



ISSN 2355-617x

# Jurnal Ilmiah Bering's

Editor Office : LPPM Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam, Jln. Masik Siagim No.75  
Simpang Mbacang, Pagar Alam, SUM-SEL, Indonesia  
Phone : +62 852-7901-1390  
Email : berings@lppmsttpagaralam.ac.id  
Website : <https://ejournal.lppmsttpagaralam.ac.id/index.php/berings>

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA TERHADAP PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI WILAYAH PRUMNAS NENDAGUNG KOTA PAGAR ALAM

Ryian Shaputra<sup>1</sup>, Fameira Dhiniati<sup>2</sup>, Barrorotul Azizah<sup>3</sup>

Prodi Teknik Sipil, Sekolah Tinggi Teknologi Pagar Alam

Jln. Masik Siagim No. 75 Simpang Bacang Dempo Tengah Kota Pagar Alam

Sur-el: [Ryianshaputra17@gmail.com](mailto:Ryianshaputra17@gmail.com)

**Abstrak** : Ketersedianya air bersih sangat diharapkan masyarakat untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari, air bersih yang ideal harus jernih, tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau, tidak mengandung kuman dan segala makhluk hidup yang membahayakan kesehatan manusia yang bersumber dari sumur, mata air permukaan, sungai dan jasa pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pagar Alam di wilayah Perumnas Nendagung. Dengan jumlah pelanggan sebanyak 542 pelanggan yang aktif, sehingga untuk kualitas pelayanan masih belum optimal terkhususnya di wilayah Perumnas Nendagung. Adapun untuk pengumpulan data dilakukan kuesioner ke pada 85 pelanggan PDAM di wilayah Perumnas Nendagung dengan secara acak. Untuk pengolahan data penelitian menggunakan metode Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI). Dari hasil penelitian pengolahan air bersih menjadi prioritas yang paling penting untuk dilakukan perbaikan dan dari hasil penelitian keseluruhan penilaian pelanggan kualitas produk dan kualitas pelayanan dapat dikatakan cukup puas dengan jumlah nilai CSI sebesar 0,6335 untuk kualitas produk dan 0,6357 untuk kualitas pelayanan.

**Kata kunci** : CSI, IPA, Kepuasan Pelanggan PDAM

**Abstract** : The availability of clean water is highly expected by the community to support their daily activities, ideal clean water must be clear, colorless, tasteless, odorless, without germs and all living things that endanger human health that come from wells, surface springs, rivers and services of the Regional Drinking Water Company. The purpose of this study was to determine the level of household customer satisfaction with the Pagar Alam Municipal Drinking Water Company in the Perumnas Nendagung area. With 542 active subscribers, the service quality is still not optimal, especially in the Perumnas Nendagung area. As for data collection, a questionnaire was carried out to 85 PDAM customers in the Perumnas Nendagung area randomly. For research data processing using the Importance and Performance Analysis (IPA) method, the Customer Satisfaction Index (CSI). From the results of research, clean water treatment is the most important priority for improvement and from the results of the research, the overall customer assessment of product quality and service quality can be said to be quite satisfied with the CSI score of 0.6335 for product quality and 0.6357 for service quality.

**Keyword** : CSI, IPA, PDAM Customer Satisfaction

### I. PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang senantiasa harus tersedia dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk konsumsi, mencuci maupun kebutuhan mandi sampai untuk kegiatan yang bersifat komersial.

Perumnas Nendagung merupakan kawasan pemukiman penduduk, yang terletak di wilayah administratif Kelurahan Nendagung Kecamatan Pagar Alam Selatan Kota Pagar Alam. Tersedianya air bersih sangat diharapkan masyarakat untuk menunjang aktivitas kehidupan sehari-hari yang tidak dapat terlepas dari

kebutuhan air. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dapat menggunakan air yang bersumber dari pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya. Air adalah semua air yang terdapat pada, di atas, ataupun di bawah permukaan tanah, termasuk dalam pengertian ini air permukaan, air tanah, air hujan, dan air laut yang berada di darat. Air merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia, baik dalam pertanian, kehidupan rumah tangga, hingga perkantoran. Untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat, maka telah diadakan sistem penyediaan air bersih terutama di daerah perkotaan maupun pedesaan. Yassin, M. O., Kawet, L., Halim, F., & Jasin, M. I. (2013). Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan air adalah semua air yang terdapat diatas maupun dibawah permukaan tanah sangat penting dalam kelangsungan hidup manusia untuk memenuhi kebutuhan air masyarakat. Penelitian ini bermanfaat bagi peneliti, untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah diterima selama perkuliahan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan saran kepada PDAM Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pagar Alam dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan, sehingga masyarakat Kota Pagar Alam khususnya di wilayah Perumnas Nendagung mendapatkan pelayanan yang semestinya. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Kota Pagar Alam di wilayah Perumnas Nendagung.

## II. METODELOGI PENELITIAN

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di wilayah Prumnas Nendagung Kota Kel. Nendagung Kec. Pagar Alam Selatan Kota Pagar Alam.



Sumber : Citra Satelit

**Gambar 1.** Lokasi Penelitian

### 2. Pengumpulan Data

- Data Primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner kepada sekelompok orang, atau perseorangan dengan cara memberikan kuesioner kepada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum.
- Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, dan laporan pemerintah yaitu jumlah penduduk Kota Pagar Alam melalui BPS, atau Kelurahan.

**Tabel 2.1 Data Dari Instansi**

TAHUN	JUMLAH PELANGGAN	KETERANGAN
2018-2019	542	Pelanggan Rumah Tangga

Sumber : PDAM Kota Pagar Alam

### 3. Sempel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini adalah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Perumnas Nendagung Kota Pagar Alam. Dalam menentukan ukuran sampel digunakan rumus *Slovin* yang dijabarkan sebagai berikut :

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

Dimana

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Persentase Kelonggaran

ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)} = \frac{542}{1 + (542 \times 0,01^2)} = 84,42 \rightarrow 85$$

### 4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner kepada 85 orang responden, dimana pada kuesioner ini terdapat 5 indikator, yaitu Pelayanan secara fisik, Kepercayaan, Sikap tanggap, Pelayanan, dan Kesungguhan. Kuesioner disusun menggunakan Skala Likert, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan di ukur di jabarkan menjadi indikator, kemudian indikator tersebut di jadikan sebagai acuan untuk menyusun pertanyaan. Pada skala ini jawaban terdiri dari jawaban sangat positif sampai jawaban sangat negatif.

**Tabel 1.** Kreteria Skor Persentase Kuesioner

Skor Observasi	Kategori
0,00 - 0,35	Tidak Puas
0,35 - 0,50	Kurang Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,66 - 0,88	Puas
0,81 - 1,00	Sangat Puas

Sumber Data : Halif kartini



Sumber Data : Hasil Analisis

**Gambar 2.** Diagram Kartesius

Keterangan :

Kuadran A, kualitas jasa yang berada di kuadran ini dianggap sangat penting, namun kinerjanya dianggap belum sesuai dengan harapan pelanggan.

Kuadran B, menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan.

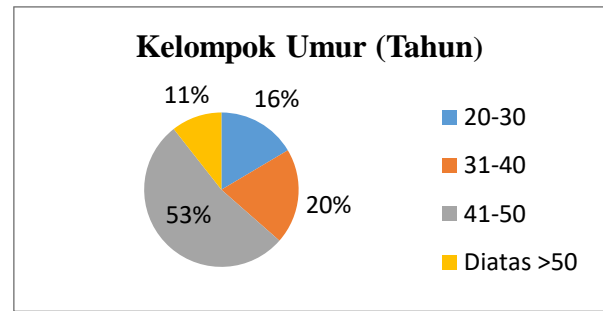
Kuadran C, kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.

Kuadran D, Posisi ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Karakteristik Pelanggan PDAM

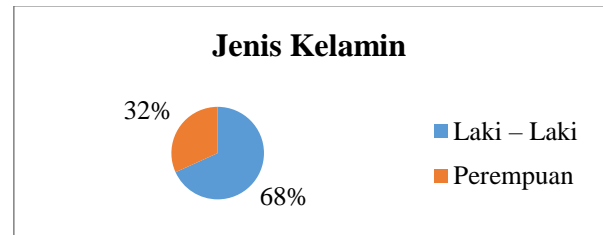
Dari total 85 responden pelanggan yang diteliti tersebut, dalam penelitian ini dapat dibedakan ke dalam dua karakteristik, yakni umur dan jenis kelamin, pelanggan PDAM di Perumnas Nendagung Kota Pagar Alam. Uraian berikut ini akan menjelaskan komposisi data dari masing-masing karakteristik tersebut.



**Gambar 3.** Kelompok Umur

Sumber Data : Hasil Analisis

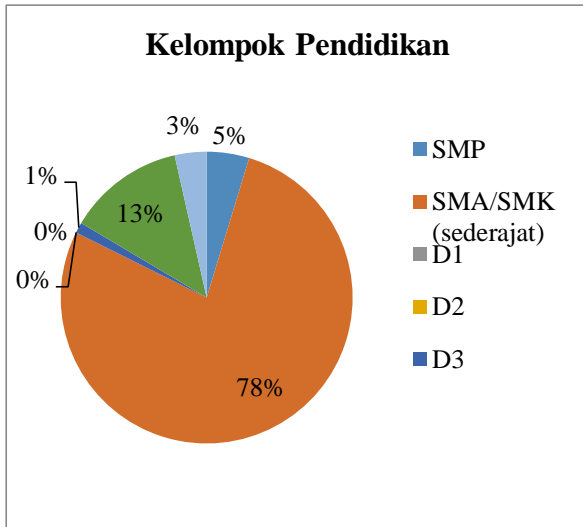
Mengingat umur responden dalam penelitian ini sangat bervariasi, maka untuk memudahkan dalam pengolahan data, umur responden yang ada dikelompokkan dalam (4) empat kelompok umur, yaitu kelompok umur 20 – 30 tahun, kelompok umur 31 – 40 tahun, kelompok umur 41 – 50 tahun dan kelompok umur diatas 50 tahun.



**Gambar 4.** Kelompok Jenis Kelamin

Sumber Data : Hasil Analisis

Ditinjau dari sudut pandang jenis kelaminnya, pelanggan yang disurvei sebanyak 85 orang tersebut, 58 orang berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 68,23% dan yang berjenis kelamin perempuan 27 orang atau sebanyak 31,76%. Komposisi jenis kelamin pelanggan tersebut terlihat dalam tabel berikut ini.



**Gambar 5.** Diagram Tingkat Pendidikan

Sumber Data : Hasil Analisis

Dari data yang telah dikumpulkan dari tingkat pendidikan masyarakat Perumnas Nendagung Kota Pagar Alam, dapat dilihat dari data grafik dibawah dengan jumlah yang bervariasi antar jenjang nya untuk jenjang tingkat SMP 4 orang, SMA 66 orang, D3 1 orang, S1 11 orang dan S2 3 orang. Meski demikian masyarakat Prumnas Nendagung sangat membantu dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pagar Alam.

**2. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perumnas Nendagung Kota Pagar Alam**

Dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan membandingkan antara tingkat persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat harapannya dari pelayanan yang dimaksud. Sehubungan dengan hal tersebut, peneliti mengajukan 25 pertanyaan untuk persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dan juga 25 pertanyaan untuk harapan/ekspektasi pelanggan terhadap layanan PDAM, yang terbagi dalam lima kelompok dan tiap pertanyaan diberi skor 1 sampai dengan 5. Skor 1 menunjukkan responden sangat tidak puas, skor 2 menunjukkan tidak puas, skor 3 menunjukkan ke-netralan responden dalam memberikan jawaban, skor 4 menunjukkan puas, dan skor 5 menggambarkan responden sangat puas. Setelah data diolah, diperoleh skor harapan dan skor persepsi. Bila skor persepsi dikurangi skor harapan diperoleh tingkat kualitas layanan. Bila hasil pengurangan tersebut menghasilkan skor kesenjangan positif berarti tingkat kepuasan layanan melebihi harapan responden atau dengan kata lain sangat

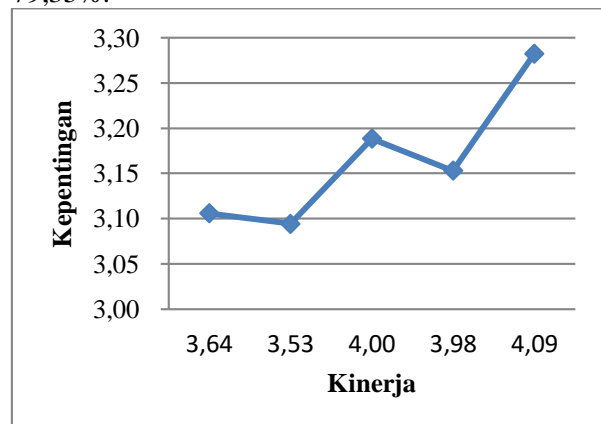
memuaskan. Sebaliknya skor negatif menunjukkan tingkat layanan lebih rendah dari yang diharapkan dan jika skor kesenjangan sama dengan 0 (nol) maka layanan yang diberikan persis sama dengan yang diharapkan responden. Data mengenai skor persepsi, harapan, dan kesenjangan pada indikator penilaian Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, masing-masing dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1** Tingkat Kesesuaian Kualitas Produk

No	Atribut Kualitas Produk	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Kelancaran aliran air	3,10	3,63	85,40%
2	Kualitas air yang di konsumsi oleh pelanggan	3,09	3,52	87,78%
3	kehigienisan pengolahan air bersih	3,18	4,00	79,50%
4	Pemasangan instalasi air	3,28	4,09	80,20%
5	Keakuratan perhitungan pemakaian air	3,15	3,97	79,35%

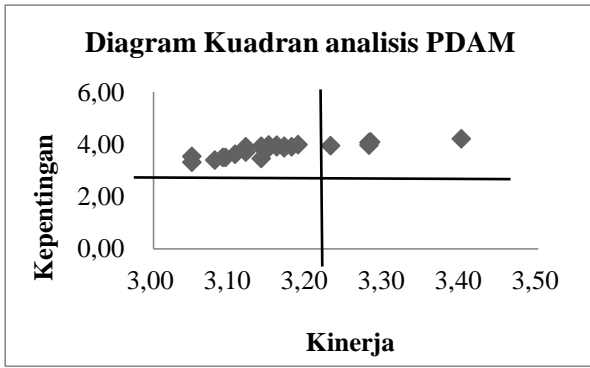
Sumber Data : Hasil Analisis

Dari atribut kualitas produk, atribut kondisi air yang di konsumsi oleh pelanggan mempunyai kinerja yang mendekati harapan pelanggan, yaitu dengan skor kesesuaian 87,78%. Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh atribut relative sudah baik, hal ini dapat dari keseluruhan skor kesesuaian minimum, 79,35%.



**Gambar 6.** Grafik Importance and Proformance Matrix untuk Kualitas Produk PDAM Kota Pagar Alam

Sumber Data: Hasil Penelitian



**Gambar 7.** Tabel Kartesius IPA PDAM Kota Pagar Alam

Sumber Data : Hasil Analisis

Dari kuadran diatas dapat dilihat hasil IPA untuk PDAM Kota Pagar Alam di wilayah Perumnas Nendagung, berada pada kuadran (A), dari semua hasil penelitian.

Untuk table berikut nya merupakan hasil perhitungan CSI (*Costumer Satisfaction Index*) yang digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melalui pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas produk pelayanan yang diukur. Berikut adalah untuk mengetahui nilai CSI sebagai berikut:

**Tabel 8.** Perhitungan *Customer Satisfaction Index* terhadap Kualitas Produk

Atribut Kualitas Pelayanan	nilai rata-rata harapan (Y)	Importance Weighting Factors (%)	Nilai Rata-rata Persepsi (X)	Weighted Score
kelancaran air	3,64	18,90%	3,11	0,59
kualitas air	3,53	18,35%	3,09	0,57
kehigienisan pengolahan	4,00	20,80%	3,19	0,66
pemasangan instalasi baru	4,09	21,28%	3,15	0,67
perhitungan pemakaian air	3,98	20,67%	3,28	0,68
<b>Total</b>	<b>19,24</b>	<b>100%</b>		
<b>Weighted Total</b>				<b>3,17</b>
<b>Satisfaction Index</b>				<b>63,35%</b>

Sumber Data : Hasil Analisis

Untuk cara menghitung, nilai pada table di atas adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 & \text{- Importance Weighing Factors} \\
 & = \frac{\text{Total Nilai Rata-rata Harapan}}{\text{Nilai Rata-rata Harapan}} \times 100\% \\
 & = \frac{19,24}{3,64} \times 100\% \\
 & = 18,91\%
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 & \text{- Weighted Score} = \text{Nilai rata-rata persepsi} \\
 & \quad \times \text{Importance Weighing Factors} \\
 & = 3,10 \times 0,1891 = 0,59
 \end{aligned}$$

Untuk perhitungan *Satisfaction Index* adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 & \text{- Satisfaction Index} \\
 & = \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100\% \\
 & = \frac{3,17}{5} \times 100\% = 63,35\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan CSI terhadap kualitas produk PDAM Kota Pagar Alam di lihat pada table 4.2 *Satisfaction index* yang diperoleh dari hasil perhitungan adalah 63,35% atau 0,6335 angka ini termasuk dalam kreteria cukup puas (terletak antara rentang 0,51-0,65).

### 3. Analisis Kepuasan Perlanggan Terhadap Jasa

Pada analisis ini menunjukan tingkat kesesuaian antara harapan dan persepsi para pelanggan PDAM di wilayah Prumnas Nendagung Kota Pagar Alam, atribut-atribut kualitas jasa. Adapun cara untuk mengetahui tingkat kesesuaian atau tingkat kepuasan pelanggan ini dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut

$$\begin{aligned}
 \text{TKP} & = \frac{\text{Nilai rata-rata persepsi}}{\text{Nilai rata-rata harapan}} \times 100\% \\
 & = \frac{3,27}{4,02} \times 100\% = 81,34\%
 \end{aligned}$$

**Tabel 3.** Tingkat Kesesuaian Kualitas Jasa

No	Atribut- atribut Kualitas Pelayanan	Persepsi	Harapan	Tingkat Kesesuaian (%)
A.	<b>Tangible (Pelayanan Bersifat Nyata)</b>	<b>3,24</b>	<b>4,00</b>	<b>81,03</b>
1	pemasangan instalasi atau sambungan baru	3,28	4,09	80,20
2	kepuasan terhadap sistem / cara pembayaran tagihan air	3,28	4,10	80,05
3	peralatan kerja dan peralatan pendukung	3,28	3,98	82,41

	yang dimiliki oleh PDAM			
	respon pihak petugas lapangan PDAM terhadap pengaduan pelanggan	3,23	3,95	81,77
	kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pendukung pelayanan yang dimiliki PDAM	3,14	3,89	80,72
<b>B.</b>	<b>Reliability (Keandalan)</b>	<b>3,12</b>	<b>3,68</b>	<b>84,87 z</b>
1	kelancaran air mengalir	3,11	3,64	85,45
2	kualitas air yang diterima oleh pelanggan PDAM	3,09	3,52	87,78
3	keseimbangan antara tarif dan pelayanan PDAM yang diterima	3,15	3,97	79,35
4	tingkat keakuratan perhitungan dan pembayaran pemakaian air	3,15	3,88	81,19
5	keakuratan informasi yang diberikan oleh pihak PDAM	3,08	3,40	90,59
<b>C.</b>	<b>Responsivene ss (Bersikap Tanggap)</b>	<b>3,16</b>	<b>3,91</b>	<b>80,94</b>
1	tanggapan PDAM terhadap keluhan pelayanan yang diadukan oleh pelanggan	3,15	3,97	79,35
2	tindakan yang di lakukan terhadap keluhan pelanggan	3,19	4,00	79,70
3	tanggapan pegawai PDAM atas saran demi peningkatan pelayanan	3,18	3,92	81,12
4	sikap petugas PDAM dalam	3,17	3,94	80,46

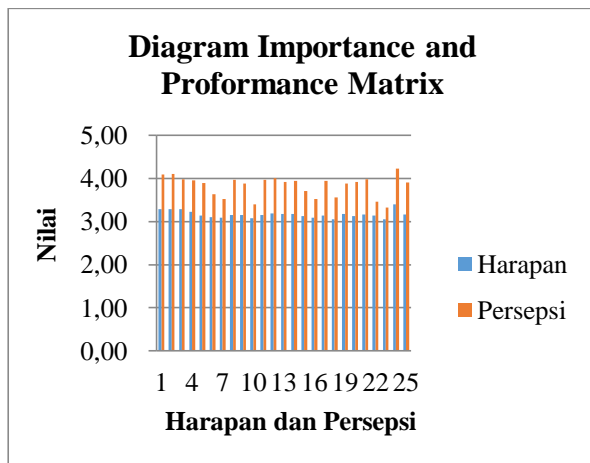
	menerima keluhan pelanggan			
	kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	3,12	3,71	84,10
<b>D.</b>	<b>Assurance (Dapat Menjamin)</b>	<b>3,11</b>	<b>3,76</b>	<b>82,92</b>
1	kesigapan petugas melaksanakan tugas	3,09	3,52	87,95
2	PDAM di wilayah Perumnas Nendagung dapat menjamin keamanan dan keheginesan fasilitas	3,14	3,94	79,70
3	ketepatan waktu petugas PDAM dalam memberikan pelayanan	3,05	3,56	85,67
4	apakah pihak PDAM dalam memberikan kenyamanan pelayanan	3,17	3,88	81,70
5	keseriusan pihak PDAM menjamin minimnya kesalahan yang dilakukan oleh petugas	3,12	3,92	79,59
<b>E.</b>	<b>Empathy (Kesungguhan)</b>	<b>3,18</b>	<b>3,78</b>	<b>84,68</b>
1	kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan	3,16	3,98	79,40
2	komunikasi yang dilakukan oleh petugas	3,14	3,46	90,75
3	kemudahan pelanggan dalam memperoleh informasi produk atau layanan	3,05	3,32	91,87
4	perhatian PDAM dalam memperlakukan para	3,40	4,22	80,57



pelanggan secara personal				
kinerja PDAM agar tidak terjadi				
5 penundaan pelayanan kepada pelanggan	3,16	3,91	80,82	

Sumber Data : Hasil Analisis

Secara keseluruhan, rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh atribut relative sudah cukup baik, dimana nilai rata-rata dari nilai 81,34% pada dimensi *pelayanan bersifat nyata*, sedangkan untuk nilai rata-rata dari nilai 83,56% pada dimensi *kesungguhan*. Dari atribut diatas kualitas jasa diatas, atribut peralatan yang berfungsi dengan baik adalah atribut yang mempunyai kinerja yang paling mendekati harapan pelanggan, yaitu dengan skor kesesuaian 91,89%.



Gambar 8. Grafik *Importance and Proformance Matrix* untuk Kualitas Produk PDAM Kota Pagar Alam

Sumber Data : Hasil Analisis

Dari grafik 3.2 di atas bertujuan untuk melihat kedudukan 15 atribut kualitas jasa PDAM di wilayah atau daerah Prumnas Nendagung Kota Pagar Alam sehingga memungkinkan pihak dari PDAM itu sendiri untuk memfokuskan usaha-usaha yang harus dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas jasa. Pada sumbu X merupakan nilai rata-rata persepsi pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas jasa PDAM di wilayah Prumnas Nendagung Kota Pagar Alam. Sedangkan sumbu Y merupakan nilai rata-rata harapan pelanggan terhadap seluruh atribut kualitas jasa PDAM di wilayah Prumnas Nendagung Kota Pagar Alam.

#### 4. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Tingkah Pelayanan

Berikut adalah hasil dari perhitungan *CSI* terhadap kualitas jasa. *CSI* digunakan untuk menemukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas produk pelayanan yang diukur. Adapun cara mengetahui nilai *CSI* ini sebagai berikut :

##### Importance Weighting Factors

$$= \frac{\text{Total Nilai Rata} - \text{rata Harapan}}{\text{Nilai Rata} - \text{rata Harapan}} \times 100\%$$

$$= \frac{19,24}{3,64} \times 100\%$$

$$= 18,91\%$$

$$= 0,1891$$

##### Weighted Score

$$= \text{Nilai Rata-rata Persepsi} \times \text{Importance Weighting Factors}$$

$$= 3,10 \times 0,1891$$

$$= 0,59$$

##### Satisfaction Index

$$= \frac{\text{Weighted Total}}{\text{Skala Maksimal}} \times 100\%$$

$$= \frac{3,17}{5} \times 100\%$$

$$= 63,35\%$$

Tabel 4. Perhitungan Customer Satisfaction Index terhadap Kualitas Pelayanan

No	Atribut-atribut Pelayanan	Nilai Rata-rata Harapan (Y)	Importance Weighting Factors (%)	Nilai Rata-rata Persepsi (X)	Weighted Score
1	pemasangan instalasi atau sambungan baru	4,09	4,28%	3,28	0,14
2	kepuasan terhadap sistem / cara pembayaran tagihan air	4,10	4,29%	3,28	0,14
3	peralatan kerja dan peralatan pendukung yang dimiliki oleh PDAM	3,98	4,16%	3,28	0,14
4	respon pihak petugas lapanagan PDAM terhadap pengaduan pelanggan	3,95	4,13%	3,23	0,13
5	kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pendukung pelayanan yang dimiliki PDAM	3,89	4,07%	3,14	0,13

6	kelancaran air mengalir	3,64	3,80%	3,11	0,12
7	kualitas air yang diterima oleh pelanggan PDAM	3,52	3,68%	3,09	0,11
8	keseimbangan antara tarif dan pelayanan PDAM yang diterima	3,97	4,15%	3,15	0,13
9	tingkat keakuratan perhitungan dan pembayaran pemakaian air	3,88	4,06%	3,15	0,13
10	keakuratan informasi yang diberikan oleh pihak PDAM	3,40	3,55%	3,08	0,11
11	tanggapan PDAM terhadap keluhan pelayanan yang diadakan oleh pelanggan	3,97	4,15%	3,15	0,13
12	tindakan yang dilakukan terhadap keluhan pelanggan	4,00	4,18%	3,19	0,13
13	tanggapan pegawai PDAM atas saran demi peningkatan pelayanan	3,92	4,10%	3,18	0,13
14	sikap petugas PDAM dalam menerima keluhan pelanggan	3,94	4,12%	3,17	0,13
15	kemampuan petugas PDAM dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai keluhan pelanggan	3,71	3,88%	3,12	0,12
16	kesigapan petugas melaksanakan tugas	3,52	3,68%	3,09	0,11
17	PDAM di wilayah Perumnas Nendagung dapat menjamin keamanan dan ke higienisan fasilitas	3,94	4,12%	3,14	0,13
18	ketepatan waktu petugas PDAM dalam memberikan pelayanan	3,56	3,72%	3,05	0,11
19	apakah pihak PDAM dalam memberikan kenyamanan pelayanan	3,88	4,06%	3,17	0,13
20	keseriusan pihak PDAM menjamin minimnya kesalahan yang dilakukan oleh petugas	3,92	4,10%	3,12	0,13
21	kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan	3,98	4,16%	3,16	0,13
22	komunikasi yang dilakukan oleh petugas	3,46	3,62%	3,14	0,11

23	kemudahan pelanggan dalam memperoleh informasi produk atau layanan	3,32	3,47%	3,05	0,11
24	perhatian PDAM dalam memperlakukan para pelanggan secara personal	4,22	4,41%	3,40	0,15
25	kinerja PDAM agar tidak terjadi penundaan pelayanan kepada pelanggan	3,91	4,09%	3,16	0,13
<b>Total</b>		<b>95,66</b>	<b>100,00%</b>		
<b>Weighted Total</b>				<b>3,17</b>	
<b>Satisfaction Index</b>				<b>63,34%</b>	

Sumber Data: Hasil Penelitian

Hasil perhitungan CSI terhadap kualitas produk PDAM Kota Pagar Alam di wilayah Prumnas Nendagung dapat dilihat pada table dibawah ini, *Satisfaction Index* yang diperoleh dari hasil perhitungan pada table 4.4 adalah sebesar 63,57% atau 0,6357. Angka ini termasuk ke dalam kinerja CUKUP PUAS (0,51 – 0,65). Dari analisis pelayanan bersifat nyata, yang telah diberikan oleh pihak PDAM di wilayah Prumnas Nendagung Kota Pagar Alam.

## VII. SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap kualitas produk, atribut kualitas produk yang sangat penting tapi kinerja belum memuaskan adalah kualitas air dan kelancaran air.
2. Berdasarkan analisis IPA terhadap analisis pelayanan, atribut kualitas pelayanan yang dinilai sangat penting tapi kinerja belum memuaskan adalah air mengalir selama 24 jam, pihak PDAM menyelesaikan keluhan pelanggan secara benar dan cepat, jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan, kemudahan akses untuk menyampaikan keluhan atau laporan, dan kemudahan dalam memperoleh informasi.
3. Penilaian pelanggan terhadap kualitas produk dan pelayanan dinilai memuaskan dengan nilai CSI sebesar 0,6335 untuk kualitas produk dan 0,6357 untuk kualitas pelayanan



## DAFTAR RUJUKAN

- Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 297-308.
- Embi, M. A., & Widyasari, R. (2013). Teori dan Model Pengukuran Kepuasan Masyarakat Terhadap Keberkesanan Sistem Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 9(2), 178-191.
- Haja, S., Norken, I. N., & Suputra, I. K. (2015). Analisis kepuasan pelanggan PDAM Kota Denpasar ditinjau dari aspek teknis. *Jurnal Spektran Vol*, 3(1).
- Halief, K., & Putro, H. (2017). Analisis tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas. *Jurnal Ilmiah Desain & Konstruksi*, 16(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Penerbit Erlangga.
- Norken, I, Nyoman, Dkk. 2012. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja PDAM Kabupaten Gianyar*, Vol 16, No 2.
- Nugroho, A. A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor. *Holistic Journal of Management Research*, 3(2), 13-26.
- Purba wijaya, Ida Bagus Ngr,(2012). *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gianyar*.
- Sumantri, B., & Parwiyanto, H. (2017). Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Sragen. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 11-24.
- No, U. U. (5). tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. *Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia*.
- No, U. U. (7). tahun 2004 tentang sumber daya air. *Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia*, (4377).
- Yassin, M. O., Kawet, L., Halim, F., & Jasin, M. I. (2013). Pengembangan Sistem Penyediaan Air Bersih untuk Zona Pelayanan IPA Pilolodaa Kota Gorontalo. *Jurnal Sipil Statik*, 1(12).