

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM KOTA PADANG  
MENGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN  
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS**

**TUGAS AKHIR**

*Untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya*



Oleh:  
**TESYA AMELIA AZANI DEOSY**  
**NIM. 17037068**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III STATISTIKA  
JURUSAN STATISTIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2021**

**PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR**

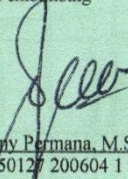
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

Nama : Tesya Amelia Azani Deosy  
NIM/Tahun Masuk : 17037068/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 25 Mei 2021

Disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Dony Permana, M.Si  
NIP. 19750127 200604 1 001

## HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN AKHIR

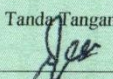
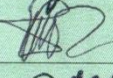
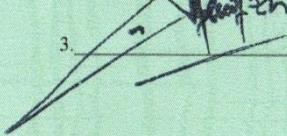
Nama : Tesya Amelia Azani Deosy  
NIM/Tahun Masuk : 17037068/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

### ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA PADANG MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi DIII Statistika Jurusan Statistika  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Negeri Padang

Padang, 25 Mei 2021

#### Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Dony Peruana, M.Si	1. 
2. Anggota	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dr. Syafriandi, M.Si	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

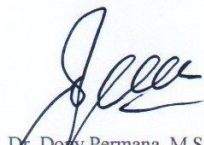
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tesya Amelia Azani Deosy  
NIM/Tahun Masuk : 17037068/2017  
Program Studi : DIII Statistika  
Jurusan : Statistika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan bahwa, Tugas akhir saya dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Padang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***" adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh,  
Ketua Jurusan Statistika,



Dr. Dony Permana, M.Si.  
NIP. 19750127 200604 1 001

Saya yang menyatakan,



Tesya Amelia Azani Deosy  
NIM. 17037068

## ABSTRAK

**Tesya Amelia Azani Deosy : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.**

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan dari pelanggan terhadap indikator kualitas pelayanan di PDAM yang masih rendah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, gambaran objektif tingkat harapan dan tingkat kenyataan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PDAM dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Padang yang menggunakan air PERUMDA untuk kebutuhan sehari-harinya dan sampel berjumlah 97 orang. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik pengambilan data yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 15 item pertanyaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*.

Berdasarkan hasil penelitian, pelanggan merasa puas dengan pelayanan di PDAM dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 65,14%. Penilaian pelanggan mengenai pelayanan di PDAM berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) bahwa terdapat 3 atribut yang perlu ditingkatkan dan 7 atribut yang perlu dipertahankan. Kemudian, terdapat 3 atribut yang memiliki prioritas rendah dan 2 atribut yang telah maksimal menurut pelanggan. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan seperti tersedianya menyelesaikan keluhan pelanggan, kemudahan menyampaikan laporan pelanggan dan kemudahan memperoleh informasi.

**Kata Kunci** : Pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis* (IPA)

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini yang berjudul “**Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis***” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak yang bersifat membangun, dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi dapat diatasi. Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dony Permana, S.Si, M.Si, pembimbing sekaligus penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Atus Amadi Putra, M.Si, dan Bapak Dr. Syafriandi, M.Si, dosen penguji.
3. Bapak Dodi Vionanda, M.Si, Ph. D, sebagai Koordinator Program Studi D III Statistika Jurusan Statistika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang.

4. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, sebagai Sekretaris Jurusan Statistika D III Universitas Negeri Padang.
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Statistika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
6. Kantor PERUMDA Air Minum Kota Padang yang telah bersedia memberikan surat izin untuk melakukan penelitian ke masyarakat Kota Padang.
7. Orang tua yang selalu memberikan do'a dan semangat kepada penulis.
8. Rekan - rekan jurusan Statistika dan semua sahabat yang telah banyak membantu dan memberi dukungan kepada penulis.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik dalam penulisan tugas akhir ini, namun penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhirnya, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Padang, Mei 2021

Tesya Amelia Azani Deosy

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Pelayanan dan Kepuasan .....	13
B. Kepuasan Konsumen .....	16
C. Perumda Air Minum .....	18
D. Diagram Radar.....	21
E. Customer Satisfaction Index (CSI) .....	22
F. Importance Performance Analysis (IPA) .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Jenis Data dan Sumber Data .....	35
C. Populasi dan Sampel.....	35
D. Waktu dan Tempat Penelitian.....	37
E. Variabel Penelitian.....	37
F. Instrumen Penelitian .....	39
G. Teknik Pengukuran Instrumen .....	40
H. Struktur Data.....	43
I. Tahapan Penelitian.....	44

<b>BAB IV DESKRIPSI DATA .....</b>	<b>46</b>
A. Hasil Penelitian .....	46
B. Analisis Data.....	48
C. Diagram Radar.....	49
D. Customer Satisfaction Index .....	50
E. Importance Performance Analysis (IPA).....	52
F. Pembahasan .....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
A. Kesimpulan .....	63
B. Saran .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>68</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Pelanggan Tahun 2016-2018 .....	11
2. Skala Customer Satisfaction Index (CSI) .....	31
3. Kuesioner Penelitian .....	43
4. Kisi – kisi Instrumen Penelitian.....	45
5. Skala Likert Pengukuran Tingkat Kinerja/ Kenyataan (X).....	46
6. Skala <i>Likert</i> Pengukuran Tingkat Kepentingan/Harapan (Y).....	46
7. Struktur Data untuk Kinerja (X).....	49
8. Struktur Data untuk Harapan (Y).....	49
9. persentase hasil kuesioner penelitian.....	52
10. Hasil perhitungan CSI.....	56
11 Tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan.....	57
12. Skor pengambilan keputusan berdasarkan tingkat kesesuaian setiap atribut...58	
13. hasil perhitungan diagram kartesius pada kuadran I.....	64
14. hasil perhitungan diagram kartesius pada kuadran II.....	64
15. Hasil perhitungan diagram kartesius pada kuadran III.....	65
16. hasil perhitungan diagram kartesius pada kuadran IV .....	66
17. Pengelompokkan Atribut Berdasarkan Kuadran pada IPA.....	66

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Pelanggan dan Jumlah Penjualan Tahun 2016 – 2020.....	12
2. Peta Instalasi Pengolahan Air.....	13
3. Contoh Diagram Radar Tentang Indikator Kepuasan Pelanggan.....	27
4. Model Importance Performance Analysis.....	32
5 .Diagram Kartesius Tingkat Kesesuaian Kepentingan dan Kinerja.....	37
6. Diagram Radar Indikator Kepuasan pelanggan PERUMDA Air Minum.....	55
7. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis Berdasarkan Atribut Kualitas Pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang.....	60

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Surat Penelitian.....	66
2. Kuesioner Penelitian.....	68
3. Lembaran Validasi Kuesioner.....	71
4. Hasil Uji Reliabilitas .....	72
5. Data Responden.....	73
6. Dokumentasi.....	76
7. Data Hasil Penelitian.....	78
8. Tabel R.....	84
9. Rata-rata Kinerja dan Harapan.....	85

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sumber daya alam sangat diperhatikan untuk memenuhi kebutuhan manusia, salah satunya air. Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup termasuk manusia. Manusia akan mengalami kesulitan apabila tidak menggunakan air dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan di pegang oleh pemerintah. Menurut Undang-undang RI pasal 33 ayat 3, Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalam nya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Undang-Undang Dasar 1945 bahwa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, negara wajib melayani setiap penduduk dalam memenuhi kebutuhan dasarnya. Begitu juga kebutuhan terhadap air bersih yang sangat dibutuhkan manusia untuk hidup. Meskipun pada dasarnya air tersebut termasuk dalam kategori benda bebas, dalam arti untuk memperoleh air tidak memerlukan banyak pengorbanan tetapi kadang harus melewati jasa pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). (Wahyuni, 2019: 2)

PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang termasuk dalam kategori penyelenggaraan pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. (Wahyuni, 2019). PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota di

seluruh Indonesia. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah nomor 54 tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) ada dua kriteria perubahan pilihan nama untuk PDAM Kota Padang, pertama Perusahaan Umum Daerah (Perumda), kedua Perusahaan Perseroan Daerah (Perseroda). Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Nomor 1 Tahun 2020 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang resmi berubah nama pada tanggal 15 Januari 2020 menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang (Hendra, 2020).

Masyarakat mengharapkan pelayanan perdistribusian air dapat dilakukan setiap harinya agar masyarakat bisa mendapatkan pasokan air yang berkecukupan dan juga tidak menghambat kegiatan masyarakat terutama bagi pelanggan air Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang, selama lima tahun terakhir terjadi peningkatan pelanggan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Jumlah Pelanggan Tahun 2016-2020**

No	Tahun	Pelanggan (Unit)	Penjualan Air (M <sup>3</sup> )	Pemakaian air rata-rata (M <sup>3</sup> /Pel/Bln)
1	2016	58.882	17.292.225	24.47
2	2017	61.701	17.623.325	23.80
3	2018	64.923	17.867.819	22.93
4	2019	65.881	17.589.122	22.25
5	2020	70.459	19.403.645	23.39

Sumber: Perumda Air Minum Kota Padang

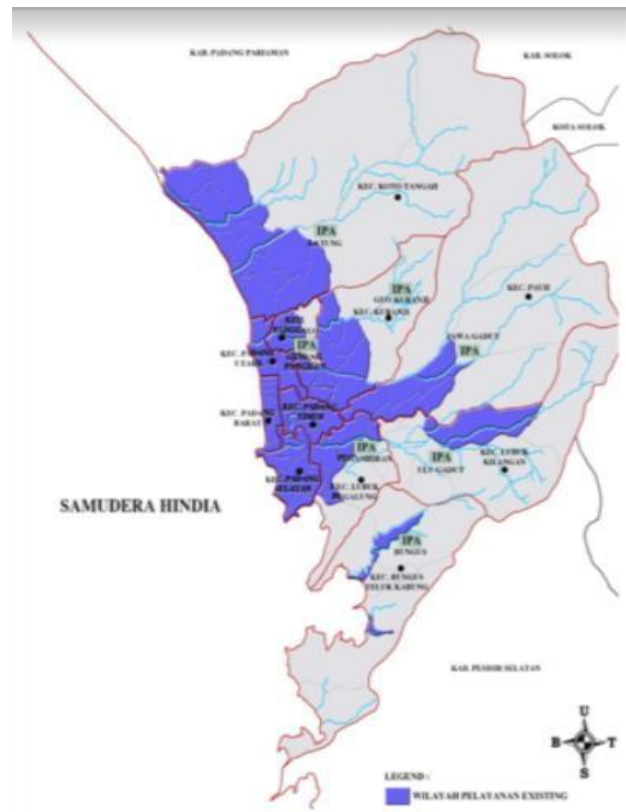


**Gambar 1. Jumlah Pelanggan dan Jumlah Penjualan Tahun 2016 – 2020**

Berdasarkan Tabel 1 dan Gambar 1 di atas terlihat bahwa jumlah pelanggan dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020 terus mengalami peningkatan. Jumlah pelanggan terbanyak pada tahun 2020 dengan jumlah 70.459 orang pelanggan, dengan peningkatan jumlah pelanggan maka jumlah penjualan air juga mengalami peningkatan.

Pendistribusian air kepada pelanggan dilakukan melalui jaringan pipa dengan cara memanfaatkan gravitasi ke daerah pelayanan. Jika perencanaan jaringan pipa yang dibangun tidak tepat maka menyebabkan jaringan pipa tidak dapat bekerja dengan optimal sehingga air yang di distribusikan ke daerah pelayanan mengalami gangguan. Menurut Hendra Pebrizal (2020) menyatakan bahwa tingginya intensitas curah hujan di wilayah kota padang dapat mengakibatkan kecilnya debit air yang akan di distribusikan ke pelanggan. Hal ini dikarenakan curah hujan tinggi dapat mengakibatkan air baku menjadi keruh, berlumpur, dan tertimbun di pipa hisap yang mengakibatkan penyumbatan pada pipa hisap tersebut.

Sumber air bagi PERUMDA Air Minum Kota Padang disebut “Sumber Air Baku”. Sumber Air Baku mengacu pada air yang dikumpulkan dari atas tanah atau dari mata air, sungai, danau, lahan basah, atau laut. Menurut Hendrik (2013) air baku adalah air hujan yang mengalir di permukaan bumi. Jadi, air permukaan adalah air yang terkumpul di atas tanah yang dapat dengan mudah di lihat oleh mata. Pada umumnya sumber air yang berasal dari permukaan, merupakan air yang kurang baik untuk langsung di konsumsi manusia. Oleh karena itu sumber air yang berasal dari air permukaan perlu adanya pengolahan terlebih dahulu sebelum dimanfaatkan. Kota Padang memiliki beberapa buah Instalasi Pengolahan Air yang berlokasi di beberapa tempat. Gambar 2 menyajikan lokasi-lokasi IPA yang tersebar di kota Padang, ditandai sebagai titik hitam.



**Gambar 2. Peta Instalasi Pengolahan Air**

PERUMDA Air Minum Kota Padang juga memiliki 12 sumur bor sebagai Sumber Air Bawah Tanah, namun 6 (enam) unit diantaranya sudah tidak aktif karena mengalami kekeringan. Hal ini disebabkan saat ketinggian air di dalam tanah berkurang dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang sama-sama menggunakan air bersih yang berasal dari tanah. Apalagi di musim kemarau penambahan air di bawah tanah mengalami penurunan secara drastis sehingga untuk mendapatkan air bersih harus memperdalam kedalaman sumur dan juga pipa air bawah tanah yang sudah ada. Tetapi jika sumur dibuat sangat dalam maka diperlukan pompa yang memiliki daya hisap lebih kuat. Konsekuensinya biaya yang dibutuhkan juga lebih besar. (Hendrik, 2013)

Permasalahan yang muncul saat ini yaitu terbatasnya air bersih baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Menurut Nita Indrawati (2020) menyatakan PERUMDA Air Minum Kota Padang dinilai belum sepenuhnya mampu melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Pasalnya masih banyak warga yang mengeluh karena kurangnya pasokan air yang diberikan PERUMDA Air Minum Kota Padang. Selain itu, banyak pipa bocor sehingga menyebabkan air terbuang begitu saja. Menurut Neneng (37), salah seorang warga di Kelurahan Rawang Timur, Kecamatan Padang Selatan kepada [padangmedia.com](http://padangmedia.com), mengaku kecewa pada pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Padang. Menurutnya, sudah sering kali PERUMDA Air Minum Kota Padang mematikan air secara mendadak. Kalaupun air PERUMDA jalan, itupun air yang keluar dari kran sangat kecil, “Sehingga, untuk memenuhi kebutuhan air sehari-hari harus menampung air itu dalam waktu yang lama,” katanya. Selasa (2019)

Sementara itu, Kepala Bagian Humas dan Protokol PERUMDA Air Minum Kota Padang, Richi Gautama saat dikonfirmasi [padangmedia.com](http://padangmedia.com), mengatakan, PERUMDA Air Minum baru melayani 68 persen dari masyarakat di daerah Kota Padang dengan pasokan air bersih. Namun ke depannya, PERUMDA Air Minum Kota Padang akan terus mengoptimalkan pelayanan kepada masyarakat agar dapat mencapai jumlah sebanyak mungkin.

Menurut (Ketua Komisi II Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Padang, Elly Thrisanty) menilai pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Padang masih buruk, jauh dari memuaskan. Masyarakat masih menyampaikan banyak keluhan, mulai dari air yang sering mati, keruh, debit air kecil, hingga tanggapan

dar pihak perumda kepada pelanggan yang masi belum maksimal. Menurut Elly, kelemahan yang terjadi di PERUMDA Air Minum Kota Padang itu tidak saja diperoleh dari keluhan masyarakat. Dalam pembahasan Laporan Keterangan Pertanggung jawaban (LKPJ) Walikota Padang tahun 2019 juga terungkap kondisi kebocoran pipa jaringan PDAM meningkat dari tahun sebelumnya. meskipun banyak keluhan dari masyarakat mengenai PERUMDA menurut Elly peralatan yang digunakan sudah cukup baik dan berfungsi semestinya sehingga seharusnya tidak ada kendala serius. Elly juga meminta karena banyaknya keluhan dan kelemahan itu PERUMDA Air Minum Kota Padang untuk memberikan jaminan sehingga pelanggan tidak mendapatkan banyak kerugian.

PERUMDA Air Minum Kota Padang telah mengupayakan dan memberikan pelayanan yang baik untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih pada pelanggannya namun dalam perjalanannya sering mendapat kendala dan keluhan dari pelanggan antara lain adalah kualitas air yang belum memenuhi target atau standar yang ada dan harga yang diberikan oleh pihak PERUMDA kepada pelanggan belum sebanding dengan harapan pelanggan serta pelayanan yang diberikan kepada pelanggan belum maksimal (Kamal, 2017). Menurut (Islami Fitriana, et al., 2018) PDAM melakukan survei kepuasan pelanggan setiap tahunnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di perusahaan guna menumbuhkan kepuasan bagi pelanggannya.

Andri Satria, ST, MT, Direktur Teknik Perumdam Kota Padang mengatakan, strategi bisnis perusahaan dibagi menjadi beberapa item, antara lain pembelajaran dan pertumbuhan; pelanggan; dan keuangan. Saat ini perumda kota

padang berupaya untuk terus memperbaiki kualitas pelayanan antara lain dengan strategi perusahaan tersebut, Adapun dampak positif terhadap pelanggan berkat cepatnya respon maka akan terwujud kemudahan pelayanan, meningkatkan cakupan layanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan akan berefek kepada meningkatnya K4 (Kualitas, Kuantitas, Kapasitas, dan Keterjangkauan).

Selain itu perumda kota padang saat ini memiliki dua aplikasi yang sedang dikembangkan oleh Perumdam Kota Padang yang pemanfaatannya diselaraskan dengan era New Normal. Pertama adalah Customer Information System yang merupakan aplikasi berbasis web sebagai tool untuk melayani pelanggan. Melalui aplikasi ini calon pelanggan dapat langsung mendaftarkan diri sebagai pelanggan tanpa harus datang ke kantor Perumdam Kota Padang. Selain itu pelanggan juga dapat menyampaikan keluhan yang terjadi sehingga petugas Teknik dapat menangani pengaduan dari masyarakat menjadi lebih cepat dan pelanggan juga dapat melakukan pembacaan meter secara mandiri.

Dengan adanya sistem ini pelayanan masyarakat dapat ditingkatkan dengan tetap mengikuti protokol di era New Normal dan mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhan terhadap perumda kota padang. Selain itu sistem ini dapat digunakan sebagai tool untuk proses monitoring kehilangan air karena terintegrasi dengan DMA dan GIS.

Penelitian yang terkait mengenai tingkat kepuasan pelanggan juga pernah dilakukan Mirra Elisa pada tahun 2019 yaitu Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok dengan hasil nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan di PDAM Kota

Solok berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 64,65%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 50%-75%. Ini berarti bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas atas kualitas pelayanan di PDAM Kota Solok, serta tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dan kepuasan pelanggan berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh nilai tingkat kesesuaian total yaitu sebesar 78,35.

Menurut Tjiptono (2016:137) dimensi pokok yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), dan empati (*emphaty*). Pada dimensi kehandalan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan dalam memberikan layanan yang akurat kepada pelanggan. Pada dimensi daya tanggap berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan jasa pelayanan dalam memberikan pelayanan yang segera dan tepat. Pada dimensi jaminan berhubungan dengan pelanggan yang datang akan dilayani dengan baik dan memberikan rasa nyaman kepada pelanggan. Pada dimensi bukti fisik berkenaan dengan kelengkapan fasilitas yang dimiliki PERUMDA Air Minum Kota Padang. Pada dimensi empati yaitu sikap jasa pelayanan PERUMDA Air Minum Kota Padang dalam memahami masalah pelanggan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya maka variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Bukti Fisik(X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan dan Kepastian (X4), Empati (X5), Dilihat dari Tingkat Kepuasan Konsumen (Y). Oleh karena itu, perlu diambil ukuran sejauh manakah kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang.

Untuk menentukan tingkat kepuasan maka digunakanlah *Customer Satisfaction Index* serta dengan analisis lanjutan mengenai ketepatan kepuasan dan kepentingan yang pelanggan rasakan disajikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*.

*Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu index yang menentukan tingkat kepuasan konsumen (pelanggan) secara menyeluruh dengan pendekatan yang memperhitungkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) bertujuan untuk melihat kepentingan antara kepuasan pelanggan dengan tingkat kepentingannya dengan kualitas pelayanan PDAM. *Importance Performance Analysis* memplot pasangan titik-titik dari nilai tingkat rata-rata kepentingan (*Importance*) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Performance*) yang masing-masing mewakili sumbu Y dan X dalam kuadran Cartecius.

Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan diatas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Kota Padang Menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang berdasarkan *Customer Satisfaction Index*?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pelanggan di PERUMDA Air Minum Kota Padang dengan *Importance Performance Analysis*?
3. Apa saja atribut-atribut pelayanan yang perlu di tingkatkan dan dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang berdasarkan *Importance Performance Analysis*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.
2. Mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kepuasan pelanggan PERUMDA Air Minum Kota Padang dengan *Importance Performance Analysis*.
3. Mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan pada PERUMDA Air Minum Kota Padang berdasarkan *Importance Performance Analysis*

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi instansi, memberikan informasi berupa masukan dan gambaran bagi pihak PERUMDA Air Minum Kota Padang untuk dapat memberikan kualitas yang lebih baik kepada pelanggan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mamaksimalkan kualitas pelayanan.
2. Bagi peneliti, diharapkan dapat memberikan pengetahuan, pemahaman tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dapat mempraktekkan teori selama ini penulis pelajari dalam proses perkuliahan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian total pengambilan keputusan yang diperoleh adalah 78% nilai ini berada dibawah 100% hal ini menunjukkan bahwa kinerja PERUMDA Air Minum Kota Padang menurut perhitungan Tki belum memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan atribut kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang yang diteliti, ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan benar, kemudahan atau akses untuk menyampaikan keluhan atau laporan pelanggan dan kemudahan dalam memperoleh informasi, Atribut yang perlu dipertahankan adalah peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik, tempat pembayaran mudah untuk diakses, tersedianya jasa layanan pegaduan, pencatatan dan perhitungan air dilakukan dengan benar dan akurat, kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan baru dengan baik, memberikan tanggapan yang baik terhadap pelanggan, dan ketepatan PERUMDA Air Minum Kota Padang dalam memberikan pelayanan.

Atribut yang memiliki prioritas rendah adalah Memberikan jaminan pelayanan sehingga tidak menyebabkan kerugian pelanggan,

keterampilan petugas teknik dalam menangani gangguan teknik, dan Ketentraman dan kenyamanan lingkungan Air PERUMDA Kota Padang mengalir selama 24 jam. Dan atribut yang memiliki kinerja maksimal adalah Ketepatan dalam memberikan informasi dan upaya agar tidak terjadi penundaan.

3. Nilai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah 65,14%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai CSI diantara 50%-75%. Ini berarti bahwa sebagian besar merasa puas atas pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan di PERUMDA Air Minum Kota Padang harus memprioritaskan perbaikan atribut yang ada pada kuadran I dari hasil IPA yaitu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik dan benar pada Kuadran II salah satunya adalah tersedianya jasa layanan pengaduan.
2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan instansi tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (1999). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, ed, Rev IV*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Damanhuri, Enri, (1989), *Pendekatan Sistem Dalam Pengendalian dan Pengoperasian Sistem Jaringan Distribusi Air Minum*, Bandung, Jurusan Teknik Lingkungan FTSP-ITB.
- Dharmasetiawan, M. (2004). *Sistem Perpipaan Distribusi Air Minum*. Jakarta (ID): Yayasan Ekamitra Nusantara.
- DharmaSetawan, I. M., (2004). *Sistem Perpipaan Distribusi Air Minum*, Jakarta: Ekamitra Engineering.
- Enri, D. (1989). *Pendekatan Sistem Dalam Pengendalian dan Pengoperasian Sistem Jaringan Distribusi Air Minum [tesis]*. Bandung (ID): FTSP-ITB.
- Hendrik, m. (2013). *Tanpa air takkan ada kehidupan*. Padang: PDAM Kota Padang.
- <https://padangmedia.com/pdam-padang-harus-segera-benahi-dan-tingkatkan-pelayanan/>
- <https://padangmedia.com/warga-keluhkan-pasokan-aid-pdam/>
- <http://statistikceria.blogspot.co.id/2014>.
- <https://www.harianhaluan.com/news/detail/87787/pdam-kota-padang-berubah-nama-jadi-perumda-air-minum>
- Islami Fitriana, A. N., Aknuranda, I. & PerdanaKusuma, R. A., (2018).
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.