyataan tersebut

AS : Jika Anda **Agak Sesuai** dengan pertanyaan tersebut

S : Jika Anda **Sesuai** dengan pernyataan tersebut

SS : Jika Anda **Sangat Sesuai** dengan pernyataan tersebut

Contoh : “**Air yang didistribusikan ke pelanggan dapat dikonsumsi**”

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut benar dan Anda merasa **sangat sesuai** dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban SS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
					√

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak benar dan Anda merasa **sangat tidak sesuai** dengan pernyataan tersebut, maka berikan tanda centang (√) pada pilihan jawaban STS seperti pada contoh berikut :

Pilihan Jawaban					
STS	TS	ATS	AS	S	SS
√					

Keterangan : pengisian jawaban dilakukan hanya pada satu kotak dari enam kotak yang disediakan.

	dengan cara yang penuh perhatian							
18	Petugas PDAM mampu memahami kebutuhan pelanggan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	Lokasi kantor PDAM mudah dijangkau dengan menggunakan transportasi umum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	Area kantor PDAM bersih dan rapih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	Ruang tunggu PDAM memiliki kursi tunggu/duduk yang nyaman	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	Ruang tunggu PDAM memiliki AC atau kipas angin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	Transaksi pembayaran dilakukan dengan menggunakan komputer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	Petugas PDAM berpakaian rapih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>





TERIMA KASIH

LAMPIRAN 5
TABUASI DATA PENELITIAN
SKALA SERVQUAL KOTA GORONTALO

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
21	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6
22	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6	5	6	5
23	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5
25	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6
26	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6
28	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
29	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5
30	6	5	6	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	4
31	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5
33	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6
36	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
37	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5
38	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
40	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	5	4
41	5	6	6	5	6	5	5	6	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	5
42	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5
43	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
44	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
45	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	5	5
46	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5
47	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
48	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
49	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
50	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	5
51	6	5	6	5	6	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5
53	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
54	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6
55	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
56	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
57	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5
60	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
61	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	6	6	6	6
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
65	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	6
66	6	6	6	6	5	6	5	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
90	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5	6	5	4
91	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5
93	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	4
96	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	6	5	6	5
97	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
98	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6	5
99	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	5
10 0	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5

BAGIAN 2 - PERSEPSI AKTUAL																								
S/A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A1	A2	A2	A2	A2	A2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
S1	2	4	1	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
S2	1	3	1	4	6	1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S3	3	3	3	4	5	4	6	6	6	4	4	4	4	3	2	2	5	6	5	6	6	6	5	5
S4	6	5	4	4	6	6	3	5	4	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
S5	2	5	4	4	6	4	4	2	6	6	5	6	6	6	6	3	5	6	6	6	6	5	6	3
S6	1	4	1	1	4	4	6	3	6	2	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
S7	2	3	3	4	5	2	2	2	5	2	2	5	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5
S8	3	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S9	1	3	3	4	6	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S10	2	2	4	1	5	4	5	4	2	6	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	6	6	5	5
S11	6	5	4	4	6	5	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	6
S12	1	1	2	1	3	3	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S13	5	5	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	6	5	5	6
S14	3	5	3	4	5	3	6	3	3	5	5	5	6	5	6	5	4	4	5	5	5	4	4	5
S15	2	2	2	3	3	4	5	4	6	6	4	5	5	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	6
S16	2	3	2	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	4	5	6
S17	2	2	2	2	3	2	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	6	4	4	4	5	5
S18	1	1	3	4	4	2	4	2	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	6	5	5	6	5
S19	1	1	3	3	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
S20	2	2	2	2	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S21	3	3	3	1	5	4	4	3	2	6	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S22	2	2	2	2	5	2	2	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

S/A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
S23	2	3	2	1	3	4	4	3	4	3	6	3	5	5	5	5	1	2	4	5	6	5	4	3
S24	1	2	2	4	5	3	4	2	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6
S25	1	1	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	6	6
S26	3	3	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
S27	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S28	3	3	3	4	3	1	1	3	1	5	2	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6
S29	1	2	2	4	6	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S30	3	3	3	3	6	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	5	5
S31	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	5	3	2	5	5	5	3	3	5	5	2	5	5	5
S32	2	2	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4
S33	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3	3	5	5	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6	6
S34	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5
S35	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S36	4	5	5	5	5	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
S37	1	2	3	1	1	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
S38	2	3	3	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S39	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
S40	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
S41	2	5	3	4	5	4	2	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	6	5
S42	1	1	2	1	2	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S43	2	2	2	3	5	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
S44	2	2	1	3	5	2	3	5	5	2	1	5	2	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5
S45	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	5

LAMPIRAN 6

TABUASI DATA PENELITIAN

SKALA *SERVICE QUALITY* KABUPATEN GORONTALO

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
68	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5
70	5	5	5	5	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5
71	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
72	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5
73	6	6	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5
74	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
75	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	6	4
76	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	4	6	6	5	6	6	6	6	6
77	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	4
79	6	4	6	5	4	4	6	5	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	6
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	6	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	6	5
84	6	5	6	5	6	5	5	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
85	6	5	5	5	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
86	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	6	6	6	4
87	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
88	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5
90	6	6	5	5	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	5

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5
92	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6
93	5	5	6	6	6	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	5	6
94	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	5	5	3	6	6	6	6	6	6
95	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	5
96	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	5	5	5	5
97	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6	5	6	5	5	5	5	4	6	4	5	5	5	5
98	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
99	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	5	4	5	6	5	5
100	5	5	5	4	4	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	4	5	5	5	5	5	5	4

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
24	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	6	6
25	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5
28	2	2	2	5	5	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	6	5	5	4	6	5
29	2	2	2	2	2	2	3	4	5	4	4	5	5	6	6	6	4	4	6	6	5	5	6	6
30	1	1	1	5	2	1	4	2	4	4	2	4	4	3	3	4	4	2	5	5	4	4	6	6
31	1	1	1	2	1	1	4	5	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
32	2	2	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5
33	3	3	3	4	3	5	3	4	3	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
34	2	2	3	5	4	3	3	3	5	4	4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
35	2	2	2	4	2	4	2	5	4	2	5	5	4	6	6	1	3	3	4	4	4	4	6	6
36	2	2	1	5	4	1	5	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
37	3	3	5	5	3	5	3	4	4	3	3	4	2	4	6	2	4	6	5	5	6	6	6	6
38	2	2	2	4	4	2	5	3	6	5	4	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6
39	5	6	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5
40	1	1	1	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
41	2	5	5	5	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	6	5	5	5	5	5
42	2	2	3	3	4	2	2	2	5	5	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	5	5	5
43	1	1	1	2	5	1	2	1	6	2	2	1	1	1	2	5	2	1	6	2	2	5	5	2
44	1	1	1	2	5	1	2	1	6	2	2	1	1	1	2	2	2	1	6	2	2	5	5	5

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
68	4	4	4	4	4	4	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
69	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6
70	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5
71	2	2	4	4	5	3	4	1	4	2	2	3	4	1	1	4	2	3	1	2	3	2	2	1
72	2	2	2	4	4	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
73	3	3	2	5	5	2	2	2	3	2	3	4	2	2	4	5	3	4	5	5	5	4	4	4
74	1	4	3	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	6	6	2	1	1	1	2	1	1	1
75	3	3	3	3	3	3	2	4	5	5	4	6	6	3	5	5	3	6	6	6	6	6	6	6
76	1	4	5	3	5	1	2	2	6	5	2	5	2	5	5	4	5	5	6	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	4	5	5
79	3	6	5	6	3	3	2	4	5	5	4	3	2	4	4	4	4	5	5	5	3	3	5	4
80	2	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	2	5	2
81	2	2	1	5	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	6	6	6	6	6	6
82	2	5	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
83	2	4	1	5	4	3	5	3	5	5	6	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5
84	4	4	2	5	4	2	5	2	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4
85	4	5	2	5	6	2	5	2	5	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	4
86	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	5	5
87	4	4	4	4	4	4	5	4	6	6	5	5	5	6	6	5	4	5	5	4	5	6	5	5
88	4	5	5	5	5	4	4	5	6	3	5	5	5	5	5	4	6	6	5	5	5	5	5	5
89	1	5	3	4	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	1	4	1	5	1	1	5	1	5	6	2	6	6	6	6	6	3	1	6	6	6	6	6	6

S/ A	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A1 0	A1 1	A1 2	A1 3	A1 4	A1 5	A1 6	A1 7	A1 8	A1 9	A2 0	A2 1	A2 2	A2 3	A2 4
91	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
92	3	5	3	6	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5
93	3	5	6	6	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	6	6	5
94	2	3	3	5	5	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	5	2	2	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6
96	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6
97	1	2	1	4	3	1	5	1	5	5	3	6	6	5	6	6	3	2	6	6	6	6	6	6
98	3	4	1	4	4	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	5	5	3	2	3	6	4	4	3	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5
100	2	2	3	5	5	6	4	4	5	5	5	5	5	6	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5

LAMPIRAN 7

UJI ASUMSI

A. Uji Normalitas

Case Processing Summary

	Wilayah	Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
Harapan	PDAM Kota	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
	PDAM Kabupaten	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
Persepsi	PDAM Kota	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
	PDAM Kabupaten	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
Kepuasan_GAP	PDAM Kota	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%
	PDAM Kabupaten	80	100.0%	0	0.0%	80	100.0%

Descriptives

	Wilayah			Statistic	Std. Error		
Harapan	PDAM Kota	Mean		133.9625	.74321		
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	132.4832			
			Upper Bound	135.4418			
			5% Trimmed Mean	134.0833			
		Median		132.5000			
		Variance		44.188			
		Std. Deviation		6.64744			
		Minimum		120.00			
		Maximum		144.00			
		Range		24.00			
		Interquartile Range		10.75			
		Skewness		.116	.269		
		Kurtosis		-.949	.532		
		PDAM Kabupaten	PDAM Kabupaten	Mean		134.2000	.91409
				95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	132.3805	
Upper Bound	136.0195						
5% Trimmed Mean	134.6111						
Median				134.5000			
Variance				66.846			
Std. Deviation				8.17591			
Minimum				115.00			

		Maximum	144.00			
		Range	29.00			
		Interquartile Range	13.75			
		Skewness	-.550	.269		
		Kurtosis	-.663	.532		
Persepsi	PDAM Kota	Mean	109.8375	.97637		
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 107.8941 Upper Bound 111.7809			
		5% Trimmed Mean	109.5972			
		Median	109.0000			
		Variance	76.264			
		Std. Deviation	8.73295			
		Minimum	95.00			
		Maximum	130.00			
		Range	35.00			
		Interquartile Range	11.00			
		Skewness	.350	.269		
		Kurtosis	-.485	.532		
			PDAM Kabupaten	Mean	108.8375	1.41505
				95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound 106.0209 Upper Bound 111.6541	
				5% Trimmed Mean	109.2778	
				Median	110.0000	
				Variance	160.188	
		Std. Deviation	12.65656			
		Minimum	77.00			
		Maximum	135.00			
		Range	58.00			
		Interquartile Range	16.75			
		Skewness	-.549	.269		
		Kurtosis	.153	.532		
Kepuasan_GAP	PDAM Kota	Mean	-24.1250	1.29059		
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound -26.6939 Upper Bound -21.5561			
		5% Trimmed Mean	-24.2222			
		Median	-22.5000			
		Variance	133.250			

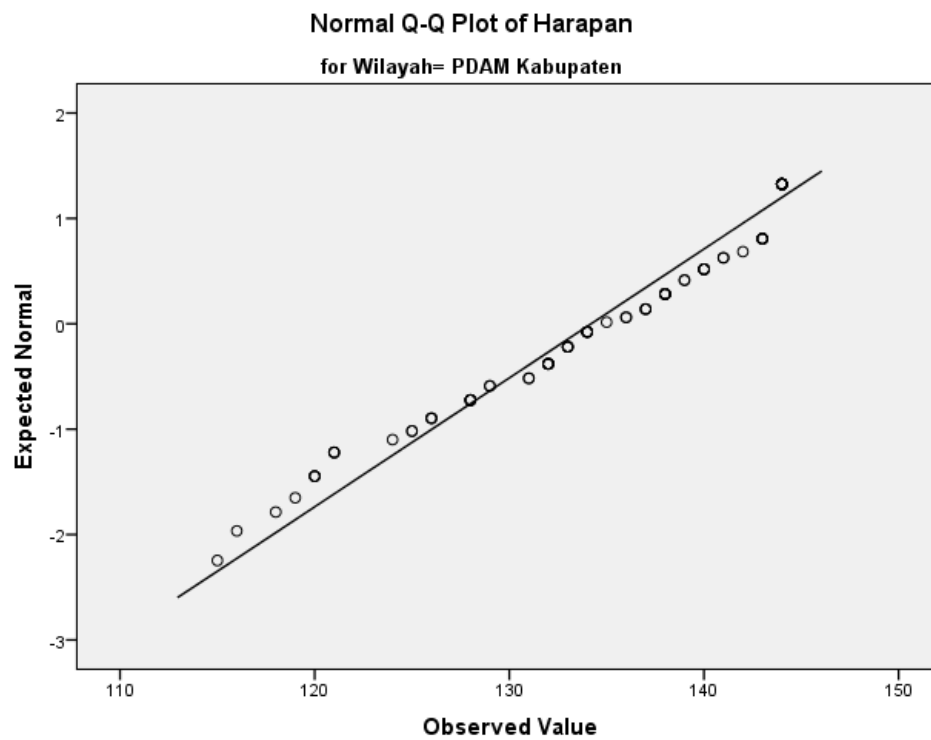
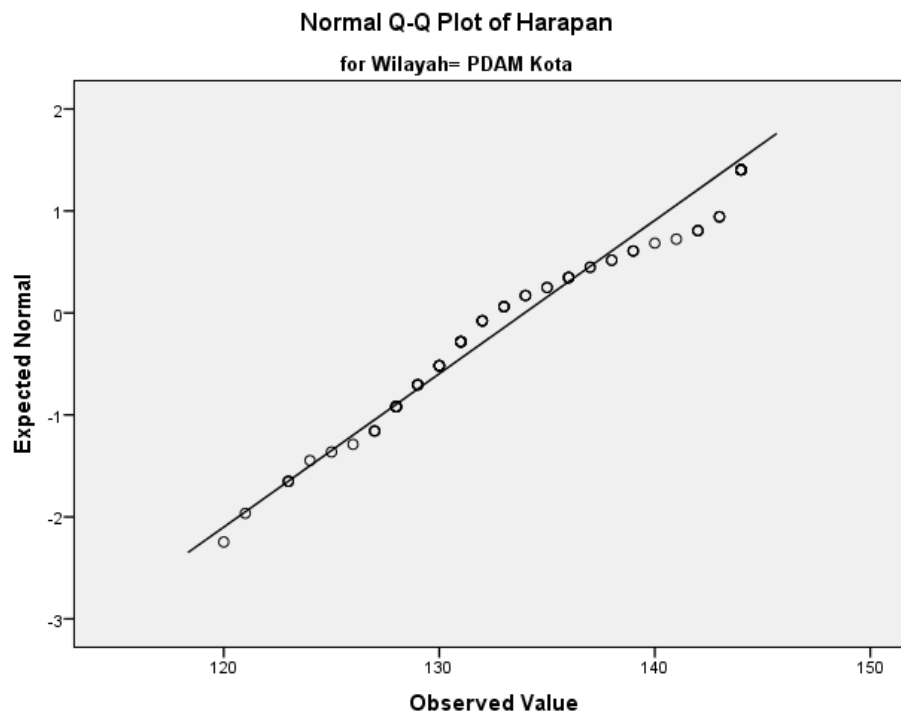
	Std. Deviation		11.54340	
	Minimum		-49.00	
	Maximum		4.00	
	Range		53.00	
	Interquartile Range		17.00	
	Skewness		-.050	.269
	Kurtosis		-.436	.532
PDAM	Mean		-25.3625	1.58626
Kabupaten	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound Upper Bound	-28.5199 -22.2051	
	5% Trimmed Mean		-24.9583	
	Median		-24.5000	
	Variance		201.297	
	Std. Deviation		14.18793	
	Minimum		-63.00	
	Maximum		8.00	
	Range		71.00	
	Interquartile Range		17.50	
	Skewness		-.370	.269
	Kurtosis		.423	.532

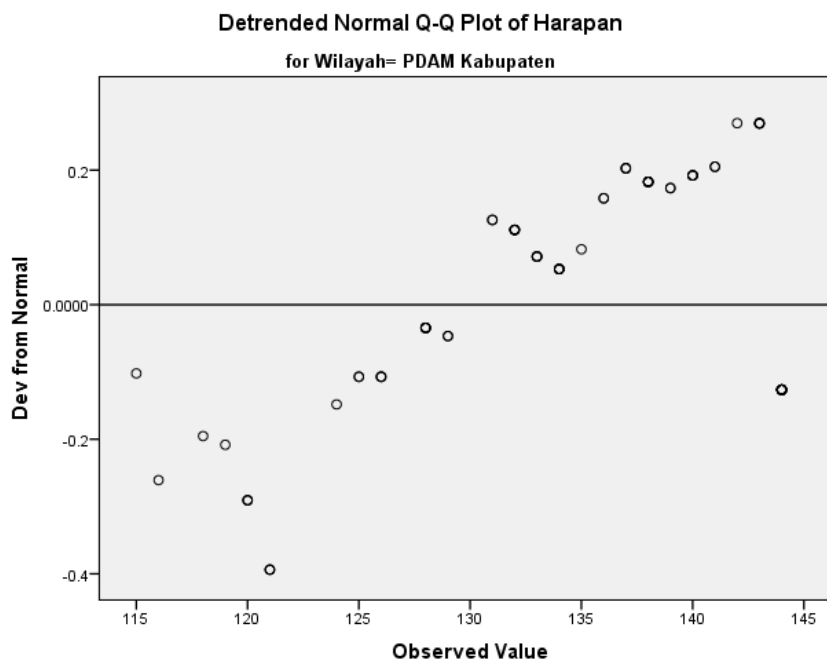
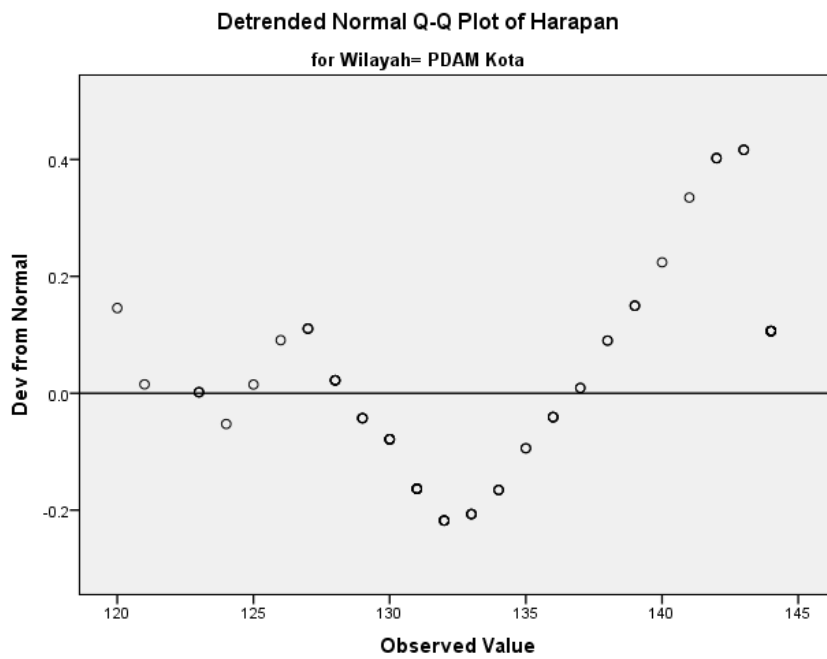
Tests of Normality

	Wilayah	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Harapan	PDAM Kota	.116	80	.010	.939	80	.001
	PDAM Kabupaten	.115	80	.010	.925	80	.000
Persepsi	PDAM Kota	.077	80	.200*	.974	80	.100
	PDAM Kabupaten	.082	80	.200*	.968	80	.044
Kepuasan_GAP	PDAM Kota	.073	80	.200*	.986	80	.551
	PDAM Kabupaten	.073	80	.200*	.983	80	.382

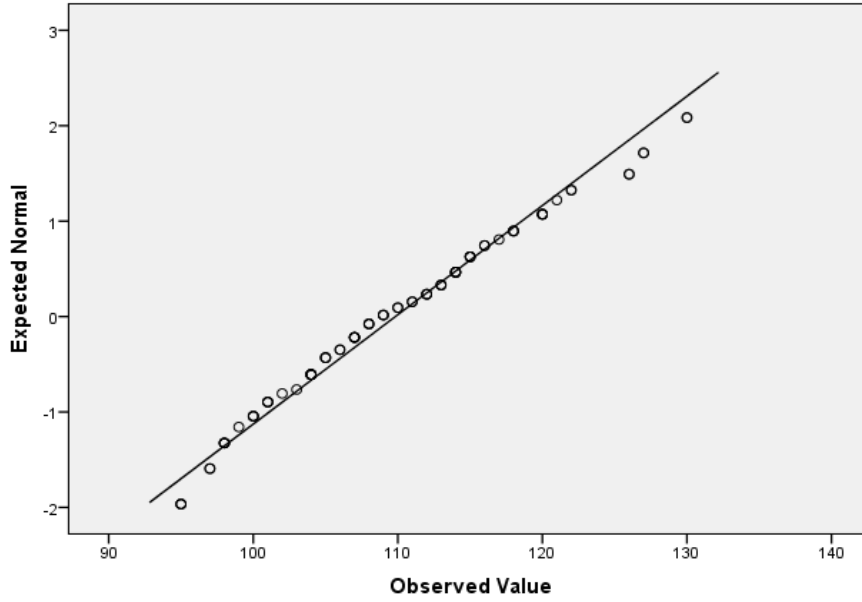
*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

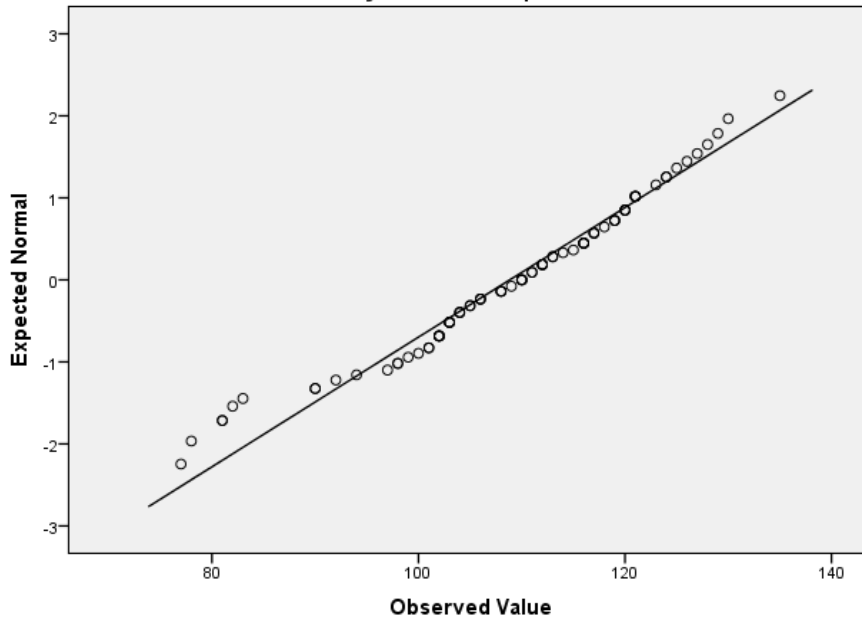


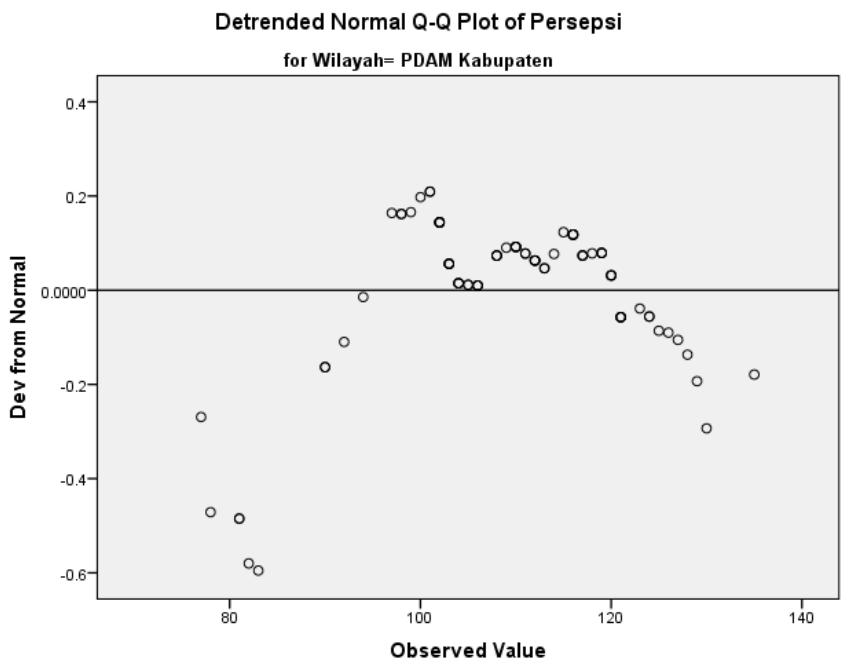
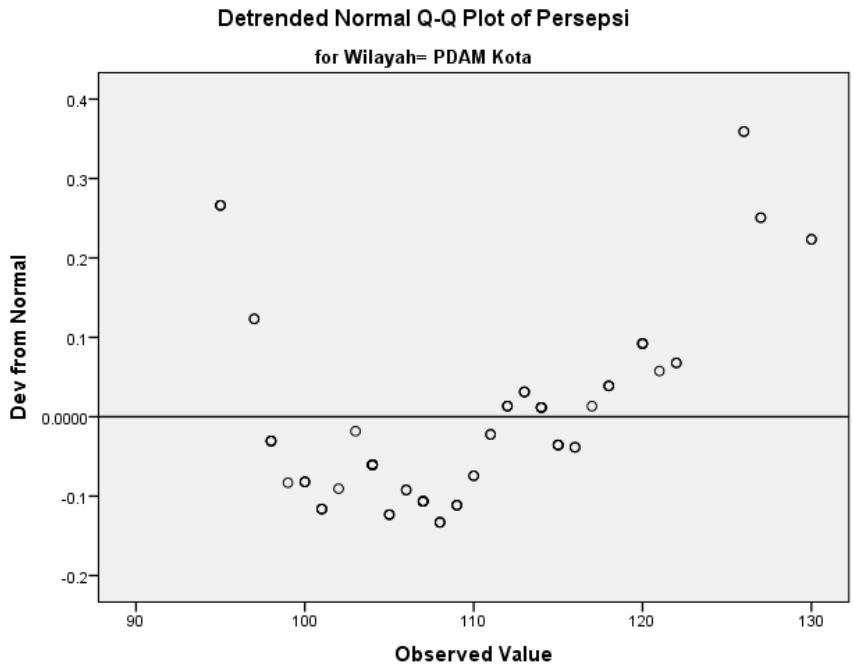


Normal Q-Q Plot of Persepsi
for Wilayah= PDAM Kota

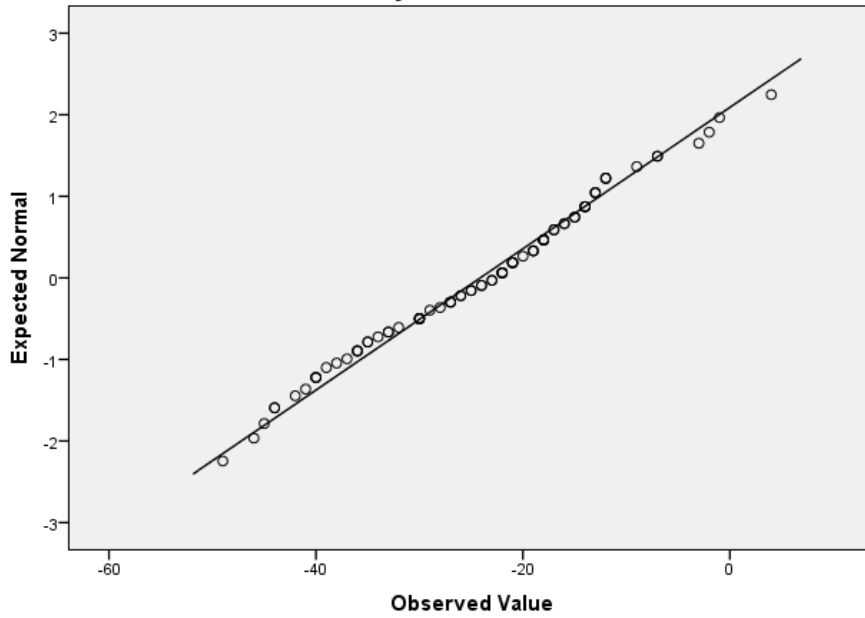


Normal Q-Q Plot of Persepsi
for Wilayah= PDAM Kabupaten

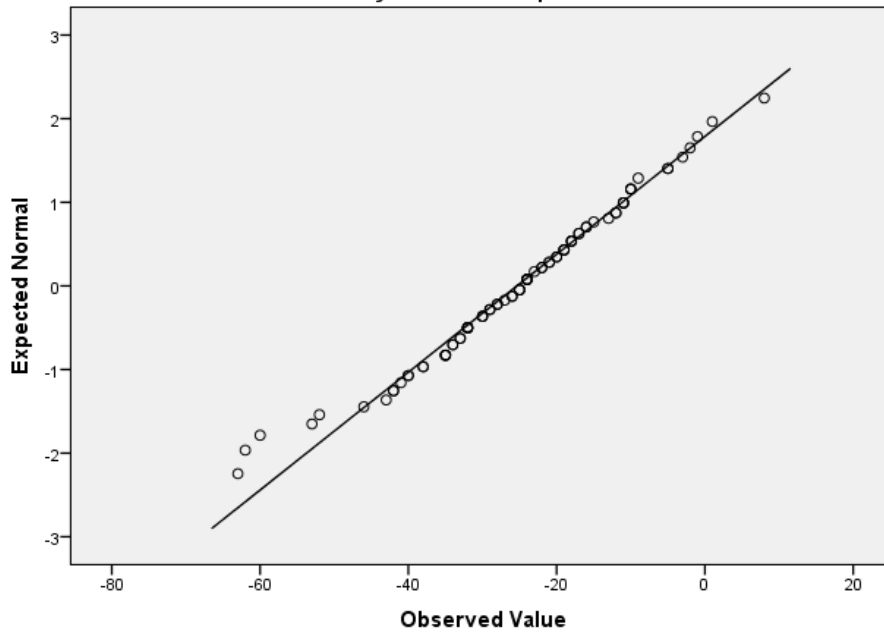


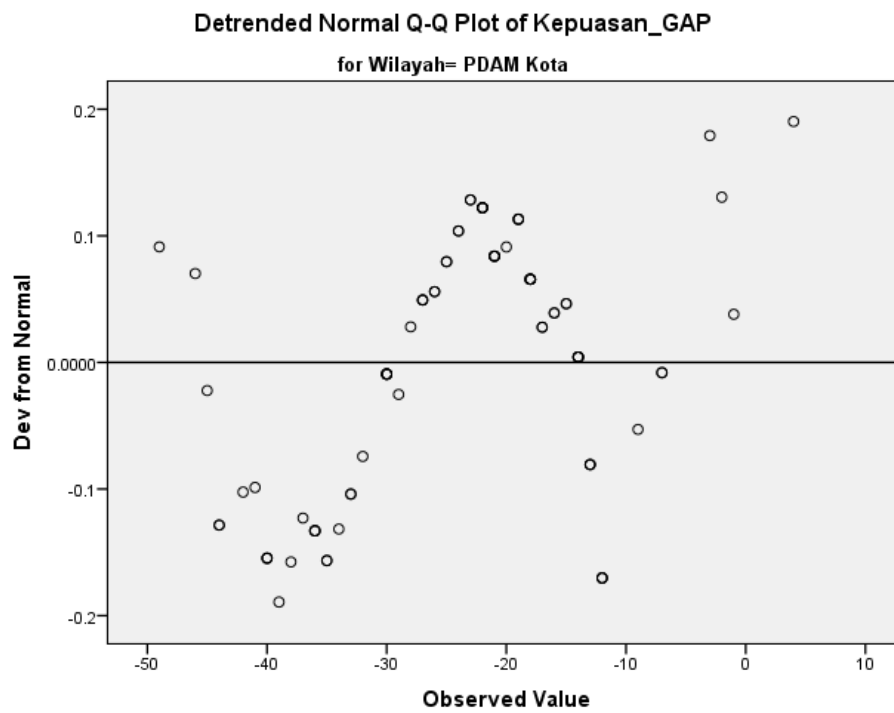
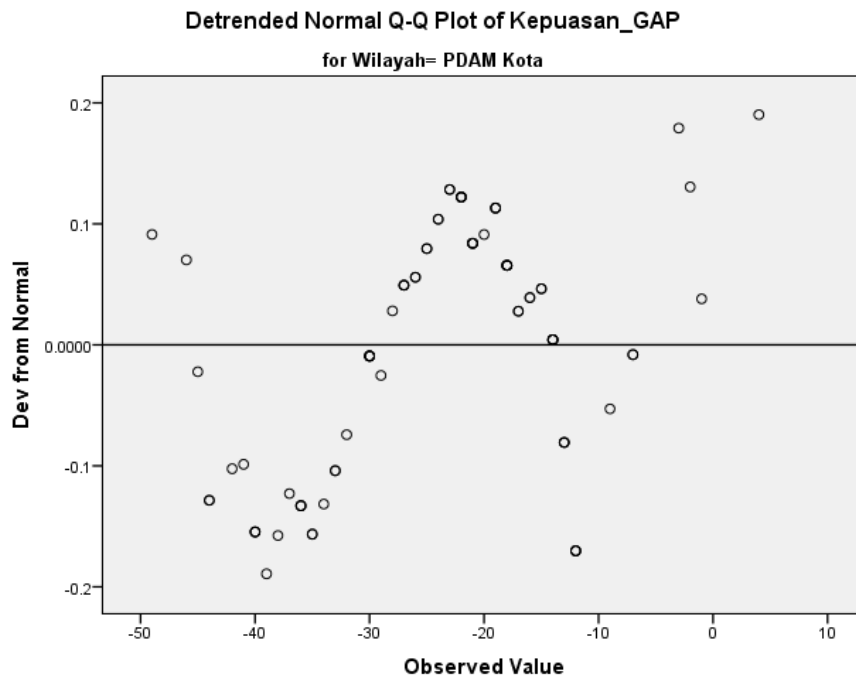


Normal Q-Q Plot of Kepuasan_GAP
for Wilayah= PDAM Kota



Normal Q-Q Plot of Kepuasan_GAP
for Wilayah= PDAM Kabupaten





B. Uji Linearitas**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan_GAP *	Between	(Combined)	20662.963	43	480.534	9.565	.000
Kualitas_Pelayanan	Groups	Linearity	17729.991	1	17729.991	352.925	.000
		Deviation from Linearity	2932.972	42	69.833	1.390	.087
Within Groups			5827.531	116	50.237		
Total			26490.494	159			

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Kepuasan_GAP * Kualitas_Pelayanan	.818	.669	.883	.780

LAMPIRAN 8

UJI HIPOTESIS

A. Uji Regresi Linear

1. PDAM Kota Gorontalo

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.672	.668	6.649

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Kota

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7078.273	1	7078.273	160.101	.000 ^b
	Residual	3448.477	78	44.211		
	Total	10526.750	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kota

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_Kota

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-143.178	9.438		15.170	.000
	Pelayanan_Kota	1.084	.086	.820	12.653	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kota

2. PDAM Kabupaten Gorontalo

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.820 ^a	.673	.669	8.164

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Kab

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10703.354	1	10703.354	160.577	.000 ^b
	Residual	5199.134	78	66.656		
	Total	15902.488	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kab

b. Predictors: (Constant), Pelayanan_Kab

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-125.457	7.951		-15.778	.000
	Pelayanan_Kab	.920	.073	.820	12.672	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan_Kab

LAMPIRAN 9

ANALISIS KESENJANGAN

A. Analisis Kesenjangan PDAM Kota Gorontalo

No	Aspek	PDAM Kota Gorontalo			Keterangan
		Rata-Rata Aitem		Gap	
		Harapan	Persepsi		
1	<i>Reliability</i>	5.69	2.66	-3.16	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
2		5.7	2.85	-2.41	
3		5.65	3	-2.53	
4		5.6	3.3	-1.38	
5		5.61	4.5	-1.68	
6		5.64	3.84	-2.33	
7		5.7	4.45	-1.59	
Mean		5.65	3.51	-2.14	
8	<i>Responsiveness</i>	5.59	3.89	-2.34	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
9		5.57	4.89	-1.04	
10		5.5	4.69	-1.06	
11		5.6	4.64	-1.58	
Mean		5.56	4.53	-1.03	
12	<i>Assurance</i>	5.62	4.95	-1.1	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
13		5.67	5.1	-1.26	
14		5.71	5.14	-0.98	
15		5.66	5.2	-0.89	
Mean		5.66	5.09	-0.57	
16	<i>Empathy</i>	5.52	5.04	-0.83	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
17		5.54	5	-1.04	
18		5.55	4.94	-1.02	
Mean		5.54	4.99	-0.55	
19	<i>Tangibles</i>	5.49	5.31	-0.5	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
20		5.52	5.3	-0.7	
21		5.54	5.25	-0.75	
22		5.51	5.12	-0.85	
23		5.54	5.34	-0.57	
24		5.16	5.35	-0.49	
Mean		5.46	4.28	-1.18	
Mean Total		5.57	4.48	-1.1	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)

B. Analisis Kesenjangan PDAM Kabupaten Gorontalo

No	Aspek	PDAM Kabupaten Gorontalo			Keterangan
		Rata-Rata Aitem		Gap	
		Harapan	Persepsi		
1	<i>Reliability</i>	5.76	2.64	-3.16	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
2		5.62	3.36	-2.41	
3		5.65	3.19	-2.53	
4		5.61	4.47	-1.38	
5		5.6	4.04	-1.68	
6		5.75	3.42	-2.33	
7		5.37	4.1	-1.59	
Mean		5.62	3.60	-2.02	
8	<i>Responsiveness</i>	5.71	3.55	-2.34	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
9		5.6	4.79	-1.04	
10		5.46	4.8	-1.06	
11		5.66	4.42	-1.58	
Mean		5.61	4.39	-1.22	
12	<i>Assurance</i>	5.64	4.99	-1.1	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
13		5.65	4.74	-1.26	
14		5.6	5.09	-0.98	
15		5.65	5.19	-0.89	
Mean		5.63	5	-0.63	
16	<i>Empathy</i>	5.44	4.91	-0.83	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
17		5.47	4.8	-1.04	
18		5.45	4.77	-1.02	
Mean		5.45	4.83	-0.62	
19	<i>Tangibles</i>	5.61	5.39	-0.5	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
20		5.64	5.26	-0.7	
21		5.64	5.2	-0.75	
22		5.64	5.02	-0.85	
23		5.69	5.39	-0.57	
24		5.45	5.3	-0.49	
Mean		5.61	5.26	-0.35	
Mean Total		5.59	4.62	-0.97	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)

LAMPIRAN 10

ANALISIS TAMBAHAN

A. Uji Regresi dengan Metode Stepwise

1. PDAM Kota Gorontalo

Descriptive Statistics^a

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Pelanggan	-24.13	11.543	80
Reliability	24.70	4.803	80
Responsiveness	18.10	2.539	80
Assurance	20.39	2.247	80
Empathy	14.98	1.607	80
Tangibles	31.68	2.809	80

a. Selecting only cases for which Wilayah = Kota Gorontalo

Correlations^a

		Kepuasan_Pelanggan	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangibles
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1.000	.718	.659	.486	.230	.206
	Reliability	.718	1.000	.534	.201	.027	.025
	Responsiveness	.659	.534	1.000	.357	.131	-.141
	Assurance	.486	.201	.357	1.000	.322	.393
	Empathy	.230	.027	.131	.322	1.000	.262
	Tangibles	.206	.025	-.141	.393	.262	1.000
	Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	.000	.000	.000	.020
Reliability		.000	.	.000	.037	.406	.414
Responsiveness		.000	.000	.	.001	.123	.106
Assurance		.000	.037	.001	.	.002	.000
Empathy		.020	.406	.123	.002	.	.009
Tangibles		.033	.414	.106	.000	.009	.
N		Kepuasan_Pelanggan	80	80	80	80	80
	Reliability	80	80	80	80	80	80
	Responsiveness	80	80	80	80	80	80
	Assurance	80	80	80	80	80	80
	Empathy	80	80	80	80	80	80
	Tangibles	80	80	80	80	80	80

a. Selecting only cases for which Wilayah = Kota Gorontalo

Model Summary

Model	R		Change Statistics						
	Wilayah = Kota Gorontalo (Selected)	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.718 ^a	.515	.509	8.086	.515	82.983	1	78	.000
2	.798 ^b	.637	.628	7.043	.122	25.822	1	77	.000
3	.831 ^c	.691	.678	6.546	.053	13.135	1	76	.001
4	.843 ^d	.711	.696	6.368	.020	5.315	1	75	.024

a. Predictors: (Constant), Reliability

b. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance

c. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness

d. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

ANOVA^{a,b}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5426.281	1	5426.281	82.983	.000 ^c
	Residual	5100.469	78	65.391		
	Total	10526.750	79			
2	Regression	6707.193	2	3353.596	67.607	.000 ^d
	Residual	3819.557	77	49.605		
	Total	10526.750	79			
3	Regression	7270.052	3	2423.351	56.553	.000 ^e
	Residual	3256.698	76	42.851		
	Total	10526.750	79			
4	Regression	7485.564	4	1871.391	46.151	.000 ^f
	Residual	3041.186	75	40.549		
	Total	10526.750	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Selecting only cases for which Wilayah = Kota Gorontalo

c. Predictors: (Constant), Reliability

d. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance

e. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness

f. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

Excluded Variables^a

Model		Collinearity Statistics						
		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Responsiveness	.385 ^b	4.645	.000	.468	.715	1.399	.715
	Assurance	.356 ^b	5.082	.000	.501	.960	1.042	.960
	Empathy	.211 ^b	2.785	.007	.303	.999	1.001	.999
	Tangibles	.188 ^b	2.467	.016	.271	.999	1.001	.999
2	Responsiveness	.287 ^c	3.624	.001	.384	.650	1.539	.650
	Empathy	.109 ^c	1.520	.133	.172	.895	1.117	.860
	Tangibles	.060 ^c	.794	.430	.091	.842	1.187	.809
3	Empathy	.099 ^d	1.471	.145	.167	.893	1.120	.649
	Tangibles	.166 ^d	2.305	.024	.257	.742	1.347	.573
4	Empathy	.074 ^e	1.106	.272	.127	.864	1.157	.566

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors in the Model: (Constant), Reliability

c. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Assurance

d. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness

e. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangibles

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index		Variance Proportions			
			(Constant)	Reliability	Assurance	Responsiveness	Tangibles	
1	1	1.982	1.000	.01	.01			
	2	.018	10.445	.99	.99			
2	1	2.971	1.000	.00	.00	.00		
	2	.023	11.266	.06	.98	.10		
	3	.006	22.456	.94	.01	.90		
3	1	3.961	1.000	.00	.00	.00	.00	
	2	.023	13.005	.06	.72	.09	.00	
	3	.009	20.656	.09	.27	.08	1.00	
	4	.006	25.933	.86	.01	.83	.00	
4	1	4.951	1.000	.00	.00	.00	.00	.00
	2	.028	13.180	.01	.53	.02	.02	.04
	3	.012	20.290	.00	.41	.01	.55	.08
	4	.006	28.300	.21	.04	.83	.08	.03
	5	.003	42.286	.78	.02	.13	.34	.85

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Selecting only cases for which Wilayah = Kota Gorontalo

2. Kabupaten Gorontalo

Descriptive Statistics ^a			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan_Pelanggan	-25.36	14.188	80
Reliability	25.23	6.420	80
Responsiveness	17.56	2.877	80
Assurance	20.00	3.077	80
Empathy	14.49	2.737	80
Tangibles	31.56	3.522	80

a. Selecting only cases for which Wilayah = Kabupaten Gorontalo

		Correlations ^a					
		Kepuasan_Pelanggan	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangibles
Pearson Correlation	Kepuasan_Pelanggan	1.000	.669	.648	.545	.625	.237
	Reliability	.669	1.000	.594	.120	.321	-.152
	Responsiveness	.648	.594	1.000	.612	.458	.146
	Assurance	.545	.120	.612	1.000	.536	.551
	Empathy	.625	.321	.458	.536	1.000	.427
	Tangibles	.237	-.152	.146	.551	.427	1.000
	Sig. (1-tailed)	Kepuasan_Pelanggan	.	.000	.000	.000	.000
Reliability		.000	.	.000	.144	.002	.089
Responsiveness		.000	.000	.	.000	.000	.098
Assurance		.000	.144	.000	.	.000	.000
Empathy		.000	.002	.000	.000	.	.000
Tangibles		.017	.089	.098	.000	.000	.
N		Kepuasan_Pelanggan	80	80	80	80	80
	Reliability	80	80	80	80	80	80
	Responsiveness	80	80	80	80	80	80
	Assurance	80	80	80	80	80	80
	Empathy	80	80	80	80	80	80
	Tangibles	80	80	80	80	80	80

a. Selecting only cases for which Wilayah = Kabupaten Gorontalo

Model Summary

Model	R		Change Statistics						
	Wilayah = Kabupaten Gorontalo (Selected)	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df	df	Sig. F Change
1	.669 ^a	.448	.441	10.612	.448	63.222	1	78	.000
2	.817 ^b	.667	.658	8.294	.219	50.669	1	77	.000
3	.845 ^c	.714	.703	7.731	.047	12.630	1	76	.001

a. Predictors: (Constant), Reliability

b. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance

c. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Empathy

ANOVA^{a,b}

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7119.167	1	7119.167	63.222	.000 ^c
	Residual	8783.321	78	112.607		
	Total	15902.488	79			
2	Regression	10605.093	2	5302.546	77.075	.000 ^d
	Residual	5297.395	77	68.797		
	Total	15902.488	79			
3	Regression	11360.006	3	3786.669	63.355	.000 ^e
	Residual	4542.481	76	59.769		
	Total	15902.488	79			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Selecting only cases for which Wilayah = Kabupaten Gorontalo

c. Predictors: (Constant), Reliability

d. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance

e. Predictors: (Constant), Reliability, Assurance, Empathy

Excluded Variables^a

Model		Collinearity Statistics						
		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Responsiveness	.388 ^b	4.055	.000	.419	.647	1.546	.647
	Assurance	.472 ^b	7.118	.000	.630	.985	1.015	.985
	Empathy	.457 ^b	6.285	.000	.582	.897	1.115	.897
	Tangibles	.347 ^b	4.564	.000	.461	.977	1.024	.977
2	Responsiveness	-	-.106	.916	-.012	.350	2.853	.350
		.012 ^c						
	Empathy	.271 ^c	3.554	.001	.378	.645	1.550	.645
	Tangibles	.108 ^c	1.333	.186	.151	.647	1.545	.647
3	Responsiveness	-	-.071	.943	-.008	.350	2.854	.350
		.007 ^d						
	Tangibles	.032 ^d	.405	.687	.047	.593	1.687	.580

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Predictors in the Model: (Constant), Reliability

c. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Assurance

d. Predictors in the Model: (Constant), Reliability, Assurance, Empathy

Collinearity Diagnostics^{a,b}

Model	Dimension	Variance Proportions					
		Eigenvalue	Condition Index	(Constant)	Reliability	Assurance	Empathy
1	1	1.969	1.000	.02	.02		
	2	.031	8.033	.98	.98		
2	1	2.947	1.000	.00	.01	.00	
	2	.042	8.400	.04	.94	.13	
	3	.011	16.375	.95	.06	.87	
3	1	3.929	1.000	.00	.00	.00	.00
	2	.044	9.463	.02	.90	.06	.03
	3	.017	15.033	.40	.00	.02	.75
	4	.010	19.898	.58	.10	.92	.22

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

b. Selecting only cases for which Wilayah = Kabupaten Gorontalo

LAMPIRAN 11

PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

Program Studi Psikologi (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi (S1), Program Pendidikan Bahasa Inggris (S1),
 Program Studi Hubungan Internasional (S1), Program Magister Profesi Psikologi (S2)

Tanggal : 6 MARET 2018
 Nomor : 178 / Dek / 70 / Div. Um. RT / # / 2018
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan Data untuk Skripsi

Kepada Yth.

Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo
 Jl. Raden Saleh No. 9
 Gorontalo

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Perusahaan Swasta dan Lembaga maupun individu. Selanjutnya kami mohon ijin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :

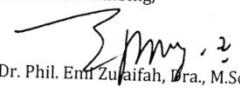
Nama : **SITTI NUR FADHILLA BEU**
 Nomor Mahasiswa : **14320192**
 Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI PROVINSI GORONTALO.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dekan,

 Dr. rer. nat. Arid Fahmie, S.Psi., MA., Psikolog

Dosen Pembimbing,

 Dr. Phil. Emi Zulaifah, Dra., M.Sc., Psikolog.



UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA

Program Studi Psikologi (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi (S1), Program Pendidikan Bahasa Inggris (S1),
 Program Studi Hubungan Internasional (S1), Program Magister Profesi Psikologi (S2)

Tanggal : 6 MARET 2018
 Nomor : 178 / Dek / 70/Div.Um.RT / 4 / 2018
 Hal : Permohonan Ijin Pengambilan Data untuk Skripsi

Kepada Yth.

Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Gorontalo
 Jl. Gunung Boliyohuto No. 382
 Gorontalo

Assalamualaikum Wr. Wb

Dalam rangka mempersiapkan mahasiswa untuk menempuh ujian, bagi setiap mahasiswa diwajibkan membuat skripsi/tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas diperlukan data, baik dari Instansi Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Perusahaan Swasta dan Lembaga maupun individu. Selanjutnya kami mohon ijin penelitian/pengambilan data mahasiswa Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia tersebut dibawah ini :


Nama : **SITTI NUR FADHILLA BEU**
 Nomor Mahasiswa : **14320192**
 Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI PROVINSI GORONTALO.**

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Dekan,

 Dr. rer. nat. Arief Fahmie, S.Psi., MA., Psikolog

Dosen Pembimbing,

 Dr. Phil. Emi Zulfah, Dra., M.Sc., Psikolog.

LAMPIRAN 12

SURAT KETERANGAN TELAH SELESAI PENELITIAN



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA GORONTALO
 Jln.Raden Saleh Kec. Kota Tengah Kota Gorontalo No. ((0435) 824498 - 825398 - 826700 Fax (0435) 825398



SURAT KETERANGAN
No. 017 /UM/PDAM-GTO/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ISMAN DARISE, SE. Ak.,MM**
 NPP : **67 88 126**
 Jabatan : **DIREKTUR PDAM Kota Gorontalo**

Menerangkan dengan benar bahwa nama mahasiswa yang tecantum dibawah ini :

Nama : **SITTI NUR FADHILLA BEU**
 NIM : **14320192**
 Jurusan : **Psikologi**
 Fakultas : **Psikologi dan Ilmu Sosial Unversitas Islam Indonesia**
 Jenjang Studi : **Strata 1 (S1)**

Bahwa yang bersangkutan benar – benar telah melaksanakan pengambilan data penelitian untuk penyusunan skripsi “**Analisis Pelayanan Jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo Terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan Metode Service Quality**” di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo selama.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Gorontalo, 17 Mei 2018



ISMAN DARISE, SE.Ak.,MM
NPP. 67 88 126



**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN GORONTALO**

Jl. Samaun Pulubaha Nomor 382 Telp. 0435-881232, 882051 Limboto
Stand by Freq 144.05 Mhz E-mail pdam.limboto@gmail.com

SURAT REKOMENDASI

No : 99 /PERS/PDAM. KAB.GTLO/V/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Raden N. Sahi,SE
Alamat : Kel. Molosifat U, Kec. Sipatana
Jabatan : Direktur PDAM Kab. Gorontalo

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Sitti Nur Fadillah Beu
Nim : 14320192
Fakultas : Psikolog dan Ilmu Sosial Budaya
Jurusan : Psikologi
Judul : Analisis Pelayanan Jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Kab. Gorontalo, terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Menggunakan
Metode Service Quality

Adalah benar - benar telah melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten
Gorontalo.

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan seperlunya.

