

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Data Penelitian

1. Gambaran Umum PDAM Barito Kuala

a. Sejarah Singkat PDAM Barito Kuala

Sarana air bersih Kabupaten Barito Kuala mulai dibangun pada Tahun Anggaran 1987/1988, melalui Direktur Jendral Cipta Karya Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Kalimantan Selatan dengan kapasitas awal 10 liter/detik. Pada tahun 1988, terbentuklah Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Barito Kuala sampai pada tahun 1992. Melalui peraturan Kabupaten Daerah Tingkat II Barito Kuala Nomor 01 Tahun 1993 tanggal 9 Maret 1993 didirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Barito Kuala. Dengan harapan dapat melayani seluruh masyarakat di Barito Kuala dengan Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi Perusahaan yang dimiliki sejak awal.

Perkembangan selanjutnya, sampai sekarang PDAM Barito Kuala telah melayani 15 kecamatan dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Barito Kuala. Sampai tahun 2015 melalui dana Pemerintah Kabupaten, Provinsi, dan Pusat telah dibangun unit-unit yang meliputi:

Tabel 4.1 : Daftar Unit IKK PDAM Barito Kuala

No.	Nama Unit	Tahun
1.	Kota Marabahan	1987/1988
2.	IKK Bakumpai	1993/1994
3.	IKK Cerbon	1992/1993
4.	IKK Rantau Badauh	1992/1993
5.	IKK Anjir Pasar	1994/1995
6.	IKK Alalak	1997/1998
7.	IKK Tamban	2004
8.	IKK Tabunganen	2005
9.	IKK Anjir Muara	2007
10.	IKK Tabukan	2012
11.	IKK Mandastana	2012
12.	IKK Barambai	2013
13.	IKK Jejangkit	2014
14.	IKK Belawang-Wanaraya	2015

Sumber: Data Profil Perusahaan PDAM Barito Kuala (2016)

- b. Visi, Misi, Tujuan, Fungsi, Alamat, dan layanan informasi PDAM Barito Kuala

- a) Visi dan Misi

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai perusahaan yang melayani air bersih kepada masyarakat, perlu merumuskan visi dan misi yang harus diungkapkan dengan tepat dan jelaskan menjadi

landasan dan menentukan arah dari strategi dan sasaran utama perusahaan.

(1) Visi

**“MENJADIKAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
YANG SEHAT, MANDIRI, DAN MENGUNTUNGAN”**

(2) Misi

- i. Peningkatan Pelayanan K4 (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, dan Keterjangkauan).
- ii. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia, (Peningkatan Kemampuan Kompetensi).
- iii. Meningkatkan Kesejahteraan
- iv. Melakukan Promosi

b) Tujuan

- (1) Memberi pelayanan air bersih bagi seluruh masyarakat secara adil, merata, berjalan secara terus menerus dan memenuhi syarat-syarat kesehatan.
- (2) Turut serta mengembangkan perekonomian daerah pada khususnya dan kegiatan perekonomian nasional pada umumnya, guna memenuhi kebutuhan masyarakat serta sebagai salah satu sarana bagi sumber pendapatan asli daerah.

c) Fungsi

- (1) Pelayanan Umum/ Jasa
- (2) Menyelenggarakan kemanfaatan umum

(3) Memupuk pendapatan

d) Alamat

Jln. Aes Nasution No.1, Marabahan Kota, Marabahan, Kabupaten
Barito Kuala, Kalimantan Selatan, Kode pos. 70571

e) Layanan Informasi

(1) Layanan Teknis : (05110 4799013

(2) Website resmi : pdambatola.com

c. PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen

PDAM unit Tabunganen merupakan bagian dari PDAM Barito Kuala sebagai bentuk perpanjangan tangan untuk memaksimalkan pelayanan ke daerah-daerah yang belum terjangkau yang ada di kabupaten Barito Kuala. Salah satu perluasan layanan wilayah yaitu IKK Unit Tabunganen yang beralamat di Jl. Kerokan RT. 06 Desa Tabunganen Kecil.

Untuk sementara ini IKK Unit Tabunganen masih dalam tahap perkembangan karena hanya mampu menyalurkan air bersih ke empat desa yang ada di kecamatan Tabunganen, desa tersebut adalah desa Tabunganen Kecil, desa Tabunganen Muara, desa Tabunganen Tengah, dan desa Karya Baru. Jumlah penduduk dari empat desa tersebut 1850 kk (data Kependudukan Kecamatan Tabunganen bulan noopember 2016), sedangkan yang berlangganan saat ini tidak mencakup semuanya hanya berjumlah 191 pelanggan.

IKK Unit Tabungan ini masih dalam tahap proses peningkatan layanan kepada pelanggan, peningkatan layanan tersebut terlaksana mulai tahun 2014 lalu sehingga efektifitas pelayanan masih terbatas salah satunya adalah jam operasional yang hanya empat jam sehari dari jam 06.00 – 10.00 pagi.

Pengelola IKK Unit Tabungan sementara ini hanya berjumlah 3 tiga orang yaitu Iwan Setiyadi sebagai Kepala Pengurus Unit, Setyo Sebagai Operator, dan (awan wirawan) sebagai pelaksana penagihan iuran konsumen.

2. Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebar kepada responden penelitian yaitu masyarakat di kecamatan Tabunganen yang menjadi pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen. Data hasil kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden. Karakteristik dalam responden ini dibagi menjadi 3 (tiga) kategori, yaitu meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden.

a. Jenis Kelamin Responden

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki-laki	57	86,36%
2	Perempuan	9	13,64%
Total		66	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, diketahui bahwa responden laki-laki dalam penelitian ini berjumlah 57 orang atau sekitar 86,36% dan responden perempuan berjumlah 9 orang atau sekitar 13,64% dengan total responden berjumlah 66 orang. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden adalah berjenis kelamin laki-laki, sesuai dengan yang terdaftar di daftar pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.

b. Usia Responden

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan usia:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	F	%
1	21-25 Tahun	4	6,06%
2	26-30 Tahun	0	0,00%
3	31-35 Tahun	6	9,09%
4	36-40 Tahun	16	24,24%
5	>40 Tahun	40	60,61%
Total		66	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebanyak 40 responden atau sebesar 60,60% responden berusia lebih dari 40 tahun, 16 responden atau sebesar 24,24% berusia 36 sampai 40 tahun, 6 responden atau sebesar 9,10% berusia 31 sampai 35 tahun, tidak ada responden atau sebesar 0% berusia 26 sampai 30 tahun, dan 4 responden atau sebesar 6,06% berusia 20 sampai 25 tahun. Jika dilihat pada tabel diatas, kebanyakan dari responden berusia 40 tahun keatas, hal ini dikarenakan kebanyakan dari mereka merupakan kepala keluarga yang ingin mencukupkan kebutuhan air dirumah tangganya.

c. Pekerjaan Responden

Berikut ini disajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	F	%
1	Ibu Rumah Tangga	3	4,55%
2	Pegawai Swasta	5	7,58%
3	Petani	16	24,24%
4	PNS	11	16,67%
5	Wiraswasta	31	46,97%
Total		66	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden yang merupakan wiraswasta mempunyai proporsi terbesar yaitu sebanyak 31 responden

atau sebesar 46,97%, disusul oleh petani sebanyak 16 responden atau sebesar 24,24%, PNS sebanyak 11 responden atau sebesar 16,67%, Pegawai Swasta sebanyak 5 responden atau sebesar 7,58%, dan terakhir Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 responden atau sebesar 4,54%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah berprofesi sebagai wiraswasta.

3. Analisis Deskripsi Variabel

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai jawaban responden dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *reliability* (X_1)

1) Memberikan Pelayanan Terbaik ($X_{1.1}$)

Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Memberikan Pelayanan Terbaik.

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	3	6	4,55%
3	Netral	29	87	43,94%
4	Setuju	33	132	50,00%
5	Sangat Setuju	1	5	1,52%
Total		66	230	100,00%
Total persentasi = $230/330 \times 100\%$				69,70%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden dengan persentase 1,52% menyatakan sangat setuju bahwa mereka mendapat pelayanan terbaik dari PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen, sebanyak 33 responden atau sebesar 50,00% menyatakan setuju, sebanyak 29 responden atau sebesar 43,94% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, sebanyak 3 responden atau sebesar 4,55% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.5 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju mendapat pelayanan terbaik sebanyak 33 responden atau sebesar 50%. Total skor persentase $X_{1.1}$ adalah sebesar 69,70%.

2) Memiliki Kemampuan Mengelola Air ($X_{1.2}$)

Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Kemampuan Mengelola Air

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	8	16	12,12%
3	Netral	22	66	33,33%
4	Setuju	32	128	48,48%
5	Sangat Setuju	4	20	6,06%
Total		66	230	100%
Total persentasi= $230/330 \times 100\%$				69,70%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa 4 responden dengan persentase 6,06% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memiliki kemampuan dalam mengelola air, sebanyak 32 responden atau sebesar 48,48% menyatakan setuju, sebanyak 22 responden atau sebesar 33,33% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 8 responden atau sebesar 12,12% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.6 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memiliki kemampuan dalam mengelola air sebanyak 32 responden atau sebesar 48,48%. Total skor persentase $X_{1,2}$ adalah sebesar 69,70%.

3) Handal Dalam Memberikan Pelayanan ($X_{1,3}$)

Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Handal Dalam Memberikan Pelayanan

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	5	10	7,58%
3	Netral	30	90	45,45%
4	Setuju	29	116	43,94%
5	Sangat Setuju	2	10	3,03%
Total		66	226	100%

Total persentasi= $226/330 \times 100\%$	68,48%
--	--------

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa 2 responden dengan persentase 3,03% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen handal dalam memberikan pelayanan, sebanyak 29 responden atau sebesar 43,94% menyatakan setuju, sebanyak 30 responden atau sebesar 45,45% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 5 responden atau sebesar 7,58% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.5 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan netral bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen handal dalam memberikan pelayanan adalah sebanyak 30 responden atau sebesar 45,45%. Total skor persentase $X_{1,3}$ adalah sebesar 68,48%.

b. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *responsiveness* (X_2)

1) Pelayanan Ramah ($X_{2,1}$)

Tabel 4.8 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Pelayanan yang Ramah

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	0	0	0,00%
3	Netral	20	60	30,30%

4	Setuju	39	156	59,09%
5	Sangat Setuju	7	35	10,61%
Total		66	251	100,00%
Total persentasi= $251/330 \times 100\%$				76,06%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa 7 responden dengan persentase 10,61% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memberikan pelayanan yang ramah, sebanyak 39 responden atau sebesar 59,09% menyatakan setuju, sebanyak 20 responden atau sebesar 30,30% menyatakan netral atau biasa-biasa saja.

Jika dilihat pada tabel 4.8 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memberikan peayanan yang ramah sebanyak 39 responden atau sebesar 59,09%. Total skor persentase $X_{2.1}$ adalah sebesar 76,06%.

2) Mendengarkan Keluhan Pelanggan ($X_{2.2}$)

Tabel 4.9 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Mendengarkan Keluhan Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,52%
2	Tidak Setuju	8	16	12,12%
3	Netral	26	78	39,39%

4	Setuju	31	124	46,97%
5	Sangat Setuju	0	0	0,00%
Total		66	219	100,00%
Total persentasi= $219/330 \times 100\%$				66,36%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa 31 responden dengan persentase 46,97% dari total 66 responden menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mendengarkan keluhan pelanggan, sebanyak 26 responden atau sebesar 39,39% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, sebanyak 8 responden atau sebesar 12,12% menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 responden atau sebesar 1,52% menyatakan sangat tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.9 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memberikan mendengarkan keluhan pelanggan sebanyak 31 responden atau sebesar 46,97%. Total skor persentase $X_{2,2}$ adalah sebesar 66,36%.

3) Cepat Menangani Keluhan ($X_{2,3}$)

Tabel 4.10 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Cepat Menangani Keluhan Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,52%
2	Tidak Setuju	10	20	15,15%

3	Netral	33	99	50,00%
4	Setuju	20	80	30,30%
5	Sangat Setuju	2	10	3,03%
Total		66	210	100,00%
Total persentasi= $210/330 \times 100\%$				63,64%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa 2 responden dengan persentase 3,03% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen cepat menangani keluhan pelanggan, sebanyak 20 responden atau sebesar 30,30% menyatakan setuju, sebanyak 33 responden atau sebesar 50% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, sebanyak 10 responden atau sebesar 15,15% menyatakan tidak setuju, dan 1 responden atau sebesar 1,52% menyatakan sangat tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.10 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan netral bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen cepat menangani keluhan pelanggan adalah sebanyak 33 responden atau sebesar 50,00%. Total skor persentase $X_{2,3}$ adalah sebesar 63,64%.

c. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *empathy* (X_3)

1) Memperhatikan Apa yang Dikeluhkan Pelanggan ($X_{3.1}$)

Tabel 4.11 Jawaban Responden terhadap Item Pernyataan Memperhatikan Apa yang Dikeluhkan Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	1,52%
2	Tidak Setuju	8	16	12,12%
3	Netral	23	69	34,85%
4	Setuju	31	124	46,97%
5	Sangat Setuju	3	15	4,55%
Total		66	225	100,00%
Total persentasi= $225/330 \times 100\%$				68,18%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa 3 responden dengan persentase 4,55% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memperhatikan apa yang dikeluhkan pelanggan, sebanyak 31 responden atau sebesar 46,97% setuju, sebanyak 23 responden atau sebesar 34,85% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, sebanyak 8 responden atau sebesar 12,12 % menyatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 responden atau sebesar 1,52% menyatakan sangat tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.11 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala

Unit Tabunganen memperhatikan apa yang dikeluhkan pelanggan sebanyak 31 responden atau sebesar 46,97%. Total skor persentase $X_{3,1}$ adalah sebesar 68,18%.

2) Mampu Berkomunikasi dengan Baik untuk Memahami Pelanggan
($X_{3,2}$)

Tabel 4.12 Jawaban Responden terhadap Item Pernyataan Mampu Berkomunikasi dengan Baik untuk Memahami Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	4	8	6,06%
3	Netral	21	63	31,82%
4	Setuju	35	140	53,03%
5	Sangat Setuju	6	30	9,09%
Total		66	241	100,00%
Total persentasi= $241/330*100\%$				73,03%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa 6 responden dengan persentase 9,09% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami pelanggan, sebanyak 35 responden atau sebesar 53,03% menyatakan setuju, sebanyak 21 responden atau sebesar 31,82% netral atau biasa-

biasa saja, dan sebanyak 4 responden atau sebesar 6,06% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.12 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami pelanggan sebanyak 35 responden atau sebesar 53,03%. Total skor persentase $X_{3,2}$ adalah sebesar 73,03%.

d. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *assurance* (X_4)

1) Karyawan yang Jujur ($X_{4,1}$)

Tabel 4.13 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Karyawan yang Jujur

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	4	8	6,06%
3	Netral	34	102	51,52%
4	Setuju	28	112	42,42%
5	Sangat Setuju	0	0	0,00%
Total		66	222	100,00%
Total persentasi= $222/330 \times 100\%$				67,27%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa 28 responden dengan persentase 42,42% dari total 66 responden menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memiliki karyawan

yang jujur, sebanyak 34 responden atau sebesar 51,52% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 4 responden atau sebesar 6,06% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.13 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan netral bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabungane memiliki karyawan yang jujur adalah sebanyak 34 responden atau sebesar 51,52%. Total skor persentase $X_{4.1}$ adalah sebesar 67,27%.

2) Karyawan Berpengalaman ($X_{4.2}$)

Tabel 4.14 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Karyawan Berpengalaman

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	8	16	12,12%
3	Netral	27	81	40,91%
4	Setuju	27	108	40,91%
5	Sangat Setuju	4	20	6,06%
Total		66	225	100,00%
Total persentasi= $225/330 \times 100\%$				68,18%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.14 menunjukkan bahwa 4 responden dengan persentase 6,06% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabungane memiliki

karyawan yang berpengalaman, sebanyak 27 responden atau sebesar 40,91% setuju, sebanyak 27 responden atau sebesar 40,91% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 8 responden atau sebesar 12,12% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.14 di atas ada dua persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan netral dan yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memiliki karyawan yang berpengalaman masing-masing sebanyak 27 responden atau sebesar 40,91%. Total skor persentase $X_{4,2}$ adalah sebesar 68,18%.

3) Mampu Mengatasi Masalah Pengaliran Air ($X_{4,3}$)

Tabel 4.15 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Mampu Mengatasi Masalah Pengaliran Air

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	6	12	9,09%
3	Netral	24	72	36,36%
4	Setuju	34	136	51,52%
5	Sangat Setuju	2	10	3,03%
Total		66	230	100,00%
Total persentasi= $230/330 \times 100\%$				69,70%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.15 menunjukkan bahwa 2 responden dengan persentase 3,03% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mampu mengatasi masalah pengaliran air, sebanyak 34 responden atau sebesar 51,52% setuju, sebanyak 24 responden atau sebesar 36,36% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 6 responden atau sebesar 6,06% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.15 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mampu mengatasi masalah pengaliran air sebanyak 34 responden atau sebesar 51,52%. Total skor persentase $X_{4,3}$ adalah sebesar 69,70%.

e. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *tangibles* (X_5)

1) Berpenampian Sopan ($X_{5,1}$)

Tabel 4.16 Jawaban Responden terhadap Item Pernyataan Berpenampilan Sopan

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	0	0,00%
2	Tidak Setuju	1	2	1,52%
3	Netral	9	27	13,64%
4	Setuju	47	188	71,21%
5	Sangat Setuju	9	45	13,64%
Total		66	262	100,00%

Total persentasi= $262/330 \times 100\%$	79,39%
--	--------

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa 9 responden dengan persentase 13,64% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen berpenampilan sopan, sebanyak 47 responden atau sebesar 71,21% menyatakan setuju, sebanyak 9 responden atau sebesar 13,64% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 1 responden atau sebesar 1,52% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.16 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen berpenampilan sopan sebanyak 47 responden atau sebesar 71,21%. Total skor persentase $X_{5.1}$ adalah sebesar 79,39%.

2) Lokasi Strategis ($X_{5.2}$)

Tabel 4.17 Jawaban Responden terhadap Item Pernyataan Lokasi yang Strategis

No.	Alternatif Jawaban	F	Jumlah Skor	%
1	Sangat Tidak Setuju	0	1	0,00%
2	Tidak Setuju	4	8	6,06%
3	Netral	19	57	28,79%
4	Setuju	38	152	57,58%
5	Sangat Setuju	5	25	7,58%

Total	66	243	100,00%
Total persentasi= $243/330*100\%$			73,64%

Sumber: Hasil Pengolahan Data April 2018

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa 5 responden dengan persentase 7,58% dari total 66 responden menyatakan sangat setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mempunyai lokasi yang strategis, sebanyak 38 responden atau sebesar 57,58% menyatakan setuju, sebanyak 19 responden atau sebesar 28,79% menyatakan netral atau biasa-biasa saja, dan sebanyak 4 responden atau sebesar 6,06% menyatakan tidak setuju.

Jika dilihat pada tabel 4.17 di atas persentase yang paling besar yaitu yang menyatakan setuju bahwa PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen berada dilokasi yang strategis sebanyak 38 responden atau sebesar 57,58%. Total skor persentase $X_{5,2}$ adalah sebesar 73,64%.

B. Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel penulis melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian terhadap 66 responden. Berikut ini disajikan tabel hasil uji validitas instrumen dengan menggunakan SPSS 19 *for windows*.

Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>reliability</i> (X_1)	X _{1.1}	0,752	0,2423	Valid
	X _{1.2}	0,599	0,2423	Valid
	X _{1.3}	0,572	0,2423	Valid
<i>responsiveness</i> (X_2)	X _{2.1}	0,575	0,2423	Valid
	X _{2.2}	0,673	0,2423	Valid
	X _{2.3}	0,709	0,2423	Valid
<i>assurance</i> (X_3)	X _{3.1}	0,598	0,2423	Valid
	X _{3.2}	0,653	0,2423	Valid
	X _{3.3}	0,641	0,2423	Valid
<i>empathy</i> (X_4)	X _{4.1}	0,716	0,2423	Valid
	X _{4.2}	0,670	0,2423	Valid
<i>tangibles</i> (X_5)	X _{5.1}	0,431	0,2423	Valid
	X _{5.2}	0,303	0,2423	Valid
Kepuasan (Y)	Y ₁	0,741	0,2423	Valid
	Y ₂	0,799	0,2423	Valid
	Y ₃	0,676	0,2423	Valid
	Y ₄	0,741	0,2423	Valid
	Y ₅	0,849	0,2423	Valid
	Y ₆	0,850	0,2423	Valid
	Y ₇	0,632	0,2423	Valid
	Y ₈	0,268	0,2423	Valid
	Y ₉	0,553	0,2423	Valid
	Y ₁₀	0,536	0,2423	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Nilai r_{tabel} untuk $n = 66$ dengan tingkat signifikansi 5% diperoleh angka 0,2423. Tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa semua *item* memiliki nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ sehingga dapat disimpulkan bahwa semua *item* valid.

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Item	Keterangan
X	0,857	13	Reliabel
Y	0,863	10	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Tabel 4.19 menunjukkan hasil uji reliabilitas dimana nilai *cronbach's alpha* variabel X dan Y > 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian ini dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diteliti terdistribusi secara normal atau tidak. Normal tidaknya suatu data dapat dilihat dari hasil *uji one-sample Kolmogorov-smirnov test*, *histogram regression residual*, serta dengan melihat diagram *normal P-P regression standardized* dengan bantuan SPSS 19 yang hasilnya tabel berikut ini:

Tabel 4.20 One –Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		66
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,67187641
Most Extreme Differences	Absolute	,065
	Positive	,053
	Negative	-,065
Kolmogorov-Smirnov Z		,527
Asymp. Sig. (2-tailed)		,944

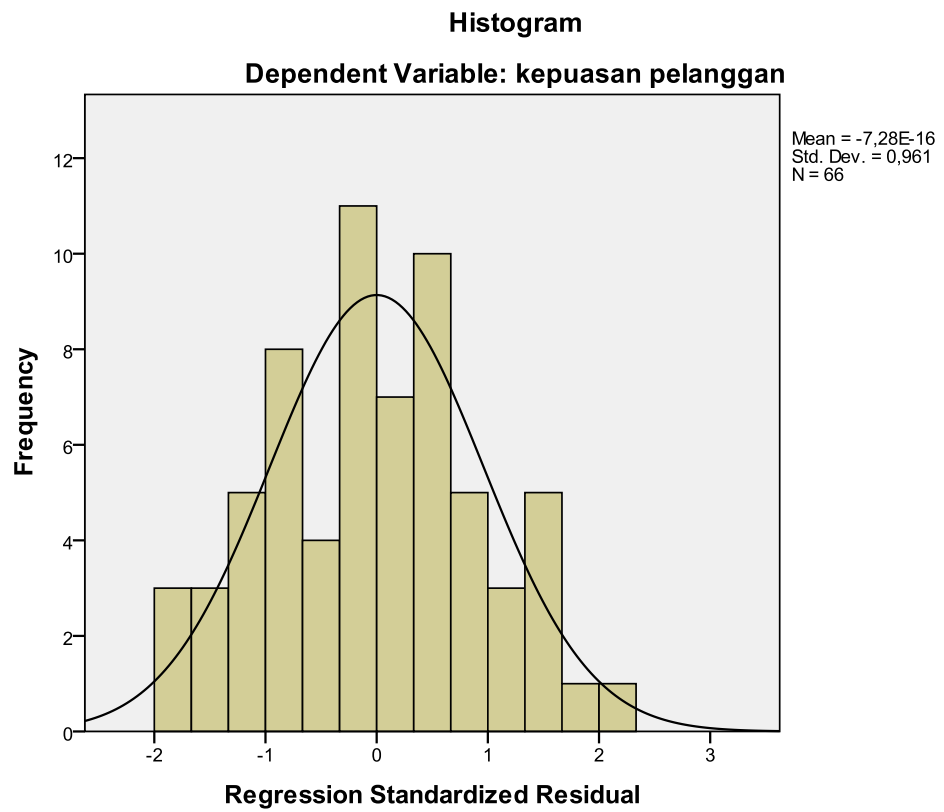
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

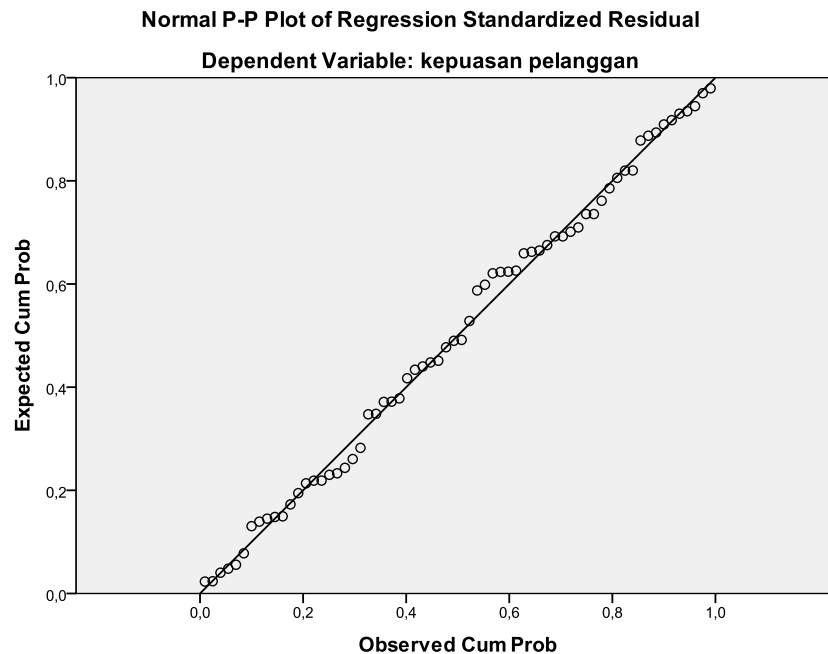
Tabel 4.47 di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah $0,944 > 0,05$ sehingga disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Gambar 4.2 Hasil Normal P-Plot



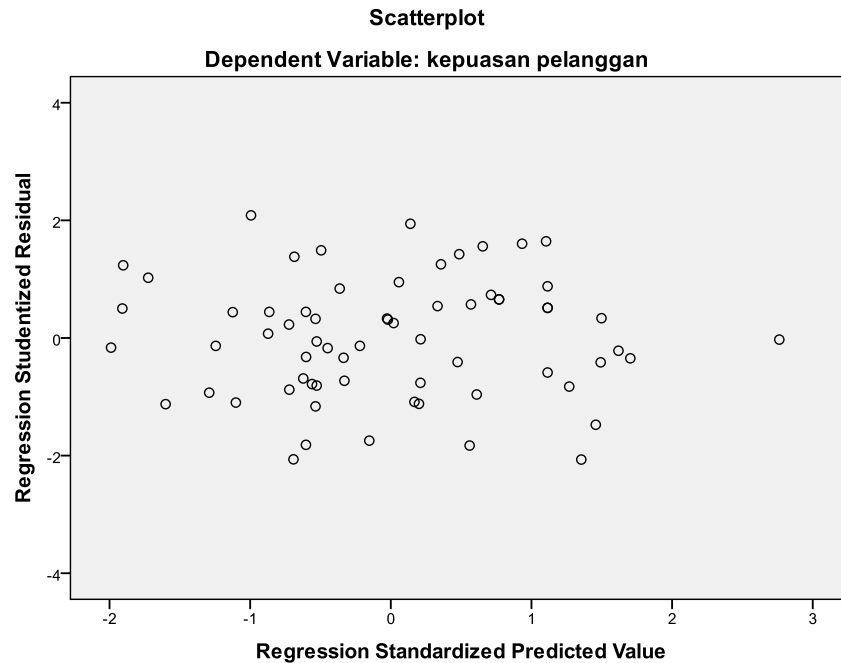
Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Berdasarkan tampilan grafik histogram pada gambar 4.1 di atas, gambar tersebut membentuk pola seperti lonceng, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Pada gambar 4.2 diatas menunjukkan bahwa pada grafik tersebut terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadinya heteroskedastisitas.

Gambar 4.3 Grafik *Scatterplot* Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Dilihat dari gambar di atas nampak bahwa hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan bahwa titik-titik pada gambar menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

c. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas antar variabel, salah satu caranya adalah dengan melihat dari nilai Variance Inflation Factor (VIF) dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika nilai VIF tidak lebih dari 10, maka model tidak terdapat

multikolinieritas. Hal ini menunjukkan tidak terjadinya gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

Setelah melalui perhitungan SPSS19 *for windows*, nilai VIF dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5,456	3,243		1,682	,098		
	reliability	1,069	,291	,364	3,671	,001	,537	1,862
	responsiveness	,032	,342	,011	,094	,925	,367	2,726
	emphaty	,900	,339	,264	2,655	,010	,535	1,869
	assurance	,909	,310	,308	2,930	,005	,476	2,100
	tangibles	,477	,373	,102	1,280	,205	,827	1,209

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Tabel 4.21 di atas menunjukkan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinieritas artinya tidak adanya hubungan antar variabel bebas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 19 *for windows*. Analisis ini bertujuan untuk memprediksikan nilai dari variabel tergantung apabila nilai variabel bebas

mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan. Berikut adalah rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = *reliability*

X₂ = *responsiveness*

X₃ = *empathy*

X₄ = *assurance*

X₅ = *tangibles*

a = Nilai konstanta

b₁b₂b₃b₄b₅ = Koefisiensi korelasi ganda

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS 19 *for windows*. Berikut hasil uji regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS *for windows* tersebut:

Tabel 4.22 Coefficients^a

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,456	3,243		1,682	,098
	Realiability	1,069	,291	,364	3,671	,001
	responsiveness	,032	,342	,011	,094	,925
	Emphaty	,900	,339	,264	2,655	,010
	Assurance	,909	,310	,308	2,930	,005

Tangibles	,477	,373	,102	1,280	,205
-----------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat disusun persamaan regresi linier berganda antara variabel bebas (independent) dengan variabel terikat (dependent) dengan memasukkan koefisiensi regresi linier berganda kedalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = -2,205 + 0,538 + 0,241 + 0,222 + 0,424 + 0,299$$

a. Konstanta

Nilai konstanta sebesar 5,456 berarti apabila nilai variabel dimensi *reliability* (X1), *responsiveness* (X2), *empathy* (X3), *assurance* (X4) dan *tangibles* (X5) adalah 0, maka nilai kepuasan pelanggan adalah 5,456.

b. *reliability* (X₁)

Koefisiensi regresi variabel *reliability* adalah sebesar 1,0698 dengan nilai positif (+). Ini berarti apabila nilai variabel *reliability* (X1) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik 106,98% dengan asumsi variabel bebas lainnya (X2, X3, X4, X5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *reliability* (X1) berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan (Y) PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

c. *responsiveness* (X_2)

Koefisiensi regresi variabel *responsiveness* adalah sebesar 0,032 dengan nilai positif (+). Ini berarti apabila nilai variabel *responsiveness* (X_2) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik 3,2% dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1 , X_3 , X_4 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* (X_2) berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan (Y) PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

d. *assurance* (X_3)

Koefisiensi regresi variabel *assurance* adalah sebesar 0,909 dengan nilai positif (+). Ini berarti apabila nilai variabel *assurance* (X_3) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik 90,9% dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1 , X_2 , X_4 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *assurance* (X_3) berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan (Y) PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

e. *empathy* (X_4)

Koefisiensi regresi variabel *empathy* adalah sebesar 0,900 dengan nilai positif (+). Ini berarti apabila nilai variabel *empathy* (X_4) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik 90% dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1 , X_2 , X_3 , X_5) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *empathy* (X_4) berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan (Y) PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

f. *tangibles* (X_5)

Koefisiensi regresi variabel *tangibles* adalah sebesar 0,477 dengan nilai positif (+). Ini berarti apabila nilai variabel *tangibles* (X_5) mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan (Y) akan naik % dengan asumsi variabel bebas lainnya (X_1 , X_2 , X_3 , X_4) tetap. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* (X_5) berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan (Y) PDAM Barito Kuala Unit Tabunganan.

4. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R^2)

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 19 *for windows*. Berikut hasil perhitungan regresi linear berganda pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.23 Model Summary^b

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 ^a	,683	,657	2,781

a. Predictors: (Constant), *tangibles*, responsiveness, reliability, empathy, assurance

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Berdasarkan *output* di atas, nilai koefisien korelasi R sebesar 0,827 atau sebesar 82,7% yang berarti tingkat hubungan antara *reliability*,

responsiveness, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan adalah memiliki hubungan yang kuat.

Angka *Adjusted R Square* adalah 0,657 atau sebesar 65,7%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel bebas (*reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 65,7%. Variasi variabel bebas yang digunakan dalam model mampu menjelaskan sebesar 65,7% variasi variabel terikat dan sisanya sebesar 34,3% (100% - 65,7%) dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model penelitian ini.

5. Pengujian Hipotesis

a. Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas (dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *empathy*, dimensi *assurance*, dan dimensi *tangibles*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan).

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen

H_a : terdapat pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

Kriteria pengujian:

- Dengan *level of significant*(α) = 0,05
- *Degree of freedom* (df) = (k-1) (n-k)
- Ho diterima dan Ha ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$
- Ha diterima dan Ho ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < \alpha$

Hasil uji F pada *output SPSS 19 for windows* dapat dilihat pada tabel ANOVA. Ho ditolak jika F_{hitung} lebih dari F_{tabel} . F_{tabel} dihitung dengan cara $df1 = k - 1$, $df2 = n - k$, dan $\alpha = 5\%$. “n” adalah jumlah sampel sedangkan “k” adalah jumlah semua variabel. Dengan demikian $df1 = 5$ dan $df2 = 60$, hasil F tabel yang diperoleh adalah sebesar 2,37 (dapat dilihat pada lampiran tabel F) Ho juga ditolak jika Sig. lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% (0,05).

Tabel 4.24 tabel Anova untuk Uji F

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1001,561	5	200,312	25,901	,000 ^a
	Residual	464,030	60	7,734		
	Total	1465,591	65			

a. Predictors: (Constant), tangibles, responsiveness, reliability, empathy, assurance

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} adalah sebesar 25,901, nilai tersebut lebih besar dari nilai F_{tabel} yang sebesar 2,37 ($25,901 > 2,37$) dan Sig diketahui bernilai 0,000 dan nilai tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan yaitu 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, dikarenakan nilai F_{hitung} lebih besar

dari F_{tabel} , dan nilai Sig lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, ini menjelaskan bahwa hipotesis (H_0) yang diajukan ditolak, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam pelayanan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

b. Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi masing-masing variabel bebas yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Dalam uji hipotesis ini digunakan uji t dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significany* (α) = 5% (0,05), *degree of freedom* (df) = (n-k) = 60, maka diperoleh t-tabel = 2,00030 (dapat dilihat pada lampiran t tabel), dengan pengujian:

H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $Sig. > \alpha$

H_a diterima dan H_0 ditolak, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $Sig. < \alpha$

Uji t yang dihasilkan SPSS 19 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.25 Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,456	3,243		1,682	,098
	reliability	1,069	,291	,364	3,671	,001
	responsiveness	,032	,342	,011	,094	,925

emphaty	,900	,339	,264	2,655	,010
assurance	,909	,310	,308	2,930	,005
tangibles	,477	,373	,102	1,280	,205

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS (2018)

(1) Pengujian hipotesis variabel *reliability* (X_1)

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *reliability* (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_a : terdapat pengaruh antara *reliability* (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel *reliability* (3,671) > nilai t_{tabel} (2,00030), Sig (0,001) < α (0,05) maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

(2) Pengujian hipotesis variabel *responsiveness* (X_2)

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_a : terdapat pengaruh antara *responsiveness* (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel *responsiveness* (,094) < nilai t_{tabel} (2,00030), Sig (0,925) > α (0,05) maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga

dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *responsiveness* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

(3) Pengujian hipotesis variabel *assurance* (X_3)

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *assurance* (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_a : terdapat pengaruh antara *assurance* (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel *assurance* (2,930) > nilai t_{tabel} (2,00030), Sig (,005) < α (0,05) maka dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

(4) Pengujian hipotesis variabel *empathy* (X_4)

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *empathy* (X_4) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_a : terdapat pengaruh antara *empathy* (X_4) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel *empathy* (2,655) > nilai t_{tabel} (2,00030), Sig (0,010) < α (0,05) maka dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *empathy* mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

(5) Pengujian hipotesis *tangibles* (X_5)

H_0 : tidak terdapat pengaruh antara *tangibles* (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_a : terdapat pengaruh antara *tangibles* (X_5) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil regresi diperoleh nilai t_{hitung} variabel *tangibles* (1,280) < nilai t_{tabel} (2,00030), Sig (0,205) > α (0,05) maka dengan demikian H_0 diterima dan H_a ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel *tangibles* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen.

C. Pembahasan

1. Kepuasan Pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diuraikan pada tabel-tabel yang telah disebutkan sebelumnya (tabel 4.5 - 4.17), maka dapat diketahui secara keseluruhan mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen dengan dibagi menjadi 5 variabel yang terdiri atas 13 pertanyaan yang diajukan, maka untuk tiap skor dengan variabel masing-masing dapat diperoleh persentase sebagai berikut:

a) *reliability* (X1)

Tabel 4.5 jawaban responden tentang PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mendapatkan total persentase sebesar 69,70%, tabel 4.6 jawaban responden tentang kemampuan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mengelola air mendapatkan total persentase sebesar 69,70%, dan tabel 4.7 jawaban responden mengenai PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen handal dalam memberikan pelayanan mendapatkan total persentase sebesar 68,48%. Jadi, nilai rata-rata persentase untuk variabel *reliability* (X1) adalah sebesar 69,29%.

b) *responsiveness* (X2)

Tabel 4.8 jawaban responden tentang pelayanan PDAM Barito Kuala yang ramah mendapatkan total persentase sebesar 76,06%, sedangkan tabel 4.9 jawaban responden tentang PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mendengarkan keluhan pelanggan mendapatkan total persentase sebesar 66,36%, dan tabel 4.10 jawaban responden tentang PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen cepat menangani keluhan pelanggan mendapatkan total persentase sebesar 63,64%. Jadi, nilai rata-rata persentase untuk variabel *responsiveness* (X2) adalah sebesar 68,69%.

c) *empathy* (X3)

Tabel 4.11 jawaban responden tentang PDAM Barito Kuala memperhatikan apa yang dikeluhkan pelanggan mendapatkan total persentase sebesar 68,18%, dan tabel 4.12 jawaban responden tentang

PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mampu berkomunikasi dengan baik untuk memahami pelanggan mendapatkan total persentase sebesar 73,03%. Jadi, nilai rata-rata persentase untuk variabel *empathy* (X3) adalah sebesar 70,61%.

d) *assurance* (X4)

Tabel 4.13 jawaban responden tentang karyawan PDAM Barito Kuala yang jujur mendapatkan total persentase sebesar 67,27%, sedangkan tabel 4.14 jawaban responden tentang karyawan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen berpengalaman mendapatkan total persentase sebesar 68,18%, dan tabel 4.15 jawaban responden tentang PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen mampu mengatasi masalah pengaliran air mendapatkan total persentase sebesar 69,70%. Jadi, nilai rata-rata persentase untuk variabel *assurance* (X4) adalah sebesar 68,38%.

e) *tangibles* (X5)

Tabel 4.16 jawaban responden tentang karyawan PDAM Barito Kuala berpenampilan sopan mendapatkan total persentase sebesar 79,39%, dan tabel 4.17 jawaban responden tentang lokasi PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen yang strategis mendapatkan total persentase sebesar 73,64%. Jadi, nilai rata-rata persentase untuk variabel *tangibles* (X5) adalah sebesar 76,52%.

Jadi, rata-rata persentasi dari kepuasan pelanggan yang terdiri dari 5 variabel adalah sebagai berikut:

$$= \frac{69,29\% + 68,69\% + 68,38\% + 70,61\% + 76,52\%}{5}$$

$$= 70,70\%$$

0% - 20%	= Sangat Tidak Puas
20% - 40%	= Tidak Puas
40% - 60%	= Netral atau Biasa-biasa Saja
60% - 80%	= Puas
80% - 100%	= Sangat Puas

Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan ada pada angka 70,70% atau berada pada tingkatan puas.

2. Pengaruh Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada pembahasan sebelumnya mengenai pengaruh pelayanan (dimensi *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles*) terhadap kepuasan pelanggan diketahui memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen. Pada Tabel 4.24 diketahui bahwa nilai $F_{hitung}(25,901)$ lebih besar dari nilai $F_{tabel}(2,37)$ dan nilai Sig (0,000) lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan (0,05). Ini menjelaskan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *reliability*, *responsiveness*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Barito Kuala Unit Tabunganen. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kualitas

pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Variabel pelayanan secara umum terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan perlu diperhatikan sebagai salah satu upaya dalam menjaga kepuasan pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas tentu mereka akan loyal terhadap perusahaan, dan ini menentukan keberlangsungan perusahaan tersebut untuk kedepannya.

3. Variabel yang Paling Berengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap 66 orang responden, dilakukan uji t terhadap variabel *reliability*, diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 3,671 lebih besar dari t_{tabel} 2,00030 dengan nilai sig 0,001 lebih kecil dari sig. 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari hasil uji t yang dilakukan terhadap variabel *responsiveness* diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 0,094 lebih kecil dari t_{tabel} 2,00030 dengan nilai sig 0,1925 lebih besar dari sig. 0,05. Artinya H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji t yang dilakukan terhadap variabel *assurance* diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 2,930 lebih besar dari t_{tabel} 2,00030 dengan nilai sig 0,005 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_0 diterima, sehingga dapat

disimpulkan bahwa secara parsial variabel *assurance* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji t yang dilakukan terhadap variabel *empathy* diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 2,655 lebih besar dari t_{tabel} 2,00030 dengan nilai sig 0,010 lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kemudian hasil uji t yang dilakukan terhadap variabel *tangibles* diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 1,280 lebih kecil dari nilai t_{tabel} 2,00030 dengan nilai sig 0,205 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel *tangibles* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh paling dominan dari 5 variabel tersebut adalah variabel *reliability*, yang berarti *reliability* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Barito Kuala Unit Tabunganen.