

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN TANA TORAJA**

Althon K. Pongtulura\*  
Jemi P. Tahir  
e-mail: [althonkpongturen@gmail.com](mailto:althonkpongturen@gmail.com)

UKI Toraja

**ABSTRAK**

PDAM Kabupaten Tana Toraja merupakan perusahaan yang memberikan pelayanan kebutuhan air bersih. Dalam pelayanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan untuk mendapatkan air bersih ditengah permintaan masyarakat akan air bersih yang semakin meningkat. Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja. Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 79 responden. Penentuan sampel menggunakan Teknik Taro Yamane. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah menjabar indikator variabel berdasarkan Skala Likert. Selanjutnya tingkat kepuasan pelanggan tersebut dihitung berdasarkan nilai rata-rata, sama seperti yang dirumuskan oleh Mudrajat Kuncoro. Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. (1)Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Ge'tengan yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) Secara bersama-sama seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (reliability), faktor ketanggapan (responsiveness), faktor keyakinan (assurance), faktor empati (emphaty), dan faktor berwujud (tangibel) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja. (3) Secara bersama-sama faktor ketanggapan (responsiveness), faktor keyakinan (assurance) , faktor empati (emphaty), dan faktor berwujud (tangibel) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan di kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja. Sebaliknya, faktor keandalan (reliability) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan

**PENDAHULUAN**

Pertumbuhan penduduk yang tinggi berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Peningkatan kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air yang ada dan kualitas pelayanan akan kebutuhan terhadap air.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tana Toraja dalam perjalanannya masih sering mendapat keluhan dari pelanggan akan ketersediaan air bersih. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Tana Toraja, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya menyebabkan

pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai diidentifikasi dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey, yaitu pembagian kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian

Jumlah pelanggan yang dipilih sebagai sampel ditetapkan sebanyak 79 orang dengan teknik pengambilan sampel berdasarkan rumus *Taro Yamane* (Surakhmat, 1982), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{\frac{N \cdot d^2 + 1}{378}} = \frac{378}{\frac{378 \cdot 0,1^2 + 1}{4,78}} = 79,07$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel  
N = Jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Tana Toraja yang berdomisili di Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan  
Jadi jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 79,07 atau 79 responden.

### Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data

Sebagai perlengkap pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan metode sebagai berikut :

#### a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan dilakukan dengan maksud agar didapatkan data primer sebagai data empiris yang berhubungan dengan variabel penelitian, yang dilakukan dengan cara penyebaran angket berupa kuisisioner dengan jawaban bersifat tertutup, artinya responden tinggal memilih jawaban yang telah disediakan.

#### b. Penelitian Pustaka (*Librabry Research*)

Dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data sekunder, yang bersumber dari artikel, jurnal, dan laporan-laporan

perusahaan lainnya yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

### Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini prosedur pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, dan sebagainya. Prosedur ini digunakan untuk memperoleh data tentang jumlah Konsumen PDAM yang berdomisili di Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja.

#### b. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu mengajukan pertanyaan langsung kepada responden mengenai variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

### Jenis Data

Jenis data menurut sumbernya (Sugiono, 2006) ada dua jenis, yaitu :

- Data Primer, adalah data hasil kuisisioner responden, hasil observasi dan hasil wawancara.
- Data Sekunder, adalah data yang bersumber dari dokumen laporan, peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan hasil wawancara.

### Teknik Analisis Data

Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel berdasarkan Skala Likert yang terdiri atas: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju. Keempat penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut : Jawaban sangat setuju diberi bobot 4, jawaban setuju diberi bobot 3, jawaban kurang setuju diberi bobot 2, jawaban tidak setuju diberi bobot 1. Skala likert kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval yang telah ada.

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kabupaten Tana Toraja adalah skor rata-rata (Kuncoro, 2003):

$$\text{Skor rata-rata } \bar{x} = \frac{[\sum_{i=1}^n x_i]}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = Skor rata-rata

harapannya". Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, dan kualitas layanan.

### Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Menurut Widodo (2001), ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu), ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image

### PEMBAHASAN

Kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Tana Toraja meliputi 5 (lima) (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (assurance), dan empati (emphaty).

$X_i$  = Skor tiap-tiap sampel

$n$  = Jumlah sampel

### Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (1996) bahwa "kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan

periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

### Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (1996) mengatakan bahwa "ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, sedangkan faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan.

Menurut Moenir (2000), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahan. Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

#### a. Hasil Penelitian

##### 1. Berwujud (Tangible)

Menurut perspektif responden mengenai dimensi kualitas pelayanan berupa berwujud (tangible) berikut ini :

Tabel 3.1  
Tanggapan responden terhadap variabel Berwujud (Tangible)  
N = 79

No.	Indikator	Jawaban Responden				Skor	%
		SS	S	KS	TS		
1	Ruang pelayanan memadai dan nyaman.	21	50	8	0	250	38,94
2	Peralatan dan perlengkapan pelayanan	12	21	46	0	203	31,62
3	Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak	10	37	6	26	189	29,44
<i>Jumlah</i>						642	100,00
Skor Rata-Rata = 8,12							

Sumber : Data diolah

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ruang pelayanan memadai dan nyaman adalah faktor yang penting dari pelayanan PDAM Kabupaten Tana Toraja (50 orang menjawab Setuju, 21 orang menjawab Sangat Setuju, 8 orang menjawab Kurang Setuju dan tidak ada menjawab Tidak Setuju). Ini berarti bahwa

ruang tempat pelayanan sudah sangat memadai sehingga memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan.

## 2. Keandalan (Reliability)

Menurut perspektif responden tentang keandalan (reliability) dapat disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2  
Tanggapan responden terhadap variabel Keandalan (Reliability)  
N = 79

No.	Indikator	Jawaban Responden				Skor	%
		SS	S	KS	TS		
1	Petugas selalu siap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan	12	27	32	8	201	32,16
2	Petugas tepat waktu dalam melayani Pelanggan	13	23	41	2	205	32,80
3	Petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya saat melayani	17	32	25	5	219	35,04
<i>Jumlah</i>						625	100,00

Sumber : Data diolah

Dalam hal keandalan yang ditunjukkan pada tabel 3.2 bahwa responden menyatakan bahwa petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya saat melayani (32 orang menjawab Setuju, 17 orang menjawab Sangat Setuju, 25 orang menjawab Kurang Setuju dan 5 orang menjawab Tidak Setuju). Ini berarti,

pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah mencerminkan keinginan pelanggan.

## 3. Ketanggapan (Responsiveness)

Menurut perspektif responden tentang ketanggapan (responsiveness) dapat disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.3  
Tanggapan responden terhadap variabel Ketanggapan (Responsiveness)  
N = 79

No.	Indikator	Jawaban Responden				Skor	%
		SS	S	KS	TS		
1	Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan.	9	21	46	3	194	31,80
2	Petugas tanggap terhadap masalah yang dihaapi pelanggan	10	18	49	2	194	31,80
3	Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru.	13	40	24	2	222	36,39
<i>Jumlah</i>						610	100,00

Sumber : Data diolah

Berdasarkan pada tabel 3.3 diatas dalam hal ketanggapan, responden memilih Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru (40 orang menjawab setuju, 24 orang menjawab Kurang Setuju, 13 orang menjawab Sangat Setuju dan 2 orang menjawab Tidak Setuju). Ini berarti bahwa pelayanan terhadap

permohonan sambungan baru sudah cukup baik serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

#### 4. Keyakinan (Assurance)

Menurut perspektif responden tentang keyakinan (assurance) disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.4  
Tanggapan responden terhadap variabel Keyakinan (Assurance)  
N = 79

No.	Indikator	Jawaban Responden				Skor	%
		SS	S	KS	TS		
1	Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.	27	44	8	0	256	37,65
2	PDAM selalu menjaga kualitas air bersih dan aman untuk dikonsumsi.	10	29	40	0	207	30,44
3	PDAM senantiasa menjaga keakuratan dan kesesuaian dalam memberikan tarif.	10	40	28	1	217	31,91
<i>Jumlah</i>						680	100,00
Skor Rata-Rata = 8,60							

Sumber : Data diolah

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 3.4 di atas menunjukkan bahwa 44 responden menyatakan setuju, dan 27 responden menyatakan sangat setuju atas keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini menandakan bahwa dalam memberikan pelayanan tidak

cukup hanya berbekal pengetahuan, tetapi perangai petugas yang ramah-tamah dan santun merupakan hal pokok dalam jasa pelayanan.

#### 5. Empati (Emphaty)

Menurut perspektif responden tentang empati (emphaty) disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.5  
Tanggapan responden terhadap variabel Empati Emphaty)  
N = 79

No.	Indikator	Jawaban Responden				Skor	%
		SS	S	KS	TS		
1	Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan	8	23	48	0	197	31,37
2	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan.	12	23	44	0	205	32,64
3	Petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.	12	44	23	0	226	35,99
<i>Jumlah</i>						628	100,00
Skor Rata-Rata = 7,94							

Sumber : Data diolah

Dari tabel 3.5 di atas, sikap penuh perhatian terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan yang optimal terlihat sebanyak 48 responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa keinginan dan harapan pelanggan untuk mendapat perhatian petugas belum dapat terlaksana dengan baik. Berkaitan dengan penampilan baik yang ditunjukkan petugas dalam melaksanakan tugas, 12 responden menyatakan sangat setuju, 44 responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa penampilan baik yang ditunjukkan petugas sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan kondisi seperti ini harus tetap dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan

Selanjutnya, 23 responden menyatakan setuju dan 8 responden menyatakan sangat setuju dengan sikap petugas yang penuh perhatian. Ini berarti bahwa masih belum maksimalnya keinginan petugas pelayanan memberi perhatian

kepada pelanggan sehingga dapat menimbulkan kesan kurang simpati.

Sementara itu, memberikan rasa adil dalam pelayanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan sebanyak 12 responden menyatakan sangat setuju, 23 responden menyatakan setuju. Ini berarti keadilan dalam hal pelayanan masih dirasakan kurang dalam upaya peningkatan kepuasan yang diterima pelanggan. Selanjutnya, 44 responden menyatakan kurang setuju terhadap sikap rasa adil petugas dengan pelayanan pelanggan. Ini membuktikan bahwa rasa keadilan yang diinginkan oleh pelanggan semakin jauh dari harapannya yang merupakan ciri pelayanan masih sangat rendah. Kemudian 23 responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa masih ada beberapa petugas pemberi jasa pelayanan kurang memperhatikan penampilan.

## Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 11  
Tanggapan responden terhadap Kepuasan Pelanggan  
N = 79

No.	Indikator	Jawaban Responden				Skor	%
		SP	P	CP	TP		
1	Kepuasan terhadap kontinuitas air PDAM Kabupaten Toraja Utara	0	0	31	48	110	19,43
2	Kepuasan terhadap keakuratan pencatatan meteran air	7	9	48	15	166	29,33
3	Kepuasan terhadap lokasi pembayaran rekening	5	11	55	8	171	30,21
4	Kepuasan terhadap Kecepatan penanganan keluhan	0	1	38	40	119	21,02
<i>Jumlah</i>						566	100,00
Skor Rata-Rata = 7,16							

Sumber : Data diolah dari kuesioner 2015

Berdasarkan jawaban responden pada tabel 11 di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap kontinuitas air PDAM Kabupaten Tana Toraja memperlihatkan adanya variasi. Hal ini tercermin dari hasil jawaban 79 responden pelanggan yang diteliti, yaitu 31 responden menyatakan cukup puas dengan kontinuitas air, sementara 48 responden yang merasa tidak puas dengan kontinuitas air. Ini berarti bahwa distribusi air yang mengalir ke pelanggan belum dapat sepenuhnya dilakukan dengan baik sesuai dengan harapan perusahaan.

Selanjutnya untuk melihat tingkat kepuasan terhadap pencatatan meter air, 7 responden menyatakan sangat puas dengan pencatatan meter air, 9 responden menyatakan puas, sedangkan 48 responden menyatakan cukup puas dengan pencatatan meter air. Ini berarti bahwa pelaksanaan pencatatan dirasakan sangat perlu diperhatikan untuk mendapat keakuratan

hasil pencatatan sehingga tidak terjadi fluktuasi pembayaran yang mencolok akibat kesalahan petugas. Responden yang merasa tidak puas terhadap pencatatan meter air hanya 15 responden.

Lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap lokasi pembayaran rekening, 5 responden menyatakan sangat puas, 11 responden menyatakan puas, 55 responden menunjukkan bahwa lokasi atau tempat pembayaran rekening air dirasakan cukup puas. Ini berarti bahwa tempat pembayaran yang ada saat ini dipandang perlu untuk ditambah dalam upaya menghindari antrean terlalu lama yang cenderung terjadi pada akhir tanggal pembayaran, kemudian 8 responden menyatakan tidak puas.

Mengenai tingkat kepuasan pelanggan dari kecepatan penanganan keluhan menunjukkan bahwa hanya 1 responden menyatakan kecepatan penanganan keluhan dapat memuaskan

pelanggan, 38 responden merasa cukup puas atas kecepatan penanganan keluhan, dan 40 responden menyatakan bahwa kecepatan penanganan keluhan dirasakan tidak memuaskan pelanggan. Ini berarti bahwa jadwal penanganan masalah keluhan belum sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan.

#### **b. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **a. Variabel Bukti Fisik (Tangible) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Sebaran frekwensi pada tabel 6 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki bukti fisik (tangible). Indikasi tersebut ditunjukkan dengan skor rata-rata 8,12. Bukti fisik (Tangible) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bukti fisik merupakan fisik dari PDAM Kabupaten Tana Toraja, seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan serta teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sebagian besar responden yang menyatakan persetujuannya, artinya kondisi fisik pada PDAM Kabupaten Tana Toraja sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Semakin mendukung kondisi fisik di PDAM Kabupaten Tana

Toraja, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

##### **b. Variabel Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Sebaran frekwensi pada tabel 7 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki keandalan (*reliability*). Indikasi tersebut ditunjukkan dengan skor rata-rata 7,91. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan oleh PDAM Kabupaten Tana Toraja, seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan di sini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin handal hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan PDAM Kabupaten Tana Toraja, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

##### **c. Variabel Ketanggapan (*responsiveness*) terhadap Kepuasan Pelanggan**

Sebaran frekwensi pada tabel 8 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar



responden memiliki ketanggapan (*responsiveness*). Indikasi tersebut ditunjukkan dengan skor rata-rata 7,72. Daya tanggap merupakan keinginan para pelanggan PDAM yang berdomisili di Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja untuk memperoleh pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap berbagai keluhan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap di sini dapat berarti respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap PDAM Kabupaten Tana Toraja, tentu akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

- d. Variabel Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pelanggan
- Sebaran frekwensi pada tabel 9 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki jaminan (*assurance*). Indikasi tersebut ditunjukkan dengan skor rata-rata 8,60. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya serta komunikasi yang dimiliki para karyawan PDAM Kabupaten Tana Toraja untuk membantu para pelanggan, seperti

pelayanan yang sopan dan ramah, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai disertai kemampuan berkomunikasi yang baik. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan oleh para karyawan PDAM Kabupaten Tana Toraja, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

- e. Variabel Empati (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pelanggan
- Sebaran frekwensi pada tabel 10 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki empati (*emphaty*). Indikasi tersebut ditunjukkan dengan skor rata-rata 7,94. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan oleh karyawan PDAM Kabupaten Tana Toraja, seperti perhatian kepada pelanggan, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan pelanggan. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan oleh para karyawan PDAM Kabupaten Tana Toraja, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari lima variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Tana Toraja, variabel yang paling dominan adalah variabel jaminan (*assurancess*) berdasarkan jumlah skor 680 atau rata-

rata 8,60; paling besar dibandingkan

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan penelitian dapat diambil atau dikemukakan beberapa simpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pelanggan PDAM di kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah.
2. Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (reliability), faktor ketanggapan (responsiveness), faktor keyakinan (assurance), faktor empati (emphaty), dan faktor berwujud (tangible) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

### **DAFTAR PUSTAKA**

Barata, Iqbal, 2003, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta

Kotler, Philip dan Amstrong, 2004, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Penerbit Erlangga, Jakarta.

dengan variabel lainnya.

pelanggan PDAM Kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja.

3. Secara bersama-sama faktor ketanggapan (responsiveness), faktor keyakinan (assurance), faktor empati (emphaty), dan faktor berwujud (tangible) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja. Sebaliknya, faktor keandalan (reliability) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Ge'tengan, Kecamatan Mengkendek, Kabupaten Tana Toraja.

### **Saran-saran**

1. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.
2. Penanganan keluhan masih kurang maksimal, sehingga perlu keseriusan petugas.

Moenir, Moch., 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Mudrajat, Koecoro, 2003, *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Erlangga, Jakarta.

Ratminto dan Atiek Septi Winarsih, 2009, *Manajemen*

- Pemasaran di Indonesia*,  
Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Sogiono, 2006, *Metode Penelitian Bisnia*,  
Penerbit : CV. Alfabeta, Bandung
- Supranto, J., MA., 1997, *Pengukuran  
Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk  
Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit:  
PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Surakhmat, Akhmad, 1982, *Riset  
Pemasaran dan Perilaku Konsumen*,  
Penerbit: PT. Gramedia Pustaka  
Utama, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1996, *Manajemen Jasa*,  
Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip  
Total Quality Service*, Penerbit :  
Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Perspektif  
Manajemen dan Pemasaran  
Kontemporer*, Penerbit: Andi Offset,  
Yogyakarta
- Widodo, 2001, *Kepuasan Pelanggan*,  
Penerbit: PT. Gramedia Pustaka  
Utama Jakarta

