

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
BENING KABUPATEN PATI**



RAHMADI
201201019

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2013/2014**

HALAMAN PENGESAHAN

TESIS

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR
KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BENING
KABUPATEN PATI**



Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM

HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI

JUDUL TESIS :

ANALISIS FAKTOR-FAKTORKEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BENING KABUPATEN PATI

Nama Mahasiswa : RAHMADI
NIM : 201201019
Progaram studi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus
Minat : Pemasaran

TIM PEMBIMBING :

Ketua : Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.
Anggota : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM.

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji 1 : Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM.
Dosen Penguji 2 : Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM.
Dosen Penguji 3 : Dr. Mokhamad Arwani, S.PdI., SE., MM.

Tanggal Ujian

: 13 Maret 2014

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa di dalam Naskah Tesis dengan judul:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BENING KABUPATEN PATI

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Maret 2014

Mahasiswa

*Meterai Rp. 6000
Ttd*

RAHMADI
NIM. 201201019

RIWAYAT HIDUP

Rahmadi, Klaten 08 Maret 1965 anak dari Ayah Samidi Budi Susatyo (Almarhum) dan Ibu Kasirah.Pendidikan SD N Kauman(lulus tahun 1976) danSMP N 1Pedan (lulus tahun 1980) di Kecamatan Pedan Kabupaten Klaten, SMA N 1 Ungaran (lulus 1983) di Kota Ungaran Kabupaten Semarang, D.III Teknik Sipil Politeknik Universitas Diponegoro Semarang (lulus tahun 1987), S-1 Teknik Sipil di Universitas Tunas Pembangunan Surakarta (lulus tahun 2001). Pengalaman Kerja : Site Manajer PT. Cahaya Murni Dirga Nusa Cirebon (1987 s/d 1992), Kepala Cabang Semarang PT. DASA MALINTAS Bandung (1987 s/d 1992), Direktur CV. Adhi Nugraha (2004-2007), Komisaris CV. Granindo (2007-sekarang), Bekerja di PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati (mulai 1993) dengan posisi/jabatan; 1) Kepala Bagian Transmisi dan Distribusi (2003 s/d 2006). 2) Kepala Cabang Juwana I (2006 s/d 2007). 3) Kepala Bagian Perencanaan (2007 s/d 2013). 4) Kepala Cabang Pati Kota (2013 s/d sekarang).



UCAPAN TERIMA KASIH

Pada Kesempatan ini, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penelitian ini, khususnya kepada:

1. Rektor Universitas Muria Kudus Prof. Dr. dr. Sarjadi, Sp.PA
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus Dr. H. Mochamad Edris, Drs., MM., sekaligus sebagai Pembimbing Anggota dalam penulisan Tesis ini
3. Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus Dr. Drs. H. Joko Utomo, MM., sekaligus sebagai Pembimbing Utama dalam penulisan Tesis ini.
4. Dosen Pembimbing Akademik Dr. Drs. Sukirman, S.Pd. SH. MM
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus
6. Direktur PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Ir. Wahyu Santoso
7. Rekan-rekan kerja dan seluruh Karyawan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati
8. Ibundaku Hj. Kasirah tercinta atas dorongan yang kuat dan do'a-do'anya
9. Istriku Hj. Martini dan anak-anakku tersayang (Ganda Syahfarahtino Pratama,S.ST.,Rayyan Rahdita dan Robby Akbar Nugroho)
10. Rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini

Kudus, Maret 2014

Penulis

ABSTRAK

Rahmadi Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, 2013. Analisis Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bening Kabupaten Pati. Ketua Pembimbing: H. Joko Utomo, Anggota Pembimbing: H. Mochamad Edris.

Penelitian ini mempunyai tujuan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati, menganalisis sejauhmana hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara berganda maupun secara parsial variabel kualitas pelayanan(*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati.

Penelitian ini menggunakan data primer melalui pengisian kuesioner, dengan responden penelitian pelanggan pada PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode pengambilan sampel acak sederhana. Pengujian yang dilakukan adalah uji kualitas data, dan uji hipotesis dengan metode analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati secara keseluruhan memiliki tingkat kepuasan pelanggan dengan kategori sangat puas dengan nilai skala peringkat 96,04 %. 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati adalah kualitas pelayanan(*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) mempunyai hubungan yang saling mempengaruhi satu sama lain. 3) Variabel kualitas pelayanan(*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) secara berganda dan secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati.

Kata kunci: *kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan(berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati).*

ABSTRACT

Rahmadi Master of Management Faculty of Economics, University of Muria Kudus, 2013. Analysis of Customer Satisfaction Factors Regional Water Company Tirta Bening Pati. Supervisor Chairman: H. Joko Utomo, Supervisor Members : H. Mochamad Edris.

This study has the objective to analyze the level of customer satisfaction with the services provided by PDAM Tirta Bening Pati, analyzes the extent of the relationship between the factors that affect customer satisfaction, to determine whether there is any significant effect in partial or multiple quality of service (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) to customer satisfaction PDAM Tirta BeningPati.

This study uses primary data through questionnaires, with the customer survey respondents on PDAM Tirta Bening Pati. Sampling was done by simple random sampling method. Testing is done is test the quality of the data, and hypothesis testing with multiple line arregression analysis method.

The results of this study indicate that: 1) The level of customer satisfaction PDAM Tirta Bening Pati overall levels of customer satisfaction with the category of extremely satisfied with the rating scale value of 96.04 %. 2) The factors that affect customer satisfaction PDAM Tirta Bening Pati is the quality of service (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) have a relationship that mutually affect each other. 3) Variable quality of service (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) are multiple and partially to have a significant impact on customer satisfaction PDAM Tirta Bening Pati.

Keywords: customer satisfaction, service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy).

KATA PENGANTAR

Dengan memanjalatkan puji syukur Kehadirat Allah SWT., Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan bimbinganNya sehingga penulis dapat menyajikan tulisan tesis yang berjudul: **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGANPERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA BENING KABUPATEN PATI”** inidengan lancar.

Tesis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syaratmenyelesaikan jenjang pendidikanProgram Studi Magister ManajemenFakultas EkonomiUniversitas Muria Kudus. Tulisan ini menyajikan pokok pokok bahasan yang meliputi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bening Kabupaten Pati.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangtepatan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Kudus, Maret 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUANPUSTAKA	
2.1 Definisi Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Pelanggan	12
2.1.1 Perilaku Konsumen/Pelanggan	12
2.2 Konsep Pelayanan	13
2.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	17
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
2.4.2 Prinsip-prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan...	20
2.4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	21
2.4.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
3.1 Kerangka Pikir	28
3.2 Kerangka Konsep	31
3.3 Perumusan Hipotesis	35

Halaman

BAB IVMETODE PENELITIAN

4.1 Pendekatan Penelitian	37
4.2 Tempat dan Waktu Penelitian	38
4.2.1 Tempat Penelitian	38
4.2.1 Waktu Penelitian	38
4.3 Metode Pengambilan Sampel	39
4.4 Pelaksanaan Penelitian	42
4.4.1 Metode Pengumpulan Data.....	42
4.4.2 Studi Lapangan	43
4.4.3 Studi Pustaka	44
4.5 Difinisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
4.6 Analisis Data	48
4.6.1 Metode Pengolahan Data.....	48
4.6.2 Pengujian Persyaratan Analisis.....	48
4.6.3 Pengujian Hipotesis	50
4.6.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	54
4.6.5 Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan	56

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	57
5.1.1 Sejarah Singkat PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	57
5.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	58
5.1.3 Struktur Organisasi PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	59
5.2 Karakteristik Sampel Pelanggan PDAM	60
5.3 Hasil Penelitian	62
5.3.1 Pengujian Persyaratan Analisis	63
5.3.2 Deskripsi Variabel	68
5.3.3 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	83
5.3.4 Analisis Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan	92
5.3.5 Analisis Terhadap Hubungan Antara Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	93
5.4 Pembahasan Umum	100
5.4.1 Pembahasan Hasil Hipotesis	100
5.4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	102
5.4.3 Implikasi Teoritis	105
5.4.4 Implikasi Manajerial	107

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	110
6.2 Saran	111

DAFTAR PUSTAKA 112

LAMPIRAN– LAMPIRAN 115

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Tahun 2010 – 2012	4
Tabel 1.2 Data Teknik PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Tahun 2010 – 2012	4
Tabel 1.3 Data Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Tahun 2010 – 2012	5
Tabel 1.4 Data Sambungan Baru dan Sambungan yang DibongkarPDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Tahun 2010 s/d 2-12	5
Tabel 4.1 Sampel Penelitian Kelompok Pelanggan PDAM ...	41
Tabel 4.2 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 4.3 Skor Penelitian Pelanggan	47
Tabel 4.4 Skala Tingkat Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 5.1 Jumlah Pegawai PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	60
Tabel 5.2 Komposisi Responden (Pelanggan) PDAM BerdasarkanJenis Kelamin	60
Tabel 5.3 Komposisi Responden (Pelanggan) PDAM BerdasarkanKelompok Umur	61
Tabel 5.4 Komposisi Responden (Pelanggan) PDAM BerdasarkanLama(waktu) Menjadi Pelanggan	61
Tabel 5.5 Komposisi Responden (Pelanggan) PDAM BerdasarkanKelompok Pelanggan	62
Tabel 5.6 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian EkspektasiLayanan	64
Tabel 5.7 Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian PersepsiLayanan	65
Tabel 5.8 Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen Penelitian Ekspektasi Layanan	66
Tabel 5.9 Hasil Pengujian Reabilitas Instrumen Penelitian PersepsiLayanan	67
Tabel 5.10 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel TangibleIndikator 1	68
Tabel 5.11 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel TangibleIndikator 2	69
Tabel 5.12 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelTangibleIndikator 3	69

	Halaman
Tabel 5.13 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel TangibleIndikator 4	70
Tabel 5.14 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel TangibleIndikator 5	71
Tabel 5.15 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel ReliabilityIndikator 1	72
Tabel 5.16 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel ReliabilityIndikator 2	72
Tabel 5.17 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel ReliabilityIndikator 3	73
Tabel 5.18 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel ReliabilityIndikator 4	73
Tabel 5.19 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel ReliabilityIndikator 5	74
Tabel 5.20 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelResponsivenessIndikator 1	75
Tabel 5.21 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelResponsiveness Indikator 2	75
Tabel 5.22 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelResponsiveness Indikator 3	76
Tabel 5.23 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelResponsiveness Indikator 4	76
Tabel 5.24 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelResponsiveness Indikator 5	77
Tabel 5.25 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelAssuranceIndikator 1	78
Tabel 5.26 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelAssurance Indikator 2	78
Tabel 5.27 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelAssurance Indikator 3	79
Tabel 5.28 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelAssurance Indikator 4	79
Tabel 5.29 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap VariabelAssurance Indikator 5	80
Tabel 5.30 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel EmphatyIndikator 1	81
Tabel 5.31 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel EmphatyIndikator 2	81

	Halaman
Tabel 5.32 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel EmphatyIndikator 3	82
Tabel 5.33 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel EmphatyIndikator 4	82
Tabel 5.34 Jawaban Kuesioner Responden Terhadap Variabel EmphatyIndikator 5	83
Tabel 5.35 Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Variabel <i>Tangible</i>	84
Tabel 5.36 Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	85
Tabel 5.37 Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	86
Tabel 5.38 Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Variabel <i>Assurance</i>	87
Tabel 5.39 Persepsi dan Harapan Pelanggan Terhadap Variabel <i>Empathy</i>	88
Tabel 5.40 Persepsi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta BeningKabupaten Pati Terhadap Tingkat KontinuitasKelancaran Air	89
Tabel 5.41 Persepsi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Terhadap Hasil Pencatatan RekeningPenggunaan Air	90
Tabel 5.42 Persepsi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Terhadap Tarif Air dan Biaya Lainnya	90
Tabel 5.43 Persepsi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati Terhadap Kecepatan Penanganan KeluhanPelanggan	91
Tabel 5.44 Persepsi dan Harapan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	92
Tabel 5.45 Analisis Regresi Berganda X Terhadap Y (Statistik)	94
Tabel 5.46 Analisis Regresi Berganda X Terhadap Y (Variabel)	94
Tabel 5.47 Analisis Regresi Berganda X Terhadap Y (Korelasi)	94
Tabel 5.48 Analisis Regresi Berganda X Terhadap Y (Koefisien)	95
Tabel 5.49 Koefisien Determinasi (R^2)	99
Tabel 5.50 Ringkasan ANOVA Untuk Uji Signifikansi	99
Tabel t-Test dan Tingkat Signifikansi Masing-masing Variabel	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	23
Gambar 2.2 Customer Assesment of Service Quality	24
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 3.2 Kerangka Konsep Kepuasan Pelanggan PDAM	31
Gambar 5.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	59



DAFTAR SINGKATAN

Singkatan	Kepanjangan
PDAM	Perusahaan Daerah Air Minum
BUMD	Badan Usaha Milik Daerah
Pemda	Pemerintah Daerah
UU	Undang Undang
PP	Peraturan Pemerintah
SPAM	Sistem Pengelolaan Air Minum
PAD	Pendapatan Asli Daerah
PERPAMSI	Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia
SERVQUAL	Service Quality
CDPM	Customer Driven Project Management
BPAM	Badan Pengelola Air Minum
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
KSO	Kerja Sama Operasional
SR	Sambungan Rumah

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Lembar Kuesioner untuk Pelanggan Riset Ekspektasidan Persepsi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Bening Kabupaten Pati	115
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Untuk Kuisioner Data Uji Validitas dan Reliabilitas	123
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	123
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	125
Lampiran 3 Hasil Penelitian Kuesioner Responden (Olah Data SPSS) Data Identitas Responden	137
Data Jawaban Kuesioner Responden	137
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	138
Data Penelitian	157
	159

