



Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota

Rudi Salim*, Heri Kusmanto & Muryanto Amin

Magister Studi Pembangunan, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Indonesia

Diterima Pebruari 2018; Disetujui April 2018; Dipublikasikan Juni 2018

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas kinerja layanan (distribusi air) terhadap kepuasan pelanggan di PT PDAM, Cabang Medan Kota. Metode kuantitatif deskriptif digunakan sebagai metode penelitian. Kuesioner dan studi dokumen digunakan sebagai metode pengumpulan data. Data dianalisis dengan menerapkan regresi linier berganda dan analisis linier sederhana karena peneliti bertujuan untuk mengamati pengaruh variabel x pada variabel y. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial bukti fisik yaitu 0,93 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan; keandalan yaitu 0,223 memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan; responsif yaitu 0,221 memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, keamanan yaitu 0,179 memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan empati yaitu 0,213 memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati secara bersamaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kinerja dan Kepuasan Pelanggan

Abstract

The objective of the research was to find out the influence of service quality on customers' satisfaction, the influence of performance quality of the service (water distribution) on customers' satisfaction in PT PDAM, Medan Kota Branch. Descriptive quantitative method was employed as the research method. Questionnaires and document study were used as the data collection method. The data were analyzed by applying multiple linear regression and simple linear analysis because the researcher aimed to observe the influence of variable x on variable y. The results of the research demonstrated that partially the physical evidence i.e. 0.93 had a positive and significant influence on the customers' satisfaction; the reliability i.e. 0.223 had a positive yet insignificant influence on the customers' satisfaction; responsiveness i.e. 0.221 had a positive yet insignificant influence on the customers' satisfaction, security i.e. 0.179 had a positive and significant influence on the customers' satisfaction and empathy i.e. 0.213 had a positive yet insignificant influence on the customers' satisfaction. The service quality that consisted of physical evidence, reliability, responsiveness, security and empathy simultaneously had a positive influence on the customers' satisfaction.

Keywords: Service Quality, Performance and Customers' Satisfaction

How to Cite: Salim, R. Kusmanto, H. & Amin, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10 (1): 155-160.

*Corresponding author:
E-mail: rudisalimusu@gmail.com

PENDAHULUAN

Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada dasarnya suatu pelayanan berkualitas akan selalu terkait dengan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan standarisasi yang ada di setiap perusahaan, yakni bagaimana para birokrat menunjukkan suatu sikap. Apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan para pelanggan sehingga menjadi tugas para penyedia dan pemberi jasa, dalam hal ini para birokrat pelayanan yang di tuntun kemampuannya untuk dapat memenuhi harapan masyarakat sebagai pelanggan atas jasa tersebut.

Sektor pelayanan jasa mempengaruhi kondisi masyarakat yang semakin kritis dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Untuk itu pelayanan merupakan faktor yang paling penting dalam suatu dunia usaha dibidang jasa karena menyangkut kepentingan masyarakat. Dalam dunia bisnis, pelanggan adalah raja, sehingga kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap bagaimana pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan terhadap pelanggannya. Apakah pelayanan tersebut telah sesuai dengan aturan-aturan yang diterapkannya misalnya tentang standarisasi pelayanan yang ada di sebuah perusahaan. Standarisasi yang ada di sebuah perusahaan sebaiknya harus dijalani dan di terapkan kepada pelanggannya agar pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang maksimal.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah.

Kota Medan sebagai ibukota Provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia dan saat ini sedang mengalami pertumbuhan fisik dan ekonomi yang cukup pesat. Hal ini direalisasikan melalui dilakukannya pembangunan dan perbaikan di segala bidang, termasuk dalam hal pelayanan umum. Pemerintah Kota Medan juga menyadari bahwa pembangunan

fasilitas publik merupakan hal yang perlu dibenahi untuk mencapai Medan Kota Metropolitan. Salah satu fasilitas umum yang mendapat perhatian adalah pelayanan air minum. Hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa setiap orang membutuhkan air sebagai sumber kehidupan. Pelayanan air minum Kota Medan secara khusus, dan beberapa daerah di Provinsi Sumatera Utara dilakukan oleh PDAM Tirtanadi.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan saran dan prasarana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu lembaga pelayanan penyediaan air bersih (minum) dituntut tingkat kualitas pelayannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. PDAM Tirtanadi sebagai perusahaan yang bergerak pada penyediaan air bersih yang dimana perusahaan ini tidak mempunyai pesaing, akan tetapi perusahaan ini terus memberikan kepuasan kepada pelanggannya, namun kenyataannya membuktikan bahwa masih ada pelanggan yang masih kecewa karena apa yang dilakukan pada perusahaan tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak sesuai dengan standarisasi yang ada. Perusahaan juga menyadari pentingnya pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan pada konsumennya, namun pada prakteknya fasilitas dan persediaan untuk menunjang pelayanan yang berkualitas masih kurang memadai.

Berdasarkan penelitian di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, menjelaskan bahwa bulan Januari 2015 jumlah pengaduan resmi ke Cabang Medan Kota berjumlah 90, bulan Februari 2015 sebanyak 80, bulan Maret 2015 sebanyak 75 dan bulan April 2015 sebanyak 80, pengaduan yang berbentuk berupa air mati, air kecil, pipa dinas bocor, meter hilang, dan lain-lain. PDAM Tirtanadi

cabang Medan Kota sebagai perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan air bersih dalam menjalankan usahanya selain bertujuan untuk mendapatkan keuntungan usaha, juga diarahkan pada ketersediaan dan pemerataan air bersih bagi masyarakat di wilayah Medan Kota dengan pelayanan yang berkualitas. Dalam rangka memenuhi kedua tujuan tersebut perlu adanya anggaran yang cukup, hal ini terkait dengan tarif yang sesuai. Di satu sisi tarif air minum yang diberlakukan oleh PDAM harus mampu menutup biaya untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan produk yang dihasilkan, PDAM Tirtanadi dapat digolongkan sebagai perusahaan monopoli sehingga loyalitas pelanggan belum tentu mencerminkan kepuasan pelanggan. Namun, sebagai perusahaan publik yang diarahkan pada pemenuhan pelayanan masyarakat maka aspek kepuasan pelanggan perlu mendapat perhatian. Agar berhasil memenuhi harapan pelanggan, perusahaan harus dapat mengenali apa yang di nilai penting atau tinggi oleh pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk menguraikan sifat atau karakteristik dari suatu fenomena tertentu. Lokasi penelitian dilakukan di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, di jl. Rumah Sumbul No 13-15 Medan. Objek penelitian ini adalah sejumlah orang yang dalam hal ini adalah keseluruhan pelanggan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Medan Kota yang sampai akhir September 2017 berjumlah 42.930 pelanggan. Jadi populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 42.930 pelanggan.

Penentuan responden didasarkan pada pendapat Slovin dalam Umar (2002) dengan rumus :

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan. Berdasarkan data

yang diperoleh, diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota berjumlah 42.930 pelanggan. Maka jumlah sampel untuk penelitian ini dengan batas toleransi kesalahan sebesar 10 % adalah:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1} = \frac{42930}{42930(0,1)^2 + 1} = 99,76$$

Maka dari hasil rumus tersebut diperoleh hasil sebanyak 99,7 sehingga di bulatkan menjadi 100 responden yang akan diambil menjadi sampel dalam penelitian ini dari jumlah keseluruhan pelanggan PDAM Medan Kota. Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah secara acak yang dilakukan di Kantor PDAM Tirtanadi.

Data primer dikumpulkan melalui melalui observasi atau pengamatan secara langsung serta melakukan penyebaran kuesioener kepada para responden yang telah ditentukan. Data sekunder diperoleh melalui kajian pustaka, buku, serta jurnal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi didirikan Pada tanggal 8 September 1905 dengan nama NV. Water NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih yang berkantor pusat di Amsterdam negeri Belanda. Dengan dikeluarkannya UU No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, maka Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Menjadi "Perusahaan Daerah Sumatera Pengaliran Air Minum Tirtanadi". Kemudian pada tahun 1979, maka perusahaan ini resmi menggunakan nama sekarang (Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi) di singkat dengan PDAM Tirtanadi yang belokasi di Jl. Sisingamangaraja No. 1 Medan.

Pada tahun 1985 Peraturan Daerah ini disempurnakan dengan Peraturan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara No.25 tahun 1985 tentang PDAM TIRTANADI Propinsi Daerah tingkat 1 Sumatera Utara. Selanjutnya pada tahun 1991, diadakan perubahan pertama Peraturan Daerah No.25 tahun 1985 dengan Peraturan Daerah No.6 tahun 1991. Dalam peraturan ini, PDAM Tirtanadi disamping menangani air bersih juga mengelola air limbah. Selanjutnya pada tanggal 29 April 1999, Peraturan Daerah No. 6 Tahun 1991 diperbaharui lagi dengan peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara No 3 Tahun 1999.

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air Rumah sumbul di Sibolangit dengan

kapasitas 3000 m³/hari. Air tersebut ditransmisikan ke Reservoir Menara yang memiliki kapasitas 1200 m³ yang terletak di Jl. Kapitan (sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Reservoir ini memiliki ketinggian 42 m dari permukaan tanah. Reservoir ini dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Perda Sumatera Utara No 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 PDAM Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan. Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa Kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupaten Deli Serdang, kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir. Pada Pebruari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias, dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umu telah memiliki kemampuan di dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan

1. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan diperoleh hasil seperti berikut:

$$Y = 0,326 + 0,093X_1 + 0,233X_2 + 0,221X_3 + 0,179X_4 + 0,213X_5$$

Koefisien regresi X_1 untuk variabel buktik fisik bernilai positif 0,093 artinya pengaruh buktik fisik searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa buktik fisik mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya dengan adanya bukti fisik yang lengkap dapat memberikan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan.

Koefisien regresi X_2 untuk kehandalan bernilai positif 0,233 artinya pengaruh kehandalan searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan kehandalan pegawai dapat memberikan kemudahan buat pelanggan sehingga memberikan rasa kepuasan pelanggan.

Koefisien regresi X_3 untuk ketanggapan bernilai positif 0,221 artinya pengaruh ketanggapan searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan ketanggapan dari pegawai dalam memberikan pelayanan memberikan kemudahan dalam pengurusan administasi sehingga memberikan rasa kepuasan pelanggan.

Koefisien regresi X_4 untuk jaminan bernilai positif 0,179 artinya pengaruh jaminan searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan dengan jaminan yang diberikan pegawai dapat memberikan rasa nyaman buat pelanggan sehingga jaminan dapat meningkatkan rasa kepuasan pelanggan.

Koefisien regresi X_5 untuk empati bernilai positif 0,213 artinya pengaruh empati searah dengan peningkatan Kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan empati selalu ditunjukkan pegawai ketika memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa nyaman datang ke kantor.

2. Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial untuk mengetahui tingkat positif dan signifikansi dari masing-masing kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap Kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, maka diperoleh hasil uji parsial sebagai berikut:

Nilai t_{hitung} untuk bukti fisik (3,921) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,66) atau nilai sig t untuk bukti fisik (0,012) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk bukti fisik. Dengan demikian, secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, artinya bukti fisik berpengaruh nyata dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan.

Nilai t_{hitung} untuk kehandalan (3,244) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk kehandalan (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk kehandalan. Dengan demikian secara parsial kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya dengan adanya kehandalan yang terbentuk dengan bagus akan berdampak nyata pada peningkatan Kepuasan pelanggan. Dari hasil menunjukkan kehandalan yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan dibandingkan variabel buktifisik, ketanggapan, jaminan dan empati. Hal ini menunjukkan kehandalan lebih menentukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Nilai t_{hitung} untuk ketanggapan (3,154) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk ketanggapan (0,002) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk ketanggapan. Dengan demikian secara parsial ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya dengan adanya ketanggapan dari pegawai akan berdampak yang nyata pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Nilai t_{hitung} untuk jaminan (2,757) lebih besar dibandingkan dengan Nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk jaminan (0,007) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 jaminan. Dengan

demikian secara parsial jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya dengan adanya jaminan yang terbentuk dengan bagus akan berdampak nyata pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Nilai t_{hitung} untuk empati (3,059) lebih besar dibandingkan dengan Nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk empati (0,003) lebih kecil dari alpha (0,05). Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 empati. Dengan demikian secara parsial empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya dengan adanya empati dari pegawai akan berdampak yang nyata pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kinerja distribusi air terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan

1. Analisis Persamaan Regresi Linear Sederhana

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear sederhana pengaruh kinerja distribusi air terhadap kepuasan pelanggan karyawan diperoleh hasil seperti berikut:

$$Y = 1,264 + 0,672 X$$

Koefisien regresi X untuk variabel kinerja distribusi air bernilai positif 0,672 artinya pengaruh kinerja distribusi air searah dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja distribusi air mempunyai pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Artinya dengan adanya kinerja distribusi air memberikan pengaruh positif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Uji Parsial (Uji t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial untuk mengetahui tingkat positif dan signifikansi kinerja distribusi air terhadap kepuasan pelanggan diperoleh hasil uji parsial sebagai Nilai t_{hitung} untuk Kinerja distribusi air (26,355) lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} (1,66), atau nilai sig t untuk kinerja distribusi air (0,000) lebih kecil dari alpha (0,05).

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_1 untuk kinerja distribusi air. Dengan demikian, secara parsial kinerja distribusi air berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya kinerja distribusi air berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan perhitungan tabel regresi linier dan uji parsial (t), dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota sejauh ini sudah baik. Hal tersebut sesuai dengan jawaban yang diberikan responden. Akan tetapi menurut para responden saat dilakukan wawancara oleh peneliti secara langsung harus ada yang hal-hal yang diperbaiki dan tingkatkan lagi, sehingga PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota kedepannya menjadi perusahaan terbaik dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil statistik diatas, peneliti menganalisis bahwa kualitas pelayanan di PDAM sudah cukup baik baik dalam hal pelayanan dikantor maupun dalam pendistribusian air, tetapi ada beberapa hal yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan kembali oleh pihak PDAM Tirtanadi cabang Medan Kota yakni diantaranya: mengenai kualitas Kejernihan Air dan kelancaran air yang mengalir ke rumah-rumah para pelanggan dari Pdam Tirtanadi Kota Medan. Untuk pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota maka seorang Kepala Cabang sebagai pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi kualitas Pelayanan yang telah diuraikan tersebut agar dapat memajukan PDAM Tirtanadi Cabang Kota Medan.

SIMPULAN

Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air. Secara parsial bukti fisik

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, ketanggapan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air, jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja distribusi air dan empati tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja distribusi air. Kinerja distribusi air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial kinerja distribusi air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya kinerja distribusi air berpengaruh nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gerson, R.F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik* Yogyakarta: Gava Media
- Helien, V. (2004). *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.
- Indranata, I. (2008). *Pendekatan Kualitatif Untuk Pengendalian Kualitas*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Ibrahim, A. (2008a). *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya Bandung* : Mandar Maju
- Kotler, P. (2002). Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Moenir, H.A.S. (2010). *Manajemen Pealayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Rahmayaty, N. (2010). *Manajemen pelayanan Prima*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sinambela, L.P., dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.