

**STUDI KOLERASI MENGENAI PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN CITRA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KAB.SRAGEN
PERIODE MARET TAHUN 2012**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Gelar Sarjana S-1

Ilmu Komunikasi



DESY INTAN PERMATASARI

L 100 080 039

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

PERSETUJUAN

**STUDI KOLERASI MENGENAI PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN CITRA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KAB.SRAGEN
PERIODE MARET TAHUN 2012**

Diajukan Oleh:

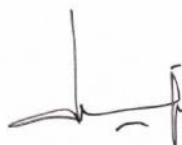
DESY INTAN PERMATASARI

L100080039

Disetujui Untuk Dipertahankan

Dihadapan Dewan Penguji Skripsi S-1

Pembimbing I,



Dian Purworini, S.Sos., MM

Pembimbing II,



Monika Sri Yulianti, S.Sos., M.Si

Tanggal: 6 Januari 2013

Tanggal: 2 Januari 2013

PENGESAHAN

**STUDI KOLERASI MENGENAI PERSEPSI PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN CITRA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) KAB.SRAGEN
PERIODE MARET TAHUN 2012**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

DESY INTAN PERMATASARI

L 100 080 039

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal, 24 Desember 2012

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

Susunan Dewan Penguji:

1. Dian Purworini, S.Sos., MM.
2. Monika Sri Yulianti, M.Si
3. Drs. Joko Sutarso, M.Si

()
()
()

Surakarta, 6 Januari 2013

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika



Dekan,



Husni Thamrinn, M.T., Ph. D.

NIK.706

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi yang diberikan.

Surakarta, Desember 2012



Desy Intan Permatasari

L 100 080 039

MOTTO

*“Katakanlah: Sesungguhnya sembahyangku, ibadatku, hidupku dan matiku
hanyalah untuk Allah, Tuhan semesta alam.”*

(QS. Al An’am 162)

*“Komunikasi bukan hanya mengenai bagaimana kita berbicara tetapi juga
ekspresi wajah, tubuh dan sikap kita.”*

Mario Teguh

*“Jika engkau ingin menjadi pemimpin, jangan pernah mengabaikan keharusanmu
untuk melayani bagi kesejahteraan, kebahagiaan, dan kecermelangan mereka
yang kau pimpin.”*

Mario Teguh

PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah hamba panjatkan atas rahmat, hidayah, dan karunia Allah SWT,sholawat serta salam hanya bagi Nabi Muhammad SAW. Suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis dapat menyelesaikan karya sederhana ini, dengan rasa syukur karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Ayah dan ibu tercinta, terimakasih atas kasih sayang yang tulus, dan tidak henti-hentinya memberikan do'a dalam setiap langkahku, mendidik dan membesarkan aku dengan penuh cinta tanpa mengenal lelah untuk memberikan semua yang terindah buat aku.
2. Bayu Galih Pamungkas, saudaraku yang selalu menyemangatiku.
3. Indra Wahyunugraha yang senantiasa mendampingi aku, yang selalu memberi semangat, selalu ada dalam suka dukaku dan menjadi penguat hidupku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta memberikan kekuatan, ketabahan, kemudahan berfikir dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul :

“ Studi Korelasi Mengenai Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Sragen Periode Maret Tahun 2012 “

Skripsi ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi S-1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Husni Thamrin, M.T., Ph. D. Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Rinasari Kusuma, M.I.Kom, ketua Progdi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dian Purworini, S.Sos., M.M, selaku pembimbing I yang telah memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, dan saran-saran mulai dari awal

sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Monika Sri Yulianti, S.Sos., M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, dan saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Djoko Suprpto, SE., M.M, selaku direktur utama PDAM Kab. Sragen yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Bapak ibu karyawan Hubungan Langgan PDAM Kab. Sragen yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini.
7. Sahabatku tercinta Candra Dewi Aryati, Ita, Erma, Okti, Desi, Lanjari, Satri dan Rani, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
8. Teman seperjuangan: Novia, Widya, Nisa, dan Migina, semoga pertemanan kita langgeng selamanya.
9. Almamaterku : Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Sebagai insan biasa, kesalahan dan kekurangan pun terhimpun pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Surakarta, Desember 2012

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Landasan Teori	9
F. Tinjauan Pustaka	32
G. Kerangka Pemikiran	34

	H. Hipotesis	40
	I. Metode Penelitian	40
BAB II	DESKRIPSI LOKASI	52
	A. Sejarah Singkat Perkembangan PDAM Kab. Sragen	52
	B. Dasar Hukum PDAM Kab. Sragen	54
	C. Visi PDAM Kab. Sragen	54
	D. Misi PDAM Kab. Sragen	55
	E. Struktur Organisasi PDAM Kab. Sragen	55
BAB III	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
	A. Deskripsi Data.....	66
	B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	82
	C. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	85
	D. Pembahasan Hasil Analisis Data.....	89
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
	A. Kesimpulan	94
	B. Saran.....	95
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.3 Tinjauan Pustaka	33
Tabel 3.1 Data Pertanyaan No.1	67
Tabel 3.2 Data Pertanyaan No.2	68
Tabel 3.3 Data Pertanyaan No.3	68
Tabel 3.4 Data Pertanyaan No.4	69
Tabel 3.5 Data Pertanyaan No.5	70
Tabel 3.6 Data Pertanyaan No.6	71
Tabel 3.7 Data Pertanyaan No.7	71
Tabel 3.8 Data Pertanyaan No.8	72
Tabel 3.9 Data Pertanyaan No.9	73
Tabel 3.10 Data Pertanyaan No.10	74
Tabel 3.11 Data Pertanyaan No.11	74
Tabel 3.12 Data Pertanyaan No.12	75
Tabel 3.13 Data Pertanyaan No.13	76
Tabel 3.14 Data Pertanyaan No.14	76
Tabel 3.15 Data Pertanyaan No.15	77
Tabel 3.16 Data Pertanyaan No.1	78
Tabel 3.17 Data Pertanyaan No.2	79
Tabel 3.18 Data Pertanyaan No.3	80
Tabel 3.19 Data Pertanyaan No.4	80

Tabel 3.20 Data Pertanyaan No.5	81
Tabel.3.21. Hasil uji validitas kuesioner persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa	83
Tabel.3.22. Hasil uji validitas kuesioner citra perusahaan	83
Tabel.3.23. Hasil Uji Reliabilitas	85
Tabel.3.24. Deskripsi data	86
Tabel.3.25. Ringkasan hasil analisis regresi linear sederhana	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Proses Komunikasi	10
Gambar 1.2 Model Pembentukan Citra.....	23
Gambar 1.4 Kerangka Pemikiran	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Bagan Struktur Organisasi PDAM Kab. Sragen
Lampiran 2	Daftar Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Survey/Riset/Mencari Data
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Research/Survey
Lampiran 5	Surat Keterangan Selesai Pelaksanaan Penelitian
Lampiran 6	Skor Jawaban Kuesioner Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa.....
Lampiran 7	Skor Jawaban Kuesioner Citra
Lampiran 8	Uji Validitas Kuesioner Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa.....
Lampiran 9	Uji Validitas Kuesioner Citra Perusahaan.....
Lampiran 10	Uji Reliabilitas Kuesioner Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa.....
Lampiran 11	Uji Reliabilitas Kuesioner Citra Perusahaan
Lampiran 12	Uji Korelasi Sederhana.....
Lampiran 13	Analisis Regresi Linier Sederhana (X dengan Y)
Lampiran 14	Tabel Harga Kritik dari Product Moment.....
Lampiran 15	Tabel uji t.....

ABSTRAK

Desy Intan Permatasari, L100080039, Studi Korelasi Mengenai Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Sragen Periode Maret Tahun 2012, Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2012.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan berorientasi pada pelanggan di bawah pengawasan pemerintah. PDAM Kab. Sragen saat ini memasuki era baru, sebagai perusahaan pelayanan publik yang berpusat pada pelayanan pelanggan. Pada era baru ini, PDAM Kab. Sragen berkonsentrasi untuk lebih mengedepankan pelayanan terbaik bagi pelanggan dengan mengusung motto baru “BEST” (BERikan Servis Terbaik). Perubahan motto ini diikuti dengan peningkatan pelayanan kepada pelanggan, sehingga sesuai dengan tujuan untuk membuat standar pelayanan oleh PDAM untuk para pelanggan. Selain itu, untuk memperoleh persepsi baik yang berujung pada citra positif perusahaan.

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dengan citra PDAM Kab. Sragen. Metodologi yang digunakan penelitian ini ialah kuantitatif dengan menggunakan metode survei eksplanatif yang bersifat asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM yang melakukan pembayaran rekening tagihan air di kantor PDAM Kab. Sragen. Jumlah sampel 100 orang, pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*.

Data hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa dengan citra perusahaan. Hal ini dilihat dari nilai koefisien korelasi 0,454 (positif), dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $5,045 > 1,661$. Artinya, citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Sragen baik di mata pelanggan dikarenakan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM juga bernilai baik. Berdasarkan kesimpulan tersebut dapat dikatakan bahwa semakin baik persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa maka akan semakin baik citra perusahaan. Sebaliknya semakin buruk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, maka semakin buruk pula citra perusahaan.

Kata Kunci : Citra, Kualitas Pelayanan Jasa, Persepsi.