

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
PDAM KOTA BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen
Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



MEISA PUTI KHAYRA

NIM.19134048

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

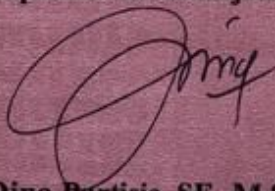
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
PDAM KOTA BUKITINGGI**

Nama : Meisa Puti Khayra
NIM/TM : 2019/19134048
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Negeri Padang

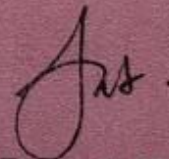
Padang, Agustus 2022

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan



Dina Partisia, SE, M.Si. Ph.d.
NIP. 19751209 199903 2 001

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir



Yunita Engriani, SE, MM
NIP.19830623 200912 2 003

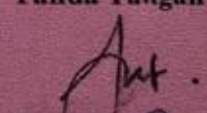
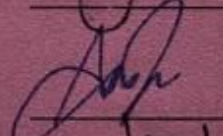
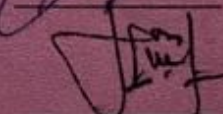
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN
PDAM KOTA BUKITINGGI**

Nama : Meisa Puti Khayra
NIM/TM : 2019/19134048
Program Studi : D3 Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

Padang, Agustus 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Yunita Engriani, SE, MM	(Ketua)	
2. Arief Maulana, SE, MM	(Anggota)	
3. Muthia Roza Linda, SE, MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meisa Puti Khayra
Tahun Masuk/NIM : 2019/19134048
Tempat/Tgl. Lahir : Bukittinggi/ 15 Mei 2001
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Keahlian : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Kubu Balirik
Judul Tugas Akhir : **Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PDAM Kota Bukittinggi**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2022
Yang Menyatakan



Meisa Puti Khayra
Nim. 19134048

ABSTRAK

Meisa Puti Khayra : Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PDAM Kota Bukittinggi

Pembimbing : Yunita Engriani, S.E., M.M

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bukittinggi. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor dimensi kualitas pelayanan tersebut manakah yang paling dominan. Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Kota Bukittinggi dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini membagikan kuesioner. Pengujian terhadap hasil kuesioner tersebut menggunakan rumus TCR. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Bukittinggi. Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai TCR hitung dimensi jaminan lebih tinggi dari TCR hitung dimensi lainnya. Hal ini berarti jika jaminan yang diberikan oleh PDAM Kota Bukittinggi menyebabkan pelanggannya merasa puas.

Kata Kunci :Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Bukittinggi

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan PDAM Kota Bukittinggi**”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis dibimbing dan dibantu oleh berbagai pihak yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi. Oleh karena itu, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
2. Orang tua tercinta, yaitu uncu Yundri Refno Putra, ST dan ama Elsy Sonya Sasilia untuk segala doa, dukungan, dan perjuangan yang telah dilakukan sehingga dari awal kuliah sehingga Tugas Akhir ini selesai. Terimakasih juga kepada gaek Elynar, Kakak Suci Firstyacoc, SE , Laras Hana Amalia,SP dan abang Muhammad Fadhil, S.I Kom
3. Bapak prof. Ganefri, ph.D selaku Rektor Universitas Negeri padang
4. Bapak Dr. Idris, Msi selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

5. Ibu Dina patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Yunita Engriani, SE, MM selaku pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, pikiran, bimbingan, dan transfer ilmu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Yunita Engriani, SE, MM selaku pembimbing akademik yang telah membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir menyelesaikan tugas akhir.
8. Bapak Arief Maulana, SE., MM dan Ibu Muthia Roza Linda, SE, MM selaku dosen penguji pada sidang tugas akhir.
9. Staf dosen serta karyawan/ti Fakultas ekonomi Universitas Negeri padang
10. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya terutama angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan, semangat bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
11. Perumda Air Minum Tirta Jam Gadang (PDAM) Kota Bukittinggi yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian TA.

Semoga bantuan, bimbingan, dan petunjuk yang bapak/ibu dan rekan-rekan berikan menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih terdapat kekurangan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2022

Meisa Puti Khayra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR.....	8
LAMPIRAN.....	9
BAB I.....	10
PENDAHULUAN.....	10
A. Latar Belakang Masalah.....	10
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II	15
A. Pengertian Pemasaran	15
B. Pengertian Jasa.....	16
C. Pengertian Kepuasan.....	16
D. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
E. Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	17
F. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
G. Keluhan Pelanggan	18
H. Pengertian Pelayanan	20
I. Dasar-Dasar Pelayanan	21
J. Ciri-Ciri Pelayanan	21
K. Dimensi Kualitas Pelayanan	22
BAB III.....	23
PENDEKATAN DAN PENELITIAN	23
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	23
C. Tahapan Penelitian.....	23
D. Populasi dan Sampel.....	24
E. Jenis Sumber Data.....	25
F. Teknik Pengumpulan Data.....	26
G. Instrumen Penelitian	26
H. Teknik Analisis	27
BAB IV	30
PEMBAHASAN	30

A. Profil Perusahaan	30
B. Pembahasan.....	32
C. Pembahasan Penelitian.....	40
BAB V	43
PENUTUP	43
A. Simpulan	43
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Table 1. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan	27
Table 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	33
Table 4. Distribusi Frekuensi Indikator Reliability (Keandalan) di PDAM Kota Bukittinggi	34
Table 5. Distribusi Frekuensi Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) di PDAM Kota Bukittinggi	35
Table 6. Distribusi Frekuensi Indikator Assurance (Jaminan) di PDAM Kota Bukittinggi	36
Table 7. Distribusi Frekuensi Indikator Empathy (Empati) di PDAM Kota Bukittinggi	37
Table 8. Distribusi Frekuensi Indikator Tangible (Bukti Fisik) di PDAM Kota Bukittinggi	39
Table 9. Rangkuman Hasil Penelitian	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tidak Adanya Respon Balasan kepada Pelanggan.....

Gambar 2. Tidak adanya Update mengenai informasi tentang PDAM.....

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Observasi Penelitian.....	46
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Data Responden.....	51
Lampiran 4 Tabel Distribusi Frekuensi.....	Error! Bookmark not defined.

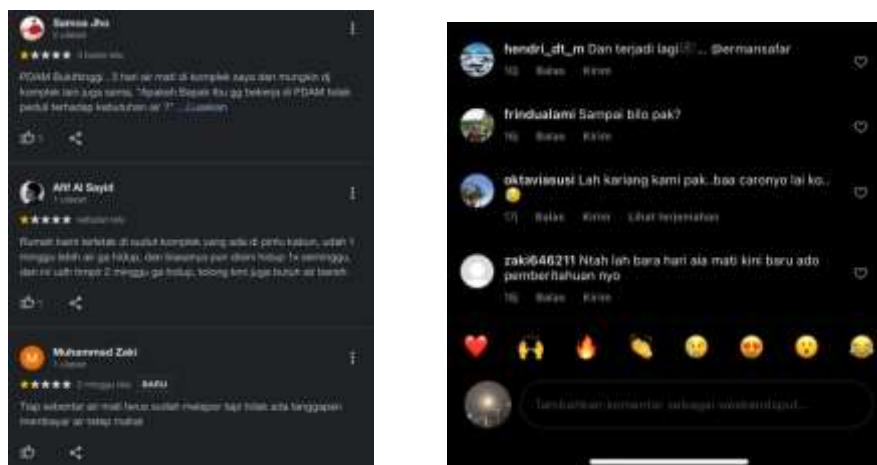
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu BUMD yang ada di Indonesia adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM merupakan perusahaan milik Pemerintahan Daerah yang memberikan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penyediaan air bersih satu satunya di daerah. Dalam kondisi seperti ini yang di prioritaskan oleh PDAM ialah kepuasan pelanggan itu sendiri terhadap pelayanan yang maksimal, Namun masih ada saja harapan pelanggan yang tidak sesuai terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kepuasan pelanggan PDAM Kota Bukittinggi sangat penting , pihak PDAM Kota BUKittinggi 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.



Gambar 1. Tidak Adanya Respon Balasan kepada Pelanggan

Sumber : Website & Instagram PDAM Kota Bukittinggi



Gambar 2. Tidak adanya Update mengenai informasi tentang PDAM

Sumber : Website PDAM Kota Bukittinggi

Berdasarkan gambar diatas bahwasanya PDAM Kota Bukittinggi lambatnya respon yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan selalu bertanya melalui postingan instgram PDAM Kota Bukittinggi. Dan juga pihak PDAM Kota Bukittinggi tidak adanya *update* melalu *website* yang mereka miliki, sehingga website PDAM Kota Bukittinggi sudah bisa dikatakan tidak aktif lagi karena terakhir aktif pada tahun 2017. Pada observasi ditemukan pelaanggan yang menyampaikan keluhannya yaitu lambatnya respon yang diberikan PDAM Kota Bukittinggi kepada pelanggan, dan juga PDAM Kurang jelas dalam memberikan

informasi kepada pelanggan mengenai informasi air sehingga menghambat aktivitas pelanggan dan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga saja, tapi juga harus di pandang dari sudut penilaian pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bukittinggi tidak lepas dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empaty. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan tingkat pelayanan pelanggan. Seperti halnya PDAM Bukittinggi, dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan.

Upaya menciptakan kepuasan pelanggan bukanlah proses yang mudah, karena melibatkan pula komitmen dan dukungan aktif dari para karyawan dan pimpinan perusahaan. Oleh sebab itu, sebenarnya proses penciptaan kepuasan pelanggan merupakan sebuah siklus proses yang saling terkait sekaligus kunci keberhasilan sebuah perusahaan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang didapatkan.

Kualitas pelayanan merupakan dasar dari pemasaran jasa, karena inti produk yang dipasarkan adalah suatu kinerja yang berkualitas, dan kinerjalah yang dibeli oleh pelanggan. Konsep pelayanan yang baik akan memberikan peluang bagi perusahaan untuk merebut pelanggan. Sedangkan kinerja yang baik dari sebuah konsep pelayanan menimbulkan situasi yang kompetitif dimana hal tersebut dapat diimplementasikan melalui strategi untuk meyakinkan pelanggan, memperkuat

image tentang merek, iklan, penjualan dan penentuan harga (Parasuraman, dkk, dalam Kaihatu (2008;69).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu konsep yang telah lama dikenal dalam teori dan aplikasi pemasaran, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis, dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk meraih laba di masa yang akan datang, menjadi pemicu upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN ATAS KUALITAS PELAYANAN PDAM KOTA BUKITTINGGI”**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam peneliti ini adalah “ Bagaimana kepuasan pelanggan PDAM Kota Bukittinggi “

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM Kota Bukittinggi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh pada peneliti ini terbagi menjadi dua bagian yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Peneliti ini diharapkan dapat mendalami pengetahuan tentang kepuasan pelanggan (satisfaction) dalam pembelajaran manajemen pemasaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis untuk memperoleh pengalaman peneliti, sehingga menambah wawasan penulis dalam hal ilmu pengetahuan.
- b. Bagi Perusahaan dapat dijadikan bahan masukan dan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen agar tercapainya sebuah kepuasan dalam membantuk mengambil kebijakan yang tepat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Bagi Pelanggan dapat mewakili harapan-harapan pelanggan terhadap PDAM Kota Bukittinggi.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bukittinggi, maka dapat disimpulkan bahwa analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan sangat baik dan memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar pelanggan yang memakai air di PDAM merasa puas.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bukittinggi, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

Variabel Kualitas Pelayanan memiliki rata rata TCR 83,6%, Nilai TCR tertinggi atau paling dominan terletak pada dimensi *Assurance* (jaminan) dengan indikator pengetahuan dan kesopanan karyawan, serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan kepada pelanggan bahwa PDAM Kota Bukittinggi sudah terjamin dan aman dengan nilai TCR sebesar 4,22.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bukittinggi penulis menyarankan:

1. Pada indikator *Tangible* sebaiknya PDAM Kota Bukittinggi merawat fasilitas kantor, kenyamanan ruang tunggu, peralatan yang digunakan serta menjaga kerapian saat melakukan pelayanan kepada pelanggan.

2. Pada indikator *Reliability* seharusnya PDAM Kota Bukittinggi memberikan keandalan atau layanan kepada pelanggan agar mereka yakin dan percaya menggunakan jasa PDAM Kota Bukittinggi.
3. Pada indikator *Empathy* seharusnya PDAM Kota Bukittinggi memperlihatkan hasil yang cukup baik kepada pelanggan, agar dapat meningkatkan lagi pelayanan mengenai empathy dengan terus memberikan pelayanan yang baik dan ramah mengambil inisiatif terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan serta selalu menunjukkan sikap yang sopan untuk membantu pelanggan agar kepuasan dapat terus tumbuh di benak pelanggan.
4. Pada indikator *Assurance* sebaiknya PDAM Kota Bukittinggi perlu meningkatkan lagi kepuasan pada diri pelanggan. Hal ini menyangkut jaminan dan kepastian yang dimiliki karyawan dan pimpinan perusahaan dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang terjamin dan pasti kepada pelanggan.
5. Pada indikator *Responsiveness* sebaiknya PDAM Kota Bukittinggi perlu melakukan perbaikan lagi terhadap pelayanan mengenai *responsiveness* agar tingkat kepuasan pelanggan dapat meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Soofjan. (2004). *Manajemen Pemasaran, Dasar, Konsep & Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darsina. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Gowa*. Makasar.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Intan Rureita Aggarawati. (2021). *Pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PDAM Tirta MARta Yogyakarta*. Yogyakarta: Vol 2, No 1, Januari .
- Irwan dan Khaeryan Adam. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PDAM Unit Camming Kab. Bone*. Makasar: Univerista Islam Negeri.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen Pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas*. Jakarta: P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip dan, K. (2009). *Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: alfabeta, CV.
- Sunarto. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: BPFU-UST.
- Syaputri, A.F. (2014). *Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan pada Swalayan Budiman Cabang Pondok*. Tugas Akhir. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Yogi Putra. (2020). *Jurnal Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM cabang Cemara*.