

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PDAM TIRTA ANOM
BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Dosep Guritno

17106060013

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1482/Un.02/DST/PP.00.9/08/2021

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Anom Berdasarkan Kepuasan Pelanggan
yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : DOSEP GURITNO
Nomor Induk Mahasiswa : 17106060013
Telah diujikan pada : Selasa, 10 Agustus 2021
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
SIGNED

Valid ID: 611a49ef9b3a5



Penguji I

Dr. Yandra Rahadian Perdana, ST., MT
SIGNED

Valid ID: 6114ce9cbf6d0



Penguji II

Gunawan Budi Susilo, M.Eng.
SIGNED

Valid ID: 611a554da138e



Yogyakarta, 10 Agustus 2021

UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 611c80c833b1d

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Dosep Guritno

NIM : 17106060013

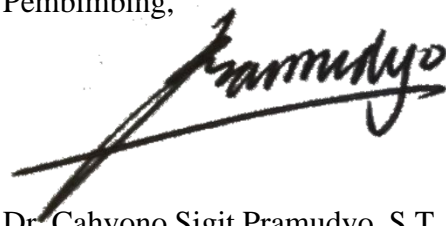
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Anom
Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb

Yogyakarta, 05 Agustus 2021
Pembimbing,



Dr. Cahyono Sigit Pramudyo, S.T., M.T.
NIP. 19801025 200604 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dosep Guritno
NIM : 17106060013
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: **“Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Anom Berdasarkan Kepuasan Pelanggan”** adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiasi karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 04 Agustus 2021

Yang menyatakan



Dosep Guritno
NIM. 17106060013

MOTTO

“Menjadi sedikit berbeda lebih baik daripada lebih baik sedikit.”

-Anonim

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesama manusia”

-HR. Ahmad



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini dipersembahkan untuk;

Kedua orang tua tercinta;

Bapak Pujo Prawiro

dan

Ibu Titi Sari

Saudari tercinta;

Atin Gianti

dan

Pupi Lestari

Keluarga besar Teknik Industri 2017, Klorian!

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan petunjuk dan kemudahan dalam menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul: *Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Anom Berdasarkan Kepuasan Pelanggan* sehingga mampu memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana teknik (S.T.) program studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian dilakukan dengan berlatar belakang pada kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom yang masih dikeluhkan pelanggan dan perusahaan belum mengetahui seberapa besar indeks kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Melalui penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui nilai indeks kepuasan pelanggan dan atribut pelayanan mana yang harus diperbaiki. Solusi ideal perbaikan yang dihasilkan dari penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

Peneliti memohon maklum apabila hasil penelitian masih jauh dari sempurna dan mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang sudah terlibat dalam penelitian.

Yogyakarta, 30 Juli 2021
Peneliti,

Dosep Guritno
NIM. 17106060013

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3. Tujuan..... | 4 |
| 1.4. Manfaat..... | 4 |
| 1.5. Batasan | 4 |
| 1.6. Sistematika Penulisan..... | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| 2.2. Landasan Teori | 8 |
| 2.2.1. Pengertian Kualitas | 8 |
| 2.2.2. Pengertian Jasa..... | 9 |
| 2.2.3. Karakteristik Jasa..... | 9 |
| 2.2.4. Kualitas Jasa | 10 |
| 2.2.5. Kepuasan Konsumen | 13 |
| 2.2.6. Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)..... | 13 |
| 2.2.7. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.8. TRIZ | 19 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 28 |
| 3.1. Objek Penelitian | 28 |
| 3.2. Pengumpulan Data | 28 |
| 3.2.1. Jenis Data yang Digunakan | 28 |
| 3.2.2. Metode Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.2.3. Populasi dan Sampel..... | 30 |
| 3.3. Validitas/Reliabilitas | 32 |
| 3.4. Variabel Penelitian | 34 |
| 3.5. Metode Analisis..... | 36 |
| 3.6. Diagram Alir Penelitian..... | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 41 |
| 4.1. Gambaran Umum Proses Pelayanan | 41 |
| 4.2. Hasil Analisis | 42 |
| 4.2.1. Demografi Responden | 43 |
| 4.2.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> | 44 |
| 4.2.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas <i>Main Study</i> | 46 |
| 4.2.4. Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> | 48 |
| 4.2.5. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> | 50 |
| 4.2.6. Analisis <i>TRIZ</i> | 54 |
| 4.3. Pembahasan | 63 |
| 4.4. Implikasi Manajerial..... | 68 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 70 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 70 |
| 5.2. Saran Penelitian Selanjutnya | 71 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Diagram IPA | 17 |
| Gambar 2.2. Kerangka Penyelesaian Masalah TRIZ..... | 26 |
| Gambar 3.1. Tahapan Penelitian | 37 |
| Gambar 4.1. Gambaran Umum Proses Pelayanan PDAM Tirta Anom..... | 41 |
| Gambar 4.2. Diagram IPA Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Anom | 52 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu | 6 |
| Tabel 2.2. Interpretasi Indeks Kepuasan Konsumen..... | 15 |
| Tabel 2.3. Parameter Teknik TRIZ | 20 |
| Tabel 2.4. Contoh Penggunaan Matriks Kontradiksi..... | 23 |
| Tabel 2.5. 40 Prinsip Inventif Pada Jasa | 23 |
| Tabel 3.1. Variabel dan Atribut Pelayanan | 35 |
| Tabel 4.1. Distribusi Demografi Responden..... | 43 |
| Tabel 4.2. Uji Validitas <i>Pilot Study</i> | 44 |
| Tabel 4.3. Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i> | 45 |
| Tabel 4.4. Uji Validitas <i>Main Study</i> | 47 |
| Tabel 4.5. Uji Reliabilitas <i>Main Study</i> | 48 |
| Tabel 4.6. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> | 49 |
| Tabel 4.7. Perhitungan Diagram IPA..... | 51 |
| Tabel 4.8. Atribut Prioritas Perbaikan..... | 54 |
| Tabel 4.9. Solusi Awal Perbaikan..... | 55 |
| Tabel 4.10. <i>Improved Feature</i> | 56 |
| Tabel 4.11. <i>Worsened Feature</i> | 57 |
| Tabel 4.12. Analisis Matriks Kontradiksi..... | 59 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|------|
| LAMPIRAN 1 PROFIL PERUSAHAAN | L-1 |
| Lampiran 1.1. Tentang Perusahaan | L-1 |
| Lampiran 1.2. Visi dan Misi Perusahaan | L-1 |
| Lampiran 1.3. Struktur Organisasi Perusahaan..... | L-2 |
| LAMPIRAN 2 DATA ANGKET PENELITIAN | L-3 |
| Lampiran 2.1. Angket Penelitian | L-3 |
| Lampiran 2.2. Jawaban Angket <i>Pilot Study</i> | L-3 |
| Lampiran 2.3. Jawaban Angket <i>Main Study</i> | L-3 |
| Lampiran 2.4. Data <i>Pilot Study</i> Harapan | L-4 |
| Lampiran 2.5. Data <i>Pilot Study</i> Persepsi..... | L-5 |
| Lampiran 2.6. Data <i>Main Study</i> Harapan..... | L-7 |
| Lampiran 2.7. Data <i>Main Study</i> Persepsi | L-11 |
| LAMPIRAN 3 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SPSS 26..... | L-16 |
| Lampiran 3.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> Harapan..... | L-16 |
| Lampiran 3.2. Uji Validitas Dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> Persepsi..... | L-18 |
| Lampiran 3.3. Uji Validitas Dan Reliabilitas <i>Main Study</i> Harapan..... | L-20 |
| Lampiran 3.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas <i>Main Study</i> Persepsi | L-22 |
| LAMPIRAN 4 <i>BRAINSTORMING</i> PENELITIAN | L-24 |
| Lampiran 4.1. Lembar Persetujuan Responden | L-24 |
| Lampiran 4.2. Hasil <i>Brainstorming</i> Penelitian | L-27 |
| LAMPIRAN 5 DOKUMENTASI PENELITIAN | L-30 |

ABSTRAK

Populasi penduduk Indonesia yang semakin bertambah menyebabkan kebutuhan terhadap air bersih pun semakin meningkat. Air bersih merupakan kebutuhan primer manusia yang ketersediaannya sangat penting. PDAM Tirta Anom merupakan perusahaan penyedia air bersih yang memasok wilayah Kota Banjar Patroman. Semenjak diresmikan pada tahun 2004, kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom masih dikeluhkan oleh pelanggan sehingga menjadi sorotan untuk ditingkatkan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Anom secara menyeluruh, mengidentifikasi dan memberikan solusi ideal perbaikan terhadap atribut pelayanan PDAM Tirta Anom yang menjadi prioritas perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan dan menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta digunakan juga metode *TRIZ* untuk membentuk solusi ideal perbaikan. Hasil penelitian memperoleh persentase nilai CSI sebesar 81,20% yang mengindikasikan kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom baik. Atribut pelayanan PDAM Tirta Anom yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya; atribut pelanggan mudah memperoleh informasi seputar pelayanan (A15), atribut perusahaan memasok air bersih dengan kualitas yang baik (A17), atribut perusahaan sigap menangani keluhan pelanggan (A06) dan atribut perusahaan memasok air bersih secara merata dengan debit air stabil (A18). Pembentukan solusi ideal perbaikan berpedoman pada prinsip inventif nomor 10 dan 15, yaitu; *preliminary action* dan *dynamics*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; *Customer Satisfaction Index*; *Importance Performance Analysis*; *TRIZ*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

The increasing population of Indonesia causes the need for clean water to increase. Clean water is a primary human need that its availability is very important. PDAM Tirta Anom is a clean water supply company that supplies the Banjar Patroman City area. Since it was established in 2004, the service quality of PDAM Tirta Anom is still being complained by customers so that it becomes a spotlight to be improved. The research was conducted to determine how much the level of customer satisfaction with services provided by PDAM Tirta Anom thoroughly, identify and provide ideal solutions for service attributes that are priority improvements. The research uses the *Customer Satisfaction Index* and *Importance Performance Analysis* methods to identify the level of customer satisfaction and determine service attributes that are priority improvements, and the *TRIZ* method is also used to recommend the improvements. The results showed that the percentage of CSI value was 81.20% which indicated that the service quality of PDAM Tirta Anom is good. The service attributes that require to be improved are; customers get service information easily (A15), the company supplies clean water with good quality (A17), the company handles customer complaints swiftly (A06), and the company supplies clean water evenly and stably (A18). The recommendations of ideal solutions are based on inventive principles number 10 (preliminary action) and 15 (dynamics).

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction; *Customer Satisfaction Index*; *Importance Performance Analysis*; *TRIZ*.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan data BPS (2021), total populasi penduduk Indonesia pada sensus penduduk 2020 berjumlah 270,20 juta jiwa dengan laju pertumbuhan rata-rata 3,26 juta jiwa per tahun. Hal tersebut berbanding lurus dengan kebutuhan konsumsi air bersih di Indonesia. Berdasarkan data ketersediaan akses air bersih pada tahun 2019, Indonesia baru mampu memasok 84,91% kebutuhan air bersih (BPS, 2020). Berarti, Indonesia harus menutup kekurangan 15,09% kebutuhan pasokan air bersih untuk mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan 2030 (SDGs), yang mencapai ketersediaan air bersih bagi seluruh masyarakat Indonesia (BPS, 2017). Ketersediaan air bersih sangat penting, mengingat air bersih merupakan kebutuhan primer manusia.

Disisi lain, ketersediaan air bersih dapat mendorong percepatan pembangunan masyarakat. Dengan berlandaskan UUD 1945 pasal 33 (3), bahwa segala elemen yang terkandung di bumi dikuasai pemerintah untuk kepentingan rakyat, pemerintah Indonesia berupaya mewujudkannya dengan mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang tersebar di seluruh daerah, salah satunya PDAM Tirta Anom.

PDAM Tirta Anom merupakan perusahaan pemasok air bersih yang memasok wilayah Kota Banjar Patroman. Berdasarkan data profil perusahaan, semenjak diresmikan pada tahun 2004, PDAM Tirta anom sudah memasok kebutuhan air bersih di 18 desa/kelurahan yang tersebar di Kecamatan Banjar,

Kecamatan Pataruman, Kecamatan Purwaharja dan Kecamatan Langensari. Bersamaan dengan itu, aspek kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom menjadi sorotan penting untuk terus ditingkatkan, karena akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu evaluasi pelanggan terhadap produk atau jasa berdasarkan standar kebutuhan dan harapan (Zeithaml *et al.*, 2017).

Berdasarkan Radar Tasikmalaya (2019), pelanggan PDAM Tirta Anom di Kecamatan Banjar mengeluhkan kualitas pasokan air masih sering keruh dan kuantitas air yang keluar kadang tersendat. Beberapa keluhan pun dijumpai pada ulasan *google* PDAM Tirta Anom dengan nilai 1,4 dari skala 1-5, diantaranya berupa kualitas air yang keruh dan berbau tidak sedap, debit air yang kecil dan terkadang mati, instalasi pemasangan yang kurang memuaskan, sulitnya pelanggan memperoleh informasi pelayanan, dan lambatnya perusahaan dalam menanggapi keluhan.

Keluhan tersebut perlu dijadikan evaluasi bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan sendiri merupakan gap antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap jasa yang digunakan (Zeithaml *et al.*, 1990). Baik buruknya indeks kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom bergantung pada kinerja perusahaan. Perusahaan harus mampu mengukur kualitas pelayanan secara menyeluruh pada dimensi pelayanan yang diberikan. Parasuraman *et al.* (1988) mengembangkan lima dimensi pelayanan jasa yang mencakup seluruh dimensi pelayanan, diantaranya bukti fisik (*tangible*), ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*empathy*) dan jaminan (*assurance*).

Selain itu, upaya pengukuran kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom diperlukan penggunaan metode yang tepat, akurat dan minim penggunaan sumber daya. Metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis* dapat menjadi solusi dalam mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan dan atribut prioritas perbaikan berdasarkan kepuasan pelanggan. Dikarenakan metode tersebut hanya memerlukan input data berupa harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan PDAM Tirta Anom, dengan sedikit penggunaan sumber daya perusahaan. Sementara itu, solusi ideal terhadap atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan PDAM Tirta Anom dapat ditemukan melalui penggunaan metode TRIZ.

Permasalahan yang dipaparkan tersebut melatar belakangi peneliti untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom dengan berdasarkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diangkat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom secara menyeluruh?
2. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom berdasarkan harapan dan persepsi pelanggan?
3. Solusi apa yang perlu diusulkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan?

1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat oleh peneliti, penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom secara menyeluruh.
2. Mengidentifikasi atribut prioritas perbaikan kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom.
3. Memberikan solusi ideal perbaikan terhadap atribut pelayanan PDAM Tirta Anom yang menjadi prioritas perbaikan.

1.4. Manfaat

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap perusahaan dalam mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan dan memberikan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Sehingga perusahaan dapat menghemat sumber daya, mempertahankan dan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta daya saing kompetitif. Selain itu, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi terhadap perkembangan riset akademik di Indonesia.

1.5. Batasan

Untuk memfokuskan pemecahan masalah berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, Pengambilan data penelitian dibatasi sebagai berikut:

1. Cakupan penelitian hanya pada sektor kebutuhan rumah tangga.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan, membahas permasalahan yang melatar belakangi penelitian, rumusan, tujuan, manfaat dan batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bagian kajian pustaka, segala teori yang berkorelasi dengan penelitian dibahas, sebagai upaya dalam memecahkan dan membahas permasalahan dalam penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian, dimuat objek penelitian, metode pengumpulan dan analisis data, uji validitas/reliabilitas, penggunaan variabel penelitian, serta diagram alir proses penelitian yang menggambarkan alur penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, ditampilkan gambaran umum proses pelayanan PDAM Tirta Anom, hasil analisis dan pembahasan berdasarkan proses pengumpulan data, serta implikasi manajerial.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini, berisi rangkuman singkat penelitian dan saran penelitian selanjutnya berdasarkan kelemahan penelitian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, diperoleh kesimpulan penelitian sebagai berikut;

- 1) Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PDAM Tirta Anom secara menyeluruh berada pada kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari persentase nilai CSI yang diperoleh sebesar 81,20%.
- 2) Atribut pelayanan PDAM Tirta Anom yang menjadi prioritas perbaikan kualitas diantaranya;
 - a. Pelanggan mudah memperoleh informasi seputar pelayanan
 - b. Perusahaan memasok air bersih dengan kualitas yang baik
 - c. Perusahaan sigap menangani keluhan pelanggan
 - d. Perusahaan memasok air bersih secara merata dengan debit air stabil
- 3) Solusi ideal perbaikan yang dapat dilakukan terhadap atribut pelayanan PDAM Tirta Anom yang menjadi prioritas perbaikan diantaranya;
 - a. Menyediakan *website* pelayanan yang didukung dengan pelatihan pengelolaan *website* terhadap pegawai perusahaan yang sudah ada, sehingga nantinya tidak perlu merekrut pegawai baru dan meminimasi ketergantungan penggunaan jasa teknisi *website*.
 - b. Pegawai pengelola akun media sosial dapat menyiapkan stok disain *template* informasi pelayanan dalam bentuk pamflet seragam,

- sehingga tidak memerlukan waktu lama dalam membuat *template* dan informasi dapat tersampaikan dengan cepat
- c. Menambah intensitas *flushing* menjadi dua kali setahun pada pipa primer dan tiga kali setahun pada pipa sekunder dengan jadwal yang dilakukan secara bersamaan, sehingga dampak terganggunya pendistribusian air dapat diminimasi.
 - d. Mempercepat waktu penanganan keluhan dengan tanpa *customer service* menampung informasi pengaduan terlebih dahulu dan eksekusi perbaikan berdasarkan urutan tercepat datangnya pengaduan (*First Come First Served*), serta membagi pegawai mekanik menjadi beberapa tim, sehingga koordinasi di lapangan menjadi mudah dan penyebaran eksekusi perbaikan dapat dilakukan dengan cepat.
 - e. Membuat manajemen proyek pembangunan unit IPA baru secara rinci, sehingga proyek yang sebelumnya tertunda selama 2 tahun dapat segera terselesaikan.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menggunakan jumlah sampel dengan batas galat yang lebih kecil dan menggunakan teknik *sampling* acak, sehingga hasil penelitian yang diperoleh jauh lebih akurat dan dapat digeneralisasi. Selain itu, cakupan penelitian disarankan mencakup seluruh kategori pelanggan PDAM Tirta Anom.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, (2010), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Ripka Cipta,
- Aritonang, L, R, (2005), *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Gramedia,
- BPS, (2017), Kajian Indikator Lintas Sektor: Potret Awal Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development Goals) di Indonesia, *Badan Pusat Statistik*,
<https://www.bps.go.id/publication/2017/02/01/9a002f0067c89e511f042c13/kajian-indikator-lintas-sektor--potret-awal-tujuan-pembangunan-berkelanjutan--sustainable-development-goals--di-indonesia.html>, Diakses pada 03 Maret 2021,
- BPS, (2020), Statistik Air Bersih 2014-2019, *Badan Pusat Statistik*,
<https://www.bps.go.id/publication/2020/12/21/e467595b6ac962ed1488c287/statistik-air-bersih-2014-2019.html>, Diakses pada 03 Maret 2021,
- BPS, (2021), Hasil Sensus Penduduk 2020, *Badan Pusat Statistik*,
<https://www.bps.go.id/pressrelease/2021/01/21/1854/hasil-sensus-penduduk-2020.html>, Diakses pada 03 Maret 2021,
- Buditjahjanto, I, G, P, A, (2020), Customer Satisfaction Analysis Based On SERVQUAL Method to Determine Service Level of Academic Information Systems on Higher Education, *Khazanah Informatika*, 6(2), 103–108,
<https://doi.org/10.23917/khif.v6i2.10690>
- Chai, K,-H., Zhang, J., & Tan, K, (2005), A TRIZ-Based Method for New Service Design, *Journal of Service Research*, 8(1), 48–66,
<https://doi.org/10.1177/1094670505276683>
- Cochran, W, G, (1977), *Sampling Techniques* (3rd ed.), New York: John Wiley & Sons,
- Connelly, L, M, (2008), Pilot Studies, *Medsurg Nurs*, 17(6), 411–412,
- Cooper, D, R., & Schindler, P, S, (2013), *Business Research Methods* (12th ed.), New York: The McGraw-Hill Companies Inc,
- Cronbach, L, J, (1947), Test “ Reliability” : Its Meaning And Determination, *Psychometrika*, 12(1), 1–16, <https://doi.org/10.1007/BF02289289>
- Fadillah, H., Hadining, A, F., & Sari, R, P, (2020), Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index (CSI), *Jurnal Teknik Industri (J@TI)*, 15(1), 1–10, <https://doi.org/10.14710/jati.15.1.1-10>
- Ghazali, I, (2011), *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20,00*, Semarang: Universitas Diponegoro,

- Juran, J. M., & De Feo, J. A. (2010), *Juran's Quality Handbook* (6th ed.), New York: The McGraw-Hill Companies Inc,
- Justitia, A., Semiati, R., & Ayuwindi, N. R. (2019), Customer Satisfaction Analysis of Online Taxi Mobile Apps, *Journal of Information Systems Engineering & Business Intelligence*, 5(1), 85–92, <https://doi.org/10.20473/jisebi,5,1,85-92>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016), *Marketing Management* (15th ed.), New York: Pearson Education Inc,
- Likert, R. (1932), A Technique for The Measurement of Attitudes, *Archives of Psychology*, 22(140), 1–55,
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977), Importance-Performance Analysis, *Journal of Marketing*, 41(1), 77–79, <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Moore, G. C., & Benbasat, I. (1991), Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation, *Information Systems Research*, 2(3), 192–222, <https://doi.org/10.1287/isre,2,3,192>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50, <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40,
- Rahmanti, H. W., Effendi, U., & Astuti, R. (2017), Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus Pada “Restoran Ocean Garden” Malang), *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(1), 33–44, <https://doi.org/10.21776/ub,jtp,2017,018,01,4>
- Savransky, S. D. (2000), *Engineering of Creativity: Introduction to TRIZ Methodology of Inventive Problem Solving*, New York: CRC Press,
- Sugiyono, (2013), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabet Bandung,
- Syukri, S. H. A. (2014), Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Gap Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), 103–111, <https://doi.org/10.23917/jiti,v13i2,618>
- Tasikmalaya, R. (2019), Aliran Air PDAM Tirta Anom Dikeluhkan Pelanggan, *Radar Tasikmalaya*, <https://www.radartasikmalaya.com/aliran-air-pdam-tirta-anom-dikeluhkan-pelanggan/>, Diakses pada 03 Maret 2021,
- Tileng, M. Y., Utomo, W. H., & Latuperissa, R. (2013), Analysis of Service Quality using Servqual Method and Importance Performance Analysis (IPA) in Population Department, Tomohon City, *International Journal of Computer Applications*, 70(19), 23–30, <https://doi.org/10.5120/12175-8152>
- Tjiptono, F. (2016), *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*, Yogyakarta:

Andi Offset,

Yolanda, W, T., Erni, N., & Sriwana, I, K, (2014), Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan TRIZ di PT XYZ, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 2(2), 92–100, <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v2i2.483>

Zeithaml, V, A., Bitner, M, J., & Gremler, D, D, (2017), *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.), New York: The McGraw-Hill Companies Inc,

Zeithaml, V, A., Parasuraman, A., & Berry, L, L, (1990), *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press,

Zhang, J., Tan, K., & Chai, K,-H, (2003), Systematic Innovation In Service Design Through TRIZ, *EurOMA Annual Conference*, (pp, 1013–1022), Cernobbio, Como Lake, Italy: EurOMA,

