

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PDAM TANJUNG SELOR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Disusun Oleh:
ROSNAWATI
NPM. 201741027**



**FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap
Kepuasan Pelanggan PDAM Tanjung Selor
Nama Mahasiswa : Rosnawati
NPM : 201741027
Fakultas : Ekonomi
Program Study : Manajemen

Tim penguji Skripsi:

Pembimbing



Rina Sri Wahyuni, M.Acc

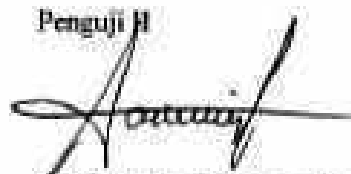
NIDN: 11.20.0183.03

Penguji I



Dedik Wiryawan, ST., MM
NIDN: 11.191179.01

Penguji II



Juliansyah, S. Kom., MM
NIDN: 11.230391.02



Dean Fakultas Ekonomi

Agus Nug, SE., M.Si
NIDN: 11.231083.01



Mengesahkan

Kepala Jurusan Manajemen

Dedik Wiryawan, ST., MM
NIDN: 11.191179.01

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa
Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TANJUNG SELOR

Disusun oleh Rotnawati, NPM: 201741027 telah disetujui dan dipertahankan
didepan dewan penguji pada tanggal 27 Juli 2021

TIM PENGUJI

Pembimbing : Rina Sri Wahyuni SE, M, Acc
NIDN 11.200183.03

Penguji 1 : Dedik Wiryawan, ST., MM
NIDN: 11.191179.01

Penguji 2 : Yuliansyah, S.Kom., MM
NIDN: 11.230391.02



Fakultas Ekonomi

M. M. Nur, SE., M.Si
NIDN: 11.231083.01



Fakultas Manajemen

Dedik Wiryawan, ST., MM
NIDN: 11.191179.01

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak ada karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam sebuah naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur duplikat atau jiplakan, saya bersedia skripsi dan gelar sarjana atas nama saya dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tanjung Selor, 27 Juli 2021

Mahasiswa



Rosnawati

RIWAYAT HIDUP

Rosnawati, lahir pada tanggal 06 September 1997 di Bulungan. Merupakan putri kedua dari bapak Ambo Rappe ibu Mahira. Memulai pendidikan tingkat dasar di sekolah SDN 006 Tanjung Palas Tengah dan lulus pada tahun 2010. Pada tahun yang sama tidak melanjutkan sekolah tingkat menengah pertama (SMP). Tahun selanjutnya baru melanjutkan sekolah di SMPN 5 Tanjung Palas Tengah dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya di MAN Bulungan dan berhasil menyelesaikan sekolah pada tahun 2017. Setelah tamat sekolah pada tahun yang sama berhasil masuk di perguruan tinggi Universitas Kaltara Tanjung Selor dengan memilih Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen.

Tanjung Selor, 28 Juli 2021

Mahasiswa



Rosnawati

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil alamin segala puji dan syukur penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat terselesaikan.

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib seseorang atau suatu kaum sebelum seseorang atau kaum itu bertindak dan berusaha merubah nasibnya sendiri” (Qs. Ar-Ra’Du ayat 11)

Percayalah apa yang akan datang

Jauh lebih baik dari pada yang hilang

“orang-orang yang sukses telah belajar membuat diri mereka melakukan hal yang harus dikerjakan ketika hal itu memang harus dikerjakan, entah mereka menyukai atau tidak” (Aldus Huxley)

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Ayahanda tersayang Ambo Rappe dan ibunda tersayang Mahira
sebagai laki laki dan perempuan nomor satu dalam hidupku.
yang telah memberikan do’a terbaik dan dukungan untukku.

Terimakasih kepada

Teman-teman terbaik dan teman-teman seperjuangan
dan semua teman teman seangkatan di jurusan manajemen fakultas ekonomi

ABSTRAK

Rosnawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tanjung Selor.”, dibawah bimbingan Rina Sri Wahyuni SE.M.Acc.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PDAM Tanjung Selor. Jumlah responden yang diteliti adalah sebanyak 90 responden. Pengumpulan data berupa kuisisioner, teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini adalah, pertama, ditemukan bahwa terdapat hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan berpengaruh Signifikan, dimana Berdasarkan Hasil Uji Persial diketahui nilai signifikasi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,05$ dan t hitung pada tabel hasil uji t *coefficients* sebesar 7,844 yang dimana $7,844 > 1.98729$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, yang berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signfikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tanjung Selor.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Rosnawati, The Effect of Clean Water Service Quality on Customer Satisfaction at PDAM Tanjung Selor.”, under the guidance of Rina Sri Wahyuni SE.M.Acc.

The purpose of this study was to determine whether service quality has an effect on customer satisfaction. The method used in this research is a quantitative method. The population in this study is the customer of PDAM Tanjung Selor. The number of respondents studied were 90 respondents. Collecting data in the form of questionnaires, the data analysis technique used in this study was SPSS version 23.

The results of this study are, first, it was found that there is a relationship between Service Quality and Customer Satisfaction with a significant effect, where based on the results of the Persian test, it is known that the significance value of the service quality variable is 0.000, which means $0.000 < 0.05$ and the t count in the t test results table is 7.844, which is $7.844 > 1.98729$. So it can be concluded that H_0 is rejected, which means that service quality has a significant effect on customer satisfaction at Tanjung Selor PDAM.

Keywords: Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Karena berkat limpah rahmatnyalah akhirnya penelitian skripsi ini dapat diselesaikan. Dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tanjung Selor**. Tidak lupa shalawat serta salam atas junjungan Nabiullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Terimakasih kepada Kedua Orang Tua saya yang telah mendoakan, menemani dan memberikan dukungannya dengan penuh kasih sayang dan adik-adik tecinta serta keluarga yang membantu saya secara materil dan moril, begitu juga dengan banyak pihak yang telah membantu penelitian sehingga skripsi ini bisa selesai. Tentu penelitian ini tidak dapat menyebutkan peran mereka satu persatu dalam membantu penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai. Namun secara khusus penelitian ini ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Abdul Jabarsyah, P.Hd selaku Rektor Universitas Kaltara Tanjung Selor
2. Bapak Adi Aspian Nur, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kaltara
3. Bapak Dedik Wiryawan.ST.,MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kaltara.
4. Ibu Rina Sri Wahyuni, S.E, M.Acc selaku Dosen Pembimbing saya yang selalu membimbing dan mengawal saya sampai tahap ini.

5. Para dosen yang ada di Fakultas Ekonomi Universitas Kaltara yang sudah mengajar saya dari awal perkuliahan hingga sampai pada tahap ini.
6. Para sahabat dan teman-teman seangkatan, Kakak tingkat dan ade-ade tingkat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terimakasih telah memberi saya semangat dan dukungannya kepada saya.
7. Serta seluruh pihak yang membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan imbalan yang setimpal untuk kebaikan yang telah dilakukan.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi mereka yang memerlukan. Tentu penelitian ini masih banyak kekurangan oleh sebab itu saya membutuhkan atas segala kritik dan saran untuk perbaikan penelitian ini.

Akhir kata saya ucapkan terimakasih.

Tanjung Selor, 27 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Pembatasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Pemasaran.	7

2.1.2 Pemasaran.	7
2.2. Kualitas Pelayanan	9
2.2.1 Indikator Pelayanan	10
2.2.2 Karakteristik Pelayanan	12
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	15
2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.4. Peneliti Terdahulu	19
2.5. Kerangka Konseptual	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Pendekatan Penelitian.....	24
3.2 Unit Analisis, populasi dan sampel	25
3.3 Definisi Operasional	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.5 Teknik Pengumpulan data	29
3.6 Uji Hipotesis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum PDAM TG. Selor	35
4.2 Hasil Penelitian	38
4.3 Analisis Data Responden	39
4.4 Analisis Rekapitulasi tanggapan responden terhadap kuisioner	42
4.5 Uji Validitas dan Realibilitas	45

4.6 Uji Asumsi Klasik	49
4.7 Uji Hipotesis (Uji t)	54
4.8 Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61

DAFTAR TABEL

2.1 Peneliti Terdahulu	19
3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	25
3.2 Daftar Pemberian Skor	31
4.1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	39
4.2 Karakteristik Responden Menurut Usia	40
4.3 Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	41
4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	42
4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
4.6 Hasil Uji Realibilitas	43
4.7 Hasil Uji Normalitas	46
4.8 Hasil Uji Multikolonieritas	47
4.9 Hasil Uji Heteroskedostisitas.....	48
4.10 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	48
4.11 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	50
4.12 Hasil Koefisien Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	23
4.1 Kantor PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan	35
4.2 Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan.....	44
4.3 Hasil Uji Variabel Kepuasan Pelanggan	45

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan milik Pemerintah Daerah Tanjung Selor yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih masyarakat Tanjung Selor, maka PDAM Tanjung Selor telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalannya sering mendapat keluhan dari masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapat air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah untuk itu PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan sangat berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dalam segala hal.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah merupakan salah satu isu yang sangat krusial pada saat ini, baik dalam lingkup sektor publik maupun sektor swasta. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun menjadi semakin besar. Sementara pada kenyataannya, praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang signifikan.

Hasil observasi awal dilakukan .bahwa layanan PDAM belum optimal. Untuk itu , sehingga PDAM yang sudah dibangun sejumlah kecamatan benar-

benar berdaya dan berhasil guna. PDAM Tanjung Selor Kabupaten bulungan yang baru diminta segera membuat terobosan dan inovasi untuk masyarakat tanjung selor sehingga saat ini belum dapat menikmati layanan air bersih. Langkah ini sangat penting, agar fasilitas PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan yang dibangun dengan dana yang tidak sedikit dapat bermanfaat bagi masyarakat secara maksimal. Kami harapkan agar benar-benar dapat memdistribusikan air yang bisa dikonsumsi masyarakat sesuai standar kesehatan. Karna sejauh ini sesuai keluhan masyarakat yang diterima, air didistribusikan baru sebatas air untuk mencuci dan mandi. Jika merujuk pada eksistensinya. PDAM adalah perusahaan daerah air minum. Meski kenyataannya, masyarakat banyak mengartikan PDAM adalah perusahaan daerah air minum. Meski kenyataannya, masyarakat banyak mengartikan PDAM dengan singkatan perusahaan daerah air mandi. konotasi yang belum semestinya melekat pada huruf terakhir dari singkatan PDAM dimata masyarakat tersebut harus menjadi tantangan besar bagi direktur. PDAM Tanjung Selor kabupaten bulungan terus melakukan terobosan dan inovasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi , guna merubah image tersebut. Persoalan ini sangat penting kami sampaikan, karena air yang layak konsumsi sesuai standar kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan yang vital dalam menunjang hidup dan kehidupan manusia.

Pelayanan ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggannya, agar tetap menjadi pelanggan yang setia. Sebagaimana tuntunan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Maka diperlukan

persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayanan untuk memiliki kualitas kompetensi yang professional menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Pada kenyataannya, keluhan pelanggan atas pelayanan atas PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan masih sering dijumpai, baik itu berupa tidak tersedianya pasokan air bersih yang banyak dan berkualitas baik. Dengan kata lain, sering macet dan airnya masih ada yang keruh, pipa bocor, masih rendahnya kualitas pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan harus melakukan strategi pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggannya itu sendiri, agar keluhan – keluhan dari pelanggan dapat diminilisasi atau bahkan dapat dihilangkan. .

Oleh karena itu, PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan untuk selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan jasa meningkat pada PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan tersebut. Para pelanggan perlu secara cermat menentukan kebutuhan pengguna jasa sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan yang diberikan. Menjaln hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Berdasarkan berbagai latar belakang dan pemikiran tersebut maka penulis membuat penelitian dengan judul : “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TANJUNG SELOR**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti secara lebih mendalam yaitu “Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tanjung Selor?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tanjung Selor.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu :

- a. Bagi penulis. Agar dapat lebih memahami teori-teori dan menambah pengetahuan yang sudah didapat selama dibangku perkuliahan selain itu, penelitian ini merupakan syarat bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 (S1) di program ekonomi manajemen Universitas Kaltara.
- b. Bagi lembaga (Perusahaan). Diharapkan penelitian ini dapat memberi masukan dalam rangka kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan
- c. Bagi pihak lain. Sebagai bahan referensi dan masukan bagi yang memerlukan informasi mengenai penelitian yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

1.5 Pembatasan masalah

Agar permasalahan yang ada tetap pada jalur pembahasan maka permasalahan pada penelitian dibatasi, guna menjadi lebih jelas dan lebih spesifik. Adapun pembatasan penelitian ini, yaitu :

1. Objek permasalahan difokuskan terhadap pengguna PDAM Tanjung Selor.
2. Waktu penelitian yang dibatasi dari bulan Maret 2021 sampai bulan Agustus 2021.
3. Lokasi penelitian dilakukan di sekitar wilayah Tanjung Selor dan hanya bagi pengguna PDAM Tanjung Selor

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penjelasan mengenai teori-teori yang relevan untuk digunakan sebagai dasar pendukung dalam menganalisa pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai langkah-langkah dalam melakukan penelitian dimulai dari alur penelitian. Lokasi dan waktu penelitian, jenis pendekatan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, variabel penelitian dan pengukuran, dan metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai jumlah dan sampel, hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi yang dilakukan menggunakan aplikasi SPSS.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan penjelasan tentang kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan dan saran untuk pengembangan selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Pemasaran

Menurut Philip kotler (2007; 6) , manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian program yang dirancang untuk menghasilkan pertukaran yang diinginkan dengan pasar sasaran untuk tujuan mencapai tujuan organisasi. Ini sangat bergantung pada perancangan organisasi yang menawarkan dalam hal target kebutuhan pasar dan menggunakan harga, komunikasi, dan distribusi yang efektif untuk menginformasikan, memotivasi dan melayani pasar.

Manajemen pemasaran menjadi salah satu aktivitas penting dalam sebuah bisnis. Bahkan, pencapaian kesuksesan sebuah perusahaan dipengaruhi oleh upaya mereka dalam mengelola aktivitas ini. Tanpa adanya pengelolaan penjualan yang baik, tak menutup kemungkinan kalau proses penjualan tidak berjalan secara efisien. Dalam situasi terburuk, kondisi tersebut dapat menimbulkan perusahaan merugi.

Dengan memperhatikan peran penting manajemen pemasaran tersebut, seorang pebisnis perlu memahami aspek ini secara cermat. Pengetahuan ini pun diperlukan tidak hanya oleh pengusaha besar, tetapi juga oleh para pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Selanjutnya anda bias

menempatkan sosok dan menggunakan perangkat yang tepat untuk mendukung pengelolaan penjualan produk perusahaan dengan baik.

Menurut para ahli Prof.Dr. Sofjan Assauri guru besar fakultas Universitas Indonesia, prof. Dr. Sofjan Assauri, menyebutkan pengertian manajemen pemasaran merupakan proses analisis, perencanaan, pengendalian, dan pelaksanaan program pengelolaan perusahaan. Sekumpulan program tersebut dilaksanakan dengan tujuan memperoleh dan memelihara profit dalam upaya memenuhi jangka perusahaan.

2..1.2 Pemasaran

Pemasaran adalah suatu system total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang - barang yang memuaskan keinginan dan jasa baik kepada konsumen potensial (William J. Stanton, 2005).

Asosiasi peamasaran Amerika (Kotler dan Amstrong, 2012) menyatakan bahwa pemasaran merupakan suatu proses social dan manajerial yang didalamnya individu dan perlakuan f dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai denan pihak lain.

Pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan konsep pemberian harga, promosi, dan pendistribusian produk, pelayanan, dan ide yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan di antara perusahaan dan para konsumennya (Lamb, Hair, dan McDaniel (2001).

Definisi pemasaran yang dikemukakan oleh beberapa ahli:

1. Menurut Tjiptono pemasaran adalah suatu proses dan manajerial dimana individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai dengan orang atau kelompok lainnya.
2. Menurut H.T Gitosudarmo. Pemasaran merupakan proses agar pengusaha dapat memenuhi, mempengaruhi konsumen agar mereka tertarik, senang dan kemudian membeli dan akhirnya puas dengan produk yang dibelinya.
3. Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Menurut KBBI, pemasaran yakni merupakan proses, cara, kegiatan dalam memasarkan barang dagangannya: perihal menyebarluaskan di kalangan masyarakat pada umumnya.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler yang dialih bahasakan oleh Hendri Teguh A. Rusli dan Benyamin Molan (2007:499) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kompetensi yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat kompetensi tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen sehingga tercapai kepuasan konsumen.

Menurut Lewis and Booms yang dikutip oleh Tjiptono dan Gregoruis (2007:121) Kualitas pelayanan adalah yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Sedangkan menurut Kotler dan Amstrong (2010:38) artinya kualitas pelayanan sebagai penilaian pelanggan tentang keseluruhan keunggulan entitas atau superioritas dan menyarankan pelayanan yang telah dirasakan

Kualitas adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Philip Kotler pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan atas keunggulan atau seberapa bagus suatu produk atau layanan yang diberikan secara menyeluruh.

Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Bagi perusahaan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut oleh konsumen.

2.2.1 Indikator Pelayanan

Menurut para ahli Hendri Teguh A. Rusli dan Benyamin molan (2007:499) Sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa

membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2.2.2 Karakteristik Pelayanan

Jasa berbeda dengan barang jika barang merupakan suatu obyek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja atau *performance*. Ada empat

karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi

a) *Intangibility* (Tidak berwujud)

Jasa bersifat *intangible* artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum ada transaksi pembelian.

b) *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual lebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa keduanya saling mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut.

c) *Variability* (berubah-ubah)

Bidang jasa relatif tidak konsisten atau dikatakan berubah-ubah. Artinya banyak perubahan bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

d) *Perishability* (Daya tahan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, keadaan tidak tahan lama bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil karena mudah untuk melakukan persiapan pelayanan sebelumnya. Perusahaan jasa akan menghadapi masalah jika permintaan terhadapnya berfluktuasi.

2.3 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan oleh seseorang setelah ia mengalami suatu tindakan atau hasil dari tindakan yang memenuhi harapannya.

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi-lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), karut komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

2. *Ghost Shopping (pembelajaan siluman)*

Seseorang yang diberi tugas atau manajer sendiri turun berperan sebagai pelanggan dan melaporkan berbagai temuan penting terhadap karyawan sendiri maupun para pelanggan

3. *Lost Customer Analysis (Analisis pelanggan yang hilang)*

Dengan menghubungi kembali customer yang beralih kepada produk pada perusahaan yang lain.

a Survei kepuasan pelanggan

Wawancara langsung dengan melakukan survei, dimana akan terlihat dan mendengar sendiri bagaimana tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan dan juga memberikan sinyal positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap mereka.

Dari pengertian diatas maka penulis simpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu kondisi atau perasaan yang ditunjukkan oleh pelanggan setelah menggunakan jasa atau pelayanan tersebut. Bila responnya positif, maka menunjukkan bahwa konsumen tersebut merasa puas dan akan datang atau berkunjung kembali. Namun sebaliknya, bila konsumen merasa tidak senang atau kecewa terhadap pelayanan yang diterimanya, maka menunjukkan bahwa konsumen tersebut tidak puas dan mempunyai *image negative* terhadap pelayanan tersebut.

2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu:

a. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

b. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

c. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan

Sedangkan, menurut Kotler (2009), ada 3 indikator kepuasan pelanggan yaitu:

a. Sistem penanganan keluhan dan saran konsumen

Suatu perusahaan yang berorientasi pada konsumen akan memberikan kesempatan luas pada konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain – lain.

b. Sistem survey reputasi perusahaan

Pada umumnya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan dengan mengadakan survei melalui berbagai media baik melalui telepon, pos ataupun dengan wawancara secara langsung.

c. Sistem analisis konsumen

Perusahaan akan menghubungi para pelanggannya atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah melakukan transaksi dan berhenti membeli produk atau jasa yang telah pindah pemasok, agar diketahui penyebab mengapa pelanggan tersebut kabur.

2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Faktor utama yang memengaruhi kepuasan dari pelanggan adalah apabila pelanggan merasa apa yang diinginkan terpenuhi atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan. Berdasarkan studi literatur dan pengalaman, (Irawan, 2009), mengemukakan beberapa dimensi/faktor yang membentuk kepuasan konsumen:

- 1) Kualitas produk. Konsumen akan puas jika setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, kualitas produknya baik. Kualitas produk adalah dimensi yang global atau paling tidak ada 6 elemen dari kualitas produk, yaitu performance, durability, feature, reliability, consistency dan design.
- 2) Harga. Bagi konsumen yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi.

- 3) Service Quality. Ini bergantung pada tiga hal, yaitu sistem teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar 70 persen dan tidak mengherankan jika kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit untuk ditiru.
- 4) Emotional Factor. Komponen ini berlaku untuk produk yang berhubungan dengan gaya hidup seperti, mobil, kosmetik, pakaian dan sebagainya. Rasa bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, bagian dari orang penting dan sebagainya adalah contoh-contoh emotional value yang mendasari kepuasan konsumen.
- 5) Kemudahan konsumen dalam mendapatkan produk/jasa tersebut.

2.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Adanya kepuasan pelanggan akan memberikan beberapa manfaat antara lain (Tjiptono, 2014) :

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggan menjadi harmonis
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan
5. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan
6. Laba yang diperoleh menjadi meningkat

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dan Keller (2012), beberapa metode yang dapat digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan adalah:

1. Sistem Keluhan dan Saran Perusahaan atau organisasi yang berorientasi pelanggan memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran secara langsung. Informasi-informasi yang diperoleh untuk memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga untuk direspon dengan cepat melalui keluhan pelanggan.
2. Ghost Shopping Metode dapat dilakukan dengan efektif apabila para manajer dari perusahaan berperan sebagai ghost shoppers di mana mereka dapat melihat secara langsung, tanpa diketahui karyawannya, bagaimana karyawan tersebut berinteraksi dan memperlakukan pelanggan.
3. Lost Customer Analysis Metode ini dilakukan dengan cara perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti atau beralih pemasok, agar dapat memahami alasan mengapa para pelanggan tersebut berhenti atau pindah pemasok. Adanya peningkatan customer loss rate berarti ada kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan Lembaga riset independen melakukan penelitian dengan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, di mana melalui survei ini perusahaan akan memperoleh tanggapan langsung dari pelanggan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	JUDUL PENELITIAN	TEMUAN	RELEVANSI
1.	Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) (Study Kasus di kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu) Berbentuk Tesis Oleh Putri Handayani (Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu 2011)	<p>Penelitian ini fokus pada penelitian kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan apa saja yang diharapkan masyarakat terhadap PDAM. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian purposive sampling yaitu menentukan informan sebanyak 15 orang, terdiri dari 6 orang dari pihak Internal PDAM dan 9 orang masyarakat yang menggunakan PDAM. Penelitian ini menghasilkan penelitian yang dilihat dari sudut pandang Tangibles yaitu ketampakan fisik seperti gedung, peralatan, karyawan dan fasilitas lain yang di rasa kurang baik oleh Informan.</p>	<p>Relevansi dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Namun pada penelitian Putri Handayani berfokus pada pelayanan saja dengan metode kualitatif dengan menentukan jumlah informan yang berjumlah hanya 15 orang saja.</p> <p>Sedangkan pada penelitian ini peneliti lebih banyak membahas tentang kepuasan pelayanan terhadap PDAM dengan menggunakan Metode penelitian yang digunakan sama yaitu disriptif Kualitatif, namun berbeda mengenai jenis penelitian random sampling dengan menyebar kuesioner dan jumlah responden</p>

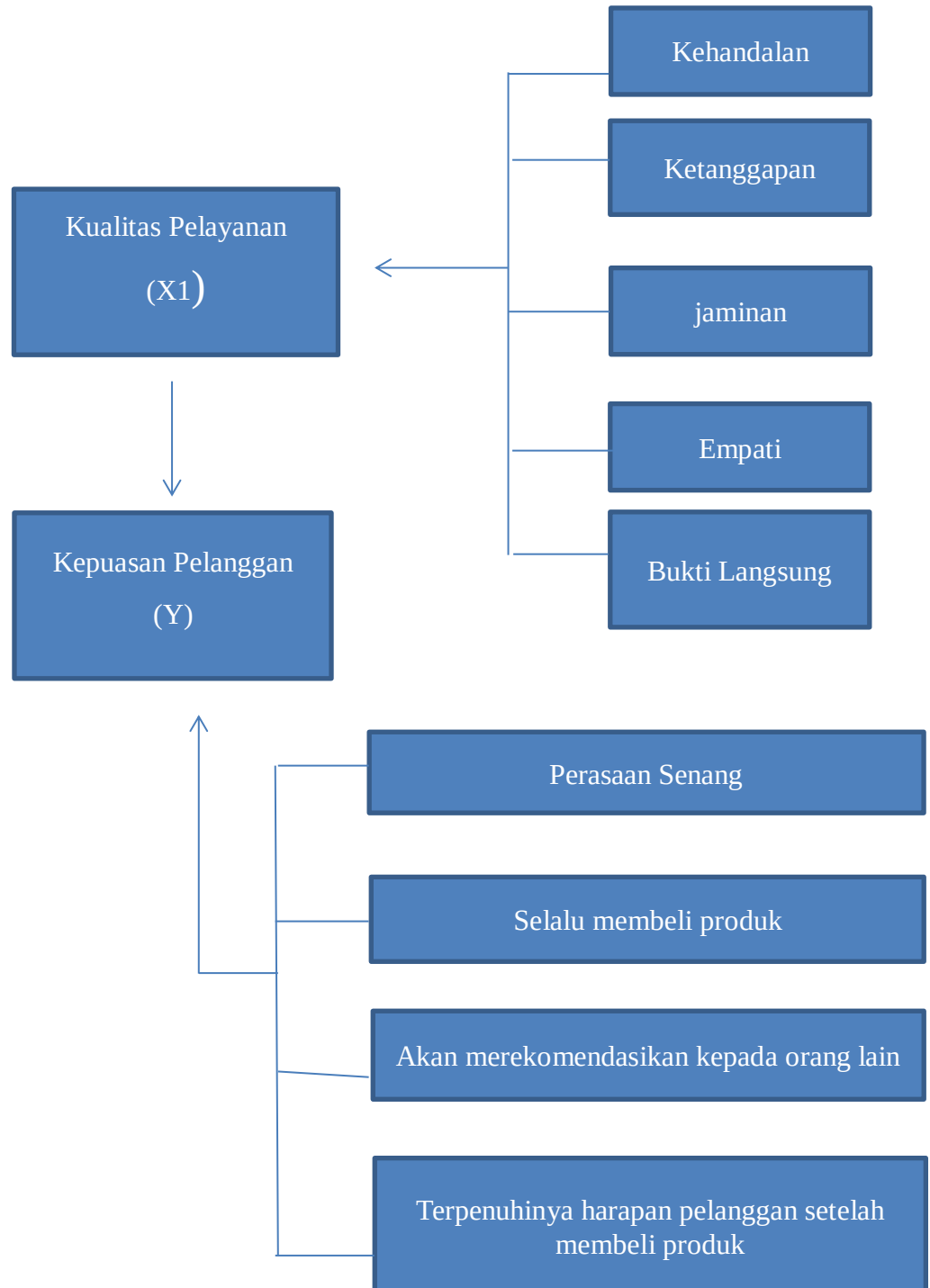
			mencapai 100 KK Dalam satu kelurahan
2.	Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Surakarta Berbentuk Skripsi oleh Trisa Femita (Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret 2015)	<p>Penelitian ini membahas tentang Kualitas dari pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Surakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dari PDAM mengingat banyaknya keluhan dari masyarakat.</p> <p>Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif dengan jenis penelitian teknik accidental sampling dan analisis data dengan menggunakan model service quality dan diagram kartesius. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan tingkat kepercayaan 90% yaitu 100 responden dari total pelanggan PDAM kota Surakarta yang mencapai 53.249 pelanggan.</p>	<p>Relevansi dengan penelitian ini adalah peneliti sama-sama meneliti tentang pelayanan terhadap PDAM. Namun penelitian yang dilakukan Trisa Femita adalah lebih fokus pada kualitas sedangkan penelitian ini lebih pada tingkat kepuasan konsumen.</p> <p>Dalam hal metode penelitian juga berbeda disriptif Kualitatif,. Namun untuk pengambilan sampel sama-sama berjumlah 100 responden dengan menyebar kuesioner, hanya saja kuesioner oleh Trisa Femita di sebar kepada pelanggan PDAM dalam kota, sedangkan peneliti ini 100 responden untuk 1 kelurahan saja yang berjumlah sekitar 1844 pelanggan.</p>
3.	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Air Minum Daerah (Pdam) Tirta Pakuan Kota Bogor di Kecamatan	Penelitian ini berfokus pada Evaluasi kepuasan pelanggan terhadap kinerja yang dilakukan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Penelitian	Relevansi dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan PDAM,

	Bogor Timur. Berbentuk Tesis oleh Ari Bagus Nugroho	ini bertujuan untuk : 1. mengidentifikasi	namun kesamaan nya terletak pada Metode penelitian
4	Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan (Anandar : 2015)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan sungai pinang dalam kecamatan sungai pinang. Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Teknis analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ditunjukkan bahwa nilai R_{hitung} sebesar 12,55 sedangkan nilai R_{tabel} untuk jumlah responden 100 sebesar 0,23 dengan tingkat $\alpha = 0,05$ untuk tes dua sisi. Maka R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} yaitu $12,55 > 0,23$. Dapat disimpulkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan sungai pinang dalam kecamatan sungai pinang;.	Relevansi dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, namun kesamaan nya terletak pada Metode penelitian

2.5 Kerangka konseptual

Dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena memiliki hubungan yang saling mempengaruhi satu dengan yang lain. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi sedangkan kepuasan pelanggan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari seseorang, setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Umumnya seorang pelanggan akan merasa puas apabila keinginan atau kebutuhannya telah terpenuhi dengan baik dalam artian bahwa terdapat kesesuaian antara harapan konsumen setelah mengevaluasi suatu produk atau jasa dengan pelayanan yang diterimanya. Sebaliknya ketidakpuasan akan timbul apabila harapan dan keinginan dari seorang konsumen/pelanggan tersebut tidak sesuai dengan keefektifan pelayanan yang diterimanya. Oleh karena itu untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, maka pihak penyedia jasa dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan mengingat pelanggan memegang peranan yang cukup penting dalam pencapaian tujuan dan target yang telah ditetapkan oleh organisasi penyedia jasa khususnya. Berdasarkan eksplikasi tersebut, maka dapat dideskripsikan model atau kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena dan kausalitas hubungan-hubungannya tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan mengembangkan model-model matematis.

3.1.1 Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PDAM tanjung selor jalan Rambutan kabupaten bulungan, kalimantan utara, Adapun waktu penelitian dilakukan selama 6 bulan atau satu semester. Ada pun Jadwal pelaksanaan penelitian skripsi ini direncanakan sebagai tabel berikut:

Tabel 3.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

Tahun 2021

Waktu	5 bulan				
Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Observasi awal					
Pengajuan judul					
Penyusunan proposal BAB I,II,III					
Seminar proposal					
Pembuatan kuisioner dan penyebaran kuisioner					
Penyusunan proposal BAB IV,V					
Seminar hasil					

Sumber penelitian 2021

3.2 Unit Analisis, Populasi dan Sampel

3.2.1 Unit analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamid, 2010:95) unit analisis dalam

penelitian ini adalah PDAM tanjung selor dengan dasar pertimbangan bahwa PDAM tanjung selor sebagai jasa penyedia Air Bersih merupakan perusahaan pmilik negara yang ada di Tanjung Selor kabupaten bulunga hingga sebagian besar aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat Tanjung selor sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Disamping itu mengingat lokasi PDAM tanjung selor berada dalam wilayah yang sama dengan penulis sehingga untuk mengakses data yang diperlukan dapat dengan mudah,efesien dan terjangkau.

3.2.2 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas atau kaakteistik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (sugiyono,2014:61) poplasi dari penelitian ini di peroleh menggunakan pendapat roscoe yaitu jumlah seluruh indikator dikali 10 sehingga hasil yang didapat sebanyak $9 \times 10 = 90$. Jadi, populasi pada penelitian adalah 90 responden.

3.2.3 Sampel

Menurut Sugiono (2015;118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh pupulasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi,misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Adapun penentuan jumlah sampel yang ditentukan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131)

3.3 Definisi Operasional

Pada penelitian ini terdapat dua variabel penelitian yang digunakan yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (bebas) dan variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (terikat) secara operasional kedua variabel tersebut diinterpretasikan sebagai berikut:

3.3.1 Kualitas pelayanan sebagai variabel independen (bebas), diukur dengan sejumlah indikator berikut:

- a. Bukti langsung (tangibles) yaitu berkaitan dengan fasilitas yang dimiliki oleh perusahaan seperti: lokasi strategis, gedung yang bersih, nyaman dan luas dan pegawai berpenampilan bersih dan rapi
- b. Keandalan (reability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan, segera, akurat dan memuaskan yang meliputi : prosedur pelayanan tidak berbelit-belit jadwal pelayanan yang jelas dan konsisten dan kecepatan pelayanan
- c. Daya tanggap (responsiveness) yaitu keinginan pegawai perusahaan untuk membantu pelanggan untuk memberikan pelayanan yang tanggap dan cepat yang diukur dengan indikator berikut : informasi yang jelas, pegawai tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, dan pegawai sigap dalam memberikan pelayanan
- d. Jaminan (assurance), yaitu mencakup kemampuan pengetahuan kesopanan bebas dari bahaya resiko dan sikap yang dapat dipercaya

dari pegawai perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yang diukur dengan indikator seperti : kompetensi pegawai, produk pelayanan, dan biaya atau tarif pelayanan.

- e. Empati (empathy) yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan yang diukur dengan indikator berikut : pegawai bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, pegawai menghormati pelanggan, pegawai memiliki sikap simpatik.

3.3.2 Kepuasan pelanggan merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh pelanggan yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh pelanggan. Adapun indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

3.4 jenis dan Sumber data

3.4.1 Jenis data

Pada penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kuantitatif menurut (Sugiyono 2015) Data kuantitatif adalah data yang didominasi oleh angka yang merepresentasikan satu ukuran kualitatif obyek yang diteliti dalam satuan ukuran tertentu, seperti data jumlah dan

atau karakteristik objek yang diteliti dalam satuan ukuran tertentu, seperti data jumlah dan karakteristik pegawai dan pelanggan PDAM tanjung selor hasil tanggapan responden dan sebagainya.

3.4.2 Sumber data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh dari responden secara langsung melalui wawancara dan kuesoner terkait penelitian
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari PDAM tanjung selor terkait dengan penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian yang digunakan dala pengumpulan data adalah :

3.5.1 Observasi

Adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian tersebut (*Siregar 2013*) penelitian melakukan pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan tidak dengan melakukan pertanyaan-pertanyaan hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data mengenai keadaan fisik obyek yang mencangkup fasilitas yang ada dikawasan perusahaan

3.5.2 Penelitian Pustaka (*library research*)

Merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca, mengkaji, serta mempelajari buku-buku, literatur, jurnal-jurnal referensi dan lain-lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut *sugiyono (2011:291)* terdapat tiga kriteria yang digunakan sebagai landasan dalam penelitian yaitu relevansi, kemutakhiran, dan keaslian.

3.5.3 Kuesioner

Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2011), mengumpulkan data dengan mengirim pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden, dilakukan dengan menyebar form kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan meliputi penilaian.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif untuk mengukur variabel di atas digunakan skala likert sebagai berikut:

- a) Sangat setuju
- b) Setuju
- c) Netral
- d) Tidak setuju
- e) Sangat tidak setuju

Klasikasi sebutan dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.2

Daftar Pemberian Skor

No	Keterangan	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Dibuat untuk pemberian skor

3.5.4 Uji validitas

Digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesoner. Suatu kuesoner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesoner mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesoner tersebut (Ghozali 2012) uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0,05$ jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali,2021)

3.5.5 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesoner yang merupakan indikator dari fariabel atau konstruk.suatu kuesoner dikatakan

reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012).

3.5.6 Uji asumsi klasik

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

3.5.6.1 Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residu memiliki distribusi normal (Ghozali 2012). Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan melihat probalibility plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan menentukan garis lurus diagonal, dan plotting data residu akan dibandingkan dengan garis diagonal jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2012).

3.5.6.2 Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi diantara variabel independen (Ghozali,2012) untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam regresi maka dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation (VIF) nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi

(karena $VIF = 1/Tolerance$) nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan tingkat multikolinieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai ≥ 10 .

3.5.7 Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residu satu pengamatan kepengamatan yang lain model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2012)

3.5.8 Analisis regresi linier sederhana

Pada penelitian ini analisis data dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana dengan bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + b X$$

(Husaini Usman 2011:216)

Keterangan :

$\hat{Y}$ = keputusan pelanggan (dependen variabel)

X = kualitas pelayanan (independen variabel)

a = konstanta (itercept) b = koefisien regresi (sloop garis)

3.6 Uji Hipotesis

3.6.1 Uji Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada table *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikan $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap

variabel terikat (Y) secara persial. Namun, jika probabilitas nilai t atau signifikan $> 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Determinasi (R^2) ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. koefisien determinasi terletak pada *Model Summary* dan tertulis *R Square*. Jika nilai R^2 kecil maka kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gamabaran Umum PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan.

Gambar 4.1

Kantor PDAM Tanjung Selor Kabupaten Bulungan



Berdirinya PDAM Kabupaten Bulungan diawali dengan pembangunan proyek Air Bersih yang dilaksanakan oleh Proyek peningkatan sarana air bersih Kalimantan Timur dengan membangun instalasi pengolahan air bersih (IPA) di kota Tarakan pada awal tahun delapan puluhan di sungai sesanip kampong Bugis dalam dengan kapasitas 30 I/dt dan instalasi pengolahan Air Bersih di Kota Nunukan dengan kapasitas 20 I/dt dan instalasi pengolahan Air Bersih sungai buaya Tanjung Selor dengan kapasitas 20 I/dt, di Tanjung Selor lengkap dengan jaringan perpipaan yang dibutuhkan pada saat itu.

Pada awal tahun 1984 seiring dengan selesainya pembangunan sarana air bersih tersebut dimulailah pengelolaan operasional air bersih di Kabupaten Bulungan dengan dibentuknya badan pengelolaan air minum (BPAM) Kabupaten daerah tingkat II Bulungan yang dipimpin oleh bapak M. Amang, BMuE. Dengan memiliki 3 wilayah cakupan, yaitu;

1. BPAM Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan Cabang Tanjung Selor langsung di bawah Kepala BPAM Kabupaten Bulungan,
2. BPAM Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan Cabang Tarakan dikepalai oleh Bapak Aji Ruchiyat Rahman dan
3. BPAM Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan Cabang Nunukan dikepalai oleh Bapak Achmad Rusli.

Pada tahun 1991 BPAM Kabupaten daerah Tingkat II Bulungan memiliki unit kerja baru dengan selesainya pembangunan instalasi Air Bersih (IPA) di ibu kota kecamatan Malinau dengan kapasitas 5 I/dt. Yang kemudian disusul dengan penambahan instalasi baru pada tahun 1994 di Tideng pale dengan kapasitas 2,5 I/dt, Sungai Pancang dengan kapasitas 5 I/dt dan Tanjung Palas dengan kapasitas 5 I/dt.

Pada tanggal 18 Maret 1993 Badan pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan telah beralih status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan dengan dipimpin oleh seorang Direktur umum yaitu Drs. Moch. Ali dan Direktur Teknik yaitu Djumanto.

Dengan diserahkannya Asset Pemerintah pusat kepada pemerintah daerah yang ditandai dengan penandatanganan Berita Acara penyerahan dari Menteri Pekerjaan umum kepada Gubernur Kalimantan Timur yang selanjutnya diserahkan kepada Bupati Kepala daerah Tingkat II Bulungan. Dasar hukum pendirian perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Bulungan adalah Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 1983 tanggal 10 Desember 1983 yang di Undangan dalam lembaran Daerah Kabupaten daerah Tingkat II Bulungan Nomor 3 tahun 1984 tanggal 1 Juni 1984.

Pada tahun 1997 M. Amang, BMuE. Digantikan oleh H.M. Noor Imas, seiring dengan adanya pemekaran wilayah Kabupaten Bulungan menjadi beberapa daerah kabupaten dan Kota, maka PDAM Kabupaten Bulungan terpecah menjadi beberapa bagian, ditandai dengan serah terima Asset kepada daerah baru.

1. Serah terima PDAM Cabang Tarakan kepada pemerintah Kota Tarakan pada tanggal 31 Desember 1999.
2. Serah terima PDAM Unit Malinau kepada pemerintah Kabupaten Malinau pada tanggal 23 Januari 2002.
3. Serah terima PDAM Cabang Nunukan kepada Pemerintah Kabupaten Nunukan pada tanggal 7 Januari 2005.
4. Serah terima PDAM Unit Tideng Pale kepada pemerintah Kabupaten tana tidung pada tanggal 20 April 2009.

Pada tahun 2012 H.M. Noor Imas pension digantikan oleh pejabat sementara Warno Dipo yang merupakan Kepala Bagian Administrasi dan keuangan PDAM Kabupaten Bulungan sejak 1 januari 2013 s/d 30 juni 2013 sambil menunggu hasil Fit dan proper test calon direktur baru. Selanjutnya PDA, Kabupaten Bulungan dipimpin oleh Direktur H. Mohd. Nuch Galeba M, SE,M.Si. Mulai 1 juli 2013 s/d desember 2018. Saat ini PDAM Kab bulungan dipimpin oleh Winardi, ST.

4.1.1 Visi dan Misi PDAM Tanjung Selor

Visi :

Menjadi PDAM Tanjung Selor sebagai perusahaan yang sehat dan mampu memenuhi kebutuhan air minum Masyarakat.

Misi :

1. Memperbaiki Kinerja Perusahaan
2. Menyediakan Air Minum yang Berkualitas sesuai Kebutuhan Masyarakat
3. Mengupayakan Pelayanan Prima bagi Pelanggan

4.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tanjung Selor. Subjek penelitian yaitu pelanggan yang melakukan penggunaan PDAM Tanjung Selor yang berjumlah 90 responden.

4.3 Analisis Data Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada seluruh responden yaitu pelanggan yang menggunakan PDAM Tanjung Selor melalui online, yaitu mengirimkan link google formulir ke responden melalui via WhatsApp. Dari hasil jawaban responden, maka dapat diambil kesimpulan bahwa karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi: usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Deskripsi karakteristik responden disajikan sebagai berikut:

4.3.1 Jenis kelamin

Tabel 4.1

Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Perempuan	47	52,2 %
Laki-Laki	43	47,8%
Total	90	100 %

Sumber : Data diperoleh 2021

Dari hasil pengolahan data, output yang keluar menunjukkan bahwa seluruh responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah 43 orang (47%), dan seluruh responden yang berjenis kelamin perempuan adalah 47 orang (52%), dari data tersebut kita juga dapat menarik kesimpulan bahwa jumlah pelanggan yang memakai PDAM Tanjung Selor lebih dominan perempuan.

4.3.2 Usia

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	Persentase
16-25	61	67,8%
26-35	22	22,2%
36-45	5	5,6%
46 tahun ke atas	4	4,4%
Total	90	100%

Sumber : Data diperoleh 2021

Dari hasil pengolahan data, output yang keluar menunjukkan bahwa pelanggan yang berusia dari 16–25 tahun berjumlah 61 orang (67,8%), 26–35 tahun berjumlah 22 orang (22,2%), 36–45 tahun berjumlah 5 orang (5,6%) dan 46 tahun ke atas berjumlah 4 orang (4,4%). Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pelanggan yang memakai PDAM Tanjung Selor lebih dominan yang berusia 16 tahun hingga 25 tahun.

4.3.3 Pekerjaan

Tabel 4.3

Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	37	41,1
Pegawai Negri	8	8,9
Kariawan Swasta	28	31,1
Lain-Lain	17	18,9
Total	90	100 %

Sumber : Data diperoleh 2021

Dari hasil pengolahan data, output yang keluar menunjukkan bahwa jenis pekerjaan dari pelanggan yang menggunakan PDAM Kabupaten Bulungan adalah mahasiswa / pelajar dengan jumlah 37 orang (41,1%), pegawai negeri berjumlah 8 orang (8.9%), karyawan swasta berjumlah 28 orang (31,1%), dan jenis pekerjaan lainnya berjumlah 17 orang (18,9%). Sehingga dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan pelanggan yang lebih dominan menggunakan PDAM Kabupaten Bulungan adalah mahasiswa dan pelajar.

4.4 Analisis Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kuisisioner

4.4.1 Analisis Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan (X1)

No.	Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan (X)	Skor	Tanggapan Respondent					Jumlah
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Apakah PDAM Tanjung Selor Memiliki lokasi yang strategis.	Jumlah	0	1	10	69	10	90
		%	0	1.1	11.1	76.7	11.1	100
2.	Apakah karyawan PDAM tanjung selor mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan	Jumlah	0	7	45	32	6	90
		%	0	7.8	50.0	35.6	6.7	100
3.	Apakah karyawan PDAM tanjung selor memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.	Jumlah	0	6	28	49	7	90
		%	0	6.7	31.1	54.4	7.8	100
4.	Apakah karyawan PDAM Tanjung selor memberikan jaminan profesionalisme.	Jumlah	0	10	29	45	6	90
		%	0	11.1	32.2	50.0	6.7	100
5.	Apakah PDAM tanjung selor mengutamakan kepentingan pelanggan	Jumlah	2	9	23	51	5	90
		%	2.2	10.0	25.6	56.7	5.6	100

Pada tabel dapat dijelaskan bahwa pertanyaan pertama tentang Kualitas pelayanan di PDAM Tanjung Selor (X1), responden merasa PDAM Tanjung selor memiliki lokasi yang strategis dilihat dari jawaban setuju yaitu sejumlah 69 responden atau 76,7 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon setuju pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan kedua tentang Kualitas pelayanan di PDAM Tanjung Selor (X.2), responden merasa PDAM kurang mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan didominasi oleh jawaban kurang setuju yaitu sejumlah 45 responden atau 50,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon kurang setuju pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan ketiga tentang Kualitas pelayanan di PDAM Tanjung selor (X.3), responden merasa karyawan PDAM Tanjung selor pelayanan yang maksimal didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 49 responden atau 54,4 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon positif pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan keempat tentang Kualitas pelayanan di PDAM Tanjung selor (X.4), responden merasa karyawan PDAM Tanjung selor jaminan didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 45 responden atau 50,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon positif pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan kelima tentang Kualitas pelayanan di PDAM Tanjung selor (X.5), responden PDAM Tanjung Selor mengutamakan

kepentingan pelanggan didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 51 responden atau 56,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon positif pada pernyataan tersebut.

4.4.2 Analisis Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Pertanyaan Variabel Keputusan (Y)	Skor	Tanggapan Respondent					Jumlah
			STS	TS	N	S	SS	
1.	Apakah anda merasa puas dengan menggunakan produk PDAM Tanjung selor	Jumlah	1	8	33	42	6	90
		%	1.1	8.9	36.7	46.7	6.7	100
2.	Apakah anda selalu menggunakan produk PDAM Tanjung Selor	Jumlah	1	3	10	63	13	90
		%	1.1	3.3	11.1	70.0	14.4	100
3.	Apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan PDAM Tanjung Selor	Jumlah	0	7	25	49	9	153
		%	0	7.8	27.8	54.4	10.0	100
4.	Apakah produk PDAM Tanjung Selor memenuhi harapan anda	Jumlah	1	13	32	38	6	153
		%	1.1	14.4	35.6	42.2	6.7	100

Sumber: Data 2021

Pada tabel 4.5 dapat dijelaskan bahwa pertanyaan pertama tentang Kepuasan Pelanggan di PDAM Tanjung Selor (Y.1), responden merasa puas dengan menggunakan produk PDAM Tanjung Selor didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 42 responden atau 46.7 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon setuju pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan kedua tentang kepuasan pelanggan di PDAM Tanjung Selor (Y.2), responden selalu menggunakan PDAM Tanjung Selor didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 63 responden atau 70,0 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon setuju pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan ketiga tentang Kepuasan pelanggan PDAM Tanjung Selor (Y.3), responden merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan PDAM Tanjung Selor didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 49 responden atau 54.4 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon setuju pada pernyataan tersebut.

Pada pertanyaan keempat tentang Kepuasan Pelanggan PDAM Tanjung Selor (Y.4), responden merasa produk PDAM Tanjung selor memenuhi harapan didominasi oleh jawaban setuju yaitu sejumlah 38 responden atau 42.2 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden umumnya memberikan respon positif pada pernyataan tersebut.

4.5 Uji Validitas dan Realibilitas

4.5.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016:52) Validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur data yang bisa menunjukkan bahwa data tersebut valid. “Valid menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas digunakan untuk mengukur angket atau valid tidaknya suatu angket penelitian. Sahnya suatu angket jika pertanyaa tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur angket. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*corrected item Total Correlation* pada *output Cronbach Alpha*) dengan nilai r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 1$ = 100 (n adalah jumlah sampel). Dalam penelitian ini standar koefisien validitasnya yaitu 0.05 hal ini mengindikasi yaitu jika r hitung lebih besar dari 0.05 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Adapun hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS Versi 23 *for Windows* sebagai berikut:

Uji Instrumen Penelitian meliputi pengujian Validitas dan Reliabilitas. Validitas instrumen diuji dengan alat analisis Korelasi Pearson antara item dengan total item. Jika nilai korelasi di atas 0,05 mengindikasikan item tersebut valid. Sebaliknya jika nilai korelasi di bawah 0,05 mengindikasikan item tersebut tidak valid, dan layak untuk tidak diikutsertakan pada tahap selanjutnya. Hasil pengujian Validitas instrumen Variabel kualitas pelayanan (X) disajikan seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan (X)

No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
X.1	0,569	0,2072	Valid
X.2	0,731	0,2072	Valid
X.3	0,673	0,2072	Valid
X.4	0,766	0,2072	Valid
X.5	0,715	0,2072	Valid

Lampiran Uji Validitas

Sumber data : diolah SPSS Window 23, 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa total skor dari setiap item pertanyaan yang dimuat dalam kuisioner untuk variable kualitas pelayanan X dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel. Hal ini dapat dilihat bahwa r tabel 90 responden dengan tingkat signifikan 0,05 adalah 0,2072. Pada r hitung X.1 $0,569 > 0,2072$, r hitung X.2 $0,731 > 0,2072$, r hitung X.3 $0,673 > 0,2072$, r hitung X.4 $0,766 > 0,2072$, r hitung X.5 $0,715 > 0,2072$.

Tabel 4.5 Kepuasan pelanggan (Y)

No. Soal	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0,780	0,2072	Valid
Y.2	0,665	0,2072	Valid
Y.3	0,669	0,2072	Valid
Y.4	0,834	0,2072	Valid

Lampiran Uji Validitas

Sumber data : diolah SPSS Window 23, 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa total skor dari setiap item pertanyaan yang dimuat dalam kuisioner untuk variable Keputusan Y dinyatakan valid karena r hitung lebih besar dari pada r tabel. Hal ini dapat dilihat bahwa r tabel 90 responden dengan tingkat signifikan 0,05 adalah 0,2072. Pada r hitung Y.1 $0,780 > 0,2072$, r hitung Y.2 $0,655 > 0,2072$, r hitung Y.3 $0,669 > 0,2072$, r hitung Y.4 $0,834 > 0,2072$.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu angket yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu angket penelitian dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Program SPSS versi 23 merupakan alat yang digunakan untuk uji statistic Cronbach Alpha (α) untuk mengukur suatu variable dikatakan reliable jika memiliki Cronbach Alpha $> 0,6$. Adapun hasil tabel uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Status
Kualitas Pelayanan X	0,728	Reliabel
Kepuasan Pelanggan Y	0,725	Reliabel

Lampiran uji reliabilitas

Sumber data : diolah SPSS Window 23, 2021

Hasil tersebut menunjukkan bahwa semua variable mempunyai *Cronbach Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,6 (Sugiyono 2012:220) sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing masing variable dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item item pada masing masing konsep variable tersebut layak digunakan sebagai alat ukur. Kualitas pelayanan memiliki reliabel 0,728 artinya reliabilitas tinggi, variable Kepuasan Pelanggan memiliki reliabel 0,725 artinya reliabilitas tinggi.

4.6 Uji Asumsi Klasik

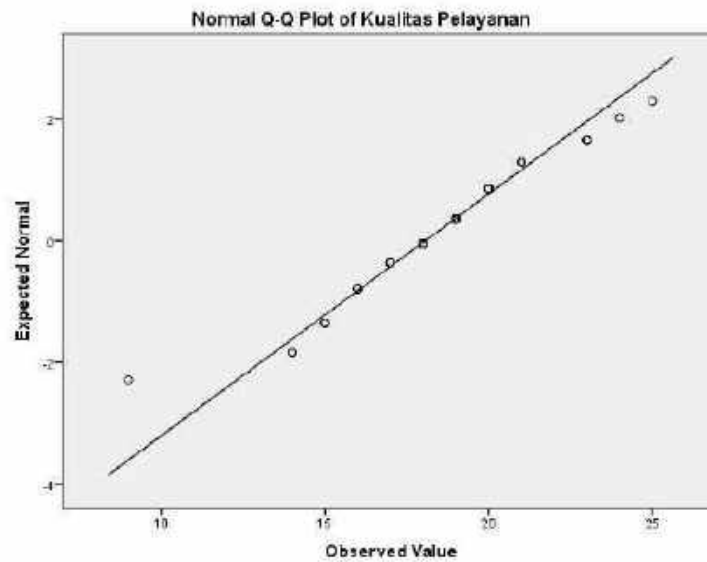
Sebelum melakukan analisis data untuk mencari pengaruh antar variabel yang dipakai untuk penelitian, dilakukan uji asumsi yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pelaksanaan uji asumsi klasik dilakukan dengan SPSS.

4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui data variabel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Salah satu cara untuk melihat normalitas adalah secara visual yaitu melalui **Normal P-P Plot**, ketentuannya adalah jika titik-titik masih berada di sekitar garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa residual menyebar normal.

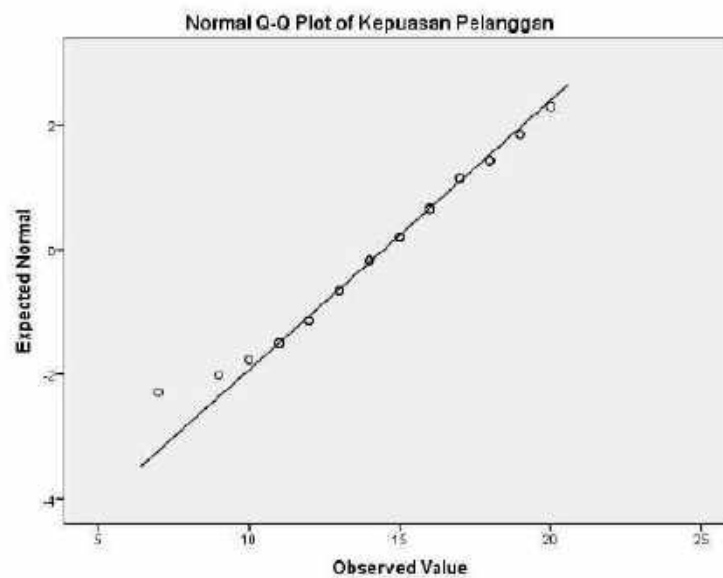
Gambar 4.2

Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)



Gambar 4.3

Hasil Uji Normalitas Variabel Kepuasan Pelanggan



Pada normalitas data dengan kurva normal P-P Plot, suatu variabel dikatakan telah berdistribusi normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada gambar 4.2 sampai 4.3 untuk masing-masing variabel penelitian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah berdistribusi normal karena penyebaran titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya searah mengikuti garis diagonal jadi, model regresi memenuhi asumsi normalitas

Tabel 4.7

Hasil Uji Normalitas

Descriptive Statistics					
	N	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
Unstandardized Residual	90	-,593	,254	,815	,503
Valid N (listwise)	90				

Sumber: Data Diolah 2021

Nilai Skewness $(0,593) / 0,254 = 2,334$ & Nilai Kurtosis $(0,815) / 0,503 = 1,620$ artinya kedua nilai tersebut berada diantara -2 sampai dengan +2 yang berarti data berdistribusi normal.

4.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui besarnya interkolerasi antar variabel bebas dalam penelitian ini. Jika terjadi korelasi,

maka dinamakan terdapat masalah multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada nilai tolerance dan VIF. Apabila nilai toleransi di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.8
Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,824	1,371		2,789	,006		
Kualitas Pelayanan	,589	,075	,641	7,844	,000	1,000	1,000

Sumber: Data Diolah 2021

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa nilai tolerance semua variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X) Memiliki nilai tolerance sebesar 1,000 dan VIF 1,000. Maka, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas dalam model ini karena seluruh tolerance > 0.10 dan atau nilai VIF < 10 .

4.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Tabel 4.9
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,884	,880		1,004	,318
Kualitas Pelayanan	,026	,048	,057	,536	,593

Sumber: Data Diolah 2021

Pada output tersebut, kita hanya perlu fokus pada kolom sig, terlihat bahwa nilai variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan tidak signifikan, artinya tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Tabel 4.10
Hasil Uji Regresi linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.824	1.371		2.789	.006
Kualitas Pelayanan	.589	.075	.641	7.844	.000

Sumber : Data diolah 2021

Dari tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant (a) sebesar 3,824 sedangkan nilai kualitas pelayanan (koefisien regresi)

sebesar 0,589 dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 3,824 + 0,589X$$

Berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari tabel diatas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

4.7 Uji Hipotesis

4.7.1 Uji Parsial (Uji T)

Uji t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat. Apabila nilai signifikan (sig) lebih kecil dari 0,05 maka suatu variabel dikatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel yang lain adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis adalah:

- a) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- b) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel 4.11**Hasil Uji Parsial (Uji t)**

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,824	1,371		2,789	,006		
Kualitas Pelayanan	,589	,075	,641	7,844	,000	1,000	1,000

Sumber: Data Diolah 2021

Pada output diatas nilai sig untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial ada pengaruh secara signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Cara kedua membandingkan nilai t tabel dan t hitung dengan rumus:

$$(a / 2 ; n-k-1) = (0,05/2; 90-1-1) = (0,025 ; 88)$$

Sehingga didapatkan nilai t tabel yaitu $1.198729 < 7,844$ maka dapat disimpulkan secara parsial ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

4.7.2 Koefisien Determinasi

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang

digunakan adalah nilai R Square namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda maka yang digunakan adalah Adjusted R Square.

Tabel 4.12
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 ^a	,411	,405	1,785

Sumber: Data Diolah 2021

Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,411 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 41,1% sedangkan sisanya $(100\% - 41,1\%) = 58,9\%$ dipengaruhi variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini

4.8 Pembahasan

Jika dapat disimpulkan bahwa masing-masing pertanyaan adalah valid. Kedua variabel yang diuji secara individual yang dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variabel terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk sebesar 0,834. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggan maka pelanggan akan merasa puas dan harapan pelanggan akan terpenuhi.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa Cronbach Alpha dari tiap-tiap konstruk atau variabel lebih dari 0,06 yang berarti bahwa kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel tersebut adalah reliabel atau handal. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan X nilai cronbach alpha sebesar 0,728, variabel kepuasan pelanggan Y sebesar 0,725.

Uji normalitas pada gambar 4.2, 4.3 dan tabel 4.7 dapat dilihat titik-titik yang menyebar mengikuti garis diagonal dan terbukti bahwa model regresi layak dipakai atau normal.

Hasil dari data yang diolah tidak ada terjadi multikolinearitas karena nilai VIF < 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0.10. uji heteroskedastisitas juga tidak terjadi gangguan heteroskedastisitas, hal ini ditunjukkan pada tabel 4.9.

Hasil uji t menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai signifikan kurang dari 0,05. Dari variabel-variabel pada penelitian ini, pengaruh dominan terhadap variabel kualitas pelayanan, berarti variabel ini adalah paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan pengguna PDAM Tanjung selor. Hal ini juga dilihat dari hasil tanggapan responden yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan setuju (skor 4) terhadap pertanyaan-pertanyaan variabel kualitas pelayanan.

Hasil pengujian hipotesis mendapatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan

pengguna PDAM Tanjung Selor hal ini berarti bahwa konsumen akan memilih PDAM Tanjung Selor karna memiliki kualitas pelayanan yang baik.

BAB V

PENUTUP

Bab ini akan menguraikan kesimpulan hipotesis dari analisis seperti yang diuraikan pada bab IV dan saran. Pada bagian pertama akan dijelaskan secara ringkas mengenai kesimpulan hasil hipotesis. Pada bagian berikutnya akan dijelaskan untuk saran. Keterbatasan penelitian merupakan bagian khusus yang menjelaskan kendala-kendala yang membatasi penelitian ini.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna PDAM Tanjung Selor dan berbagai uraian yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tanjung Selor. Aspek yang memiliki pengaruh lebih besar baik pada PDAM Tanjung Selor adalah *reability* (Kehandalan). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tanjung Selor terbilang kurang baik. Hal ini dikarenakan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tanjung Selor dari skor Daya Tanggap (Ketanggapan), nilai persepsi ini menghasilkan nilai yang negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan daerah Air minum (PDAM) Tanjung Selor. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan

PDAM Tanjung selor berada pada kategori tidak puas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan peneliti bagi pihak-pihak terkait bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran bagi Perusahaan Daerah Air Minum Tanjung Selor agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik aspek kualitas pelayanan terutama pada aspek reliability agar kepuasan pelanggan PDAM Tanjung Selor juga dapat meningkat. Pihak PDAM juga harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dijanjikan, keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat, serta memperbaiki jika terdapat masalah pada pipa aliran air. Pihak PDAM juga mengintensifkan petugas yang khusus bertugas memperbaiki aliran air yang sering berhenti kotor.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan Pelanggan, hal ini untuk mengetahui output lain yang di dapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Affandi Herri 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara

Buchari Alma, Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa, (Bandung:Alfabeta, 2011)

Aryani, Dwi, dan Rosinta Febrina,2010, *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi* No.17 No.2.

Fandy Tjiptono,& Gregorius Chandra 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta

Kotler, Philip, dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi ke Dua Belas, Penerbit Erlangga,Jakarta.

Kotler, Philip, dan Killer Lane Kevin,2009, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ke Tiga Belas, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Kotler, Philip& Susanto,200 *Manajemen Pemasaran di Indonesia*,Jakarta.

Laksana, Fajar, (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* Yogyakarta: GrahaIlmu.

Suyati. (2011). Analisis tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa PDAM Surakarta. *Skripsi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial*.

Wulan Siti Aisah 2004, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PDA Tirta Pakuan Kota Bogor)

Yuliarmi, N. N., & Riyasa, P. (2007). Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Bulletin Studi Ekonomi*, 12(1), 10-28.

KUESONER PENELITIAN

Pengaruh kualitas pelayanan Air bersih terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tanjung Selor

Nama :

Jenis kelamin : ☐ laki-laki
☐ Perempuan

Usia :

Keterangan :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

KS = Kurang Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

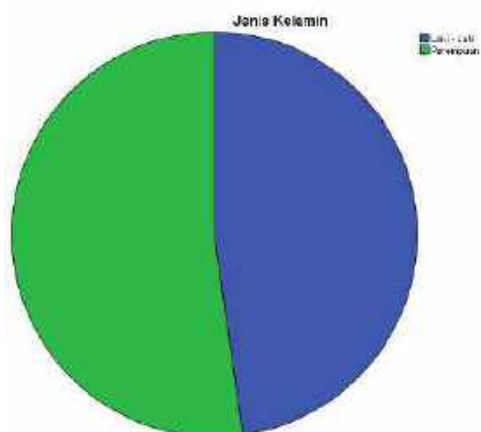
NO	Keterangan	STS	TS	KS	S	SS
1	Apakah PDAM tanjung selor memiliki lokasi yang strategis					
2	Apakah karyawan PDAM Tanjung Selor mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan					
3	Apakah Karyawan PDAM Tanjung Selor memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan					
4	Apakah Kariawan PDAM Tanjung Selor dapat memberikan jaminan profesionalisme					
5	Apakah PDAM Tanjung Selor mengutamakan kepentingan pelanggan					
6	Apakah anda merasa puas dengan menggunakan PDAM Tanjung Selor					
7	Apakah anda selalu menggunakan produk PDAM Tanjung Selor					
8	Apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan PDAM Tanjung Selor					
9	Apakah produk PDAM memenuhi harapan pelanggan					

2	1	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4
2	1	1	4	3	3	3	4	3	3	4	4
1	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5	4
2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
2	1	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3
1	1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3
1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4
1	2	4	4	3	5	3	4	3	5	4	4
2	2	3	5	4	3	4	3	4	5	3	4
1	3	3	3	3	4	5	4	3	4	3	4
2	2	2	4	5	3	4	4	3	3	3	4
1	2	2	4	3	5	4	3	2	2	3	2
2	2	3	4	3	3	4	2	3	2	3	2
1	2	4	4	3	4	3	2	4	3	3	2
2	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4
1	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2
1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3
1	1	3	4	3	2	2	3	4	4	2	3
1	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2
1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	2	3
2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3
1	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4
2	1	1	4	3	3	4	3	4	4	4	3
2	1	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	1	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3
2	1	1	4	2	4	3	3	2	4	3	3
2	1	1	4	3	2	3	3	3	4	4	3
1	1	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4
2	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	1	1	4	2	4	4	3	4	4	3	3
1	1	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3
2	1	1	4	3	4	3	4	3	4	3	3
1	1	3	4	3	4	2	3	4	4	3	2
1	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2
1	1	2	4	3	3	2	4	3	4	2	2
1	1	3	4	3	4	3	2	3	4	4	2
1	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	1	3	4	2	3	3	3	3	4	4	2

1	1	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
1	1	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
1	1	2	4	3	4	3	3	2	4	2	2
1	2	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3
1	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
1	2	3	4	4	4	3	2	2	4	2	3
1	1	3	4	4	4	5	4	2	4	3	3
2	1	1	4	3	4	4	3	3	4	4	3
2	1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
1	1	1	4	3	4	3	4	3	4	4	2
1	1	1	4	4	4	4	3	2	4	4	4
1	1	1	4	3	2	2	4	3	4	3	3
2	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3
1	1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5
1	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

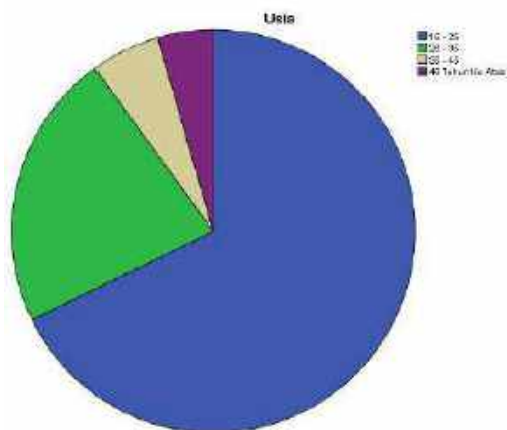
Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	43	47.8	47.8	47.8
	Perempuan	47	52.2	52.2	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



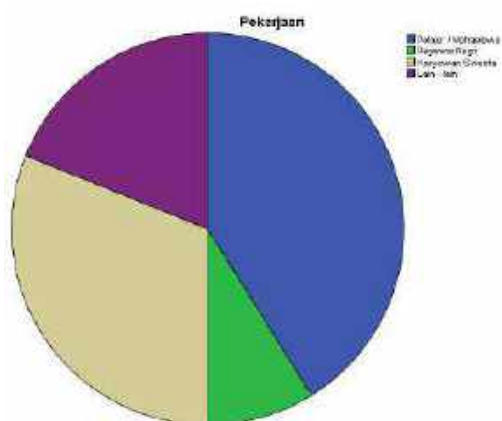
Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16 – 25	61	67.8	67.8	67.8
	26 – 35	20	22.2	22.2	90.0
	35 – 45	5	5.6	5.6	95.6
	46 Tahun Ke Atas	4	4.4	4.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	37	41.1	41.1	41.1
	Pegawai Negri	8	8.9	8.9	50.0
	Karyawan Swasta	28	31.1	31.1	81.1
	Lain - lain	17	18.9	18.9	100.0
	Total	90	100.0	100.0	



X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.1	1.1	1.1
	3	10	11.1	11.1	12.2
	4	69	76.7	76.7	88.9
	5	10	11.1	11.1	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	45	50.0	50.0	57.8
	4	32	35.6	35.6	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.7	6.7	6.7
	3	28	31.1	31.1	37.8
	4	49	54.4	54.4	92.2
	5	7	7.8	7.8	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	11.1	11.1	11.1
	3	29	32.2	32.2	43.3
	4	45	50.0	50.0	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.2	2.2	2.2
	2	9	10.0	10.0	12.2
	3	23	25.6	25.6	37.8
	4	51	56.7	56.7	94.4
	5	5	5.6	5.6	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	8	8.9	8.9	10.0
	3	33	36.7	36.7	46.7
	4	42	46.7	46.7	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	3	3.3	3.3	4.4
	3	10	11.1	11.1	15.6
	4	63	70.0	70.0	85.6
	5	13	14.4	14.4	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.8	7.8	7.8
	3	25	27.8	27.8	35.6
	4	49	54.4	54.4	90.0
	5	9	10.0	10.0	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.1	1.1	1.1
	2	13	14.4	14.4	15.6
	3	32	35.6	35.6	51.1
	4	38	42.2	42.2	93.3
	5	6	6.7	6.7	100.0
	Total	90	100.0	100.0	

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

A. Validitas dan Realibilitas Kualitas Pelayanan

Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	Kualitas Pelayanan
X1	Pearson Correlation	1	.349**	.306**	.306**	.235*	.569**
	Sig. (2-tailed)		.001	.003	.003	.026	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X2	Pearson Correlation	.349**	1	.371**	.445**	.371**	.731**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X3	Pearson Correlation	.306**	.371**	1	.381**	.288**	.673**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.006	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X4	Pearson Correlation	.306**	.445**	.381**	1	.462**	.766**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000	.000		.000	.000
	N	90	90	90	90	90	90
X5	Pearson Correlation	.235*	.371**	.288**	.462**	1	.715**
	Sig. (2-tailed)	.026	.000	.006	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90
Kualitas Pelayana n	Pearson Correlation	.569**	.731**	.673**	.766**	.715**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.728	5

B. Validitas dan Realibilitas Kepuasan Pelanggan

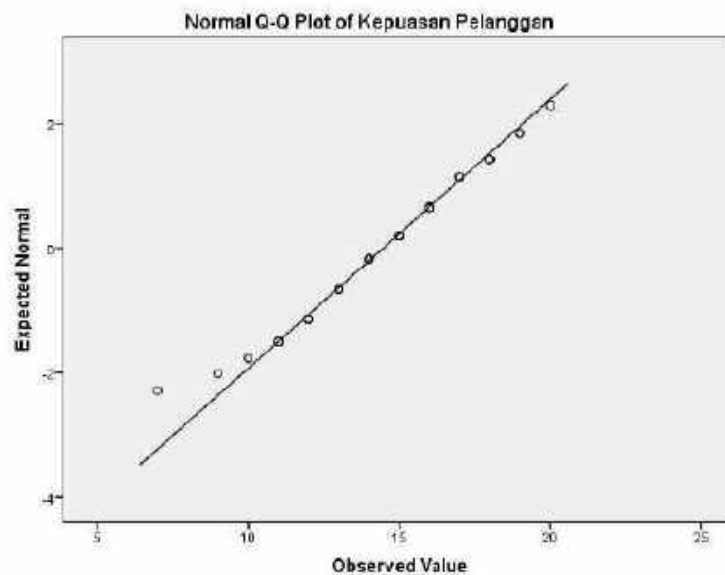
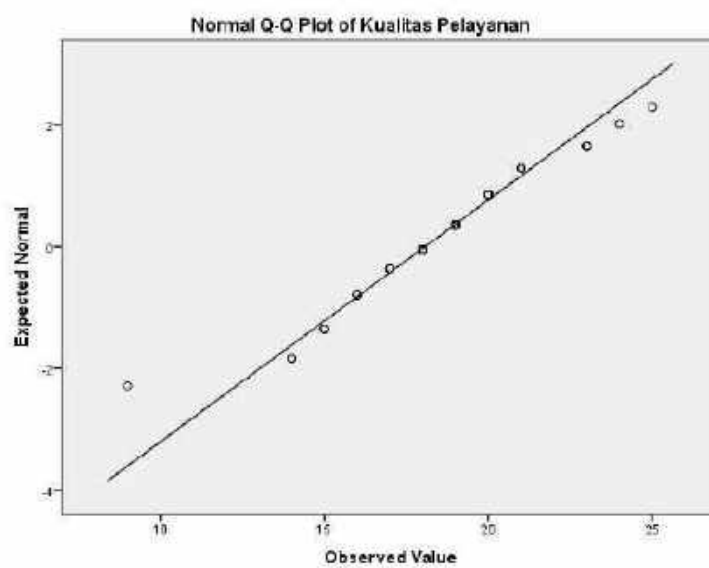
Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Kepuasan Pelanggan
Y1	Pearson Correlation	1	.382**	.381**	.525**	.780**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Y2	Pearson Correlation	.382**	1	.168	.474**	.665**
	Sig. (2-tailed)	.000		.113	.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Y3	Pearson Correlation	.381**	.168	1	.423**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000	.113		.000	.000
	N	90	90	90	90	90
Y4	Pearson Correlation	.525**	.474**	.423**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	90	90	90	90	90
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.780**	.665**	.669**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.725	4

Lampiran 4: Hasil Uji Hipotesis



Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,641 ^a	,411	,405	1,785

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,824	1,371		2,789	,006		
	Kualitas Pelayanan	,589	,075	,641	7,844	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 5: Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Lampiran 6: Tabel r

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298