

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING AIR
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) TIRTA MOUNTALA ACEH BESAR**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**MOLIYANA DEWI
NIM. 170802003**

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Moliyana Dewi
NIM : 170802003
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Tempat Tanggal Lahir : Aceh Besar, 06 juli 1999
Alamat : Lambro Bileu, Kec. Kuta Baro, Kab. Aceh Besar

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini saya :

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 31 Maret 2023
Yang Menyatakan,



Moliyana Dewi
NIM.170802003

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN
REKENING AIR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
MOUNTALA ACEH BESAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

MOLIYANA DEWI
NIM. 170802003

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh :

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007


Mirza Fanzikri, S.Sos. I., M.Si.
NIP. 199007022020121010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN
REKENING AIR TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA
MOUNTALA ACEH BESAR**


SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakulta Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Dalam Ilmu Adminstrasi Negara


Pada Hari/Tanggal : Rabu, 12 April 2023 M
21 Zulhijah 1444 H

Band Aceh,
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

Ketua,


Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si.
NIP. 196110051982031007

Sekretaris,


Mirza Fanzikri, S.Sos. I., M.Si.
NIP. 199007022020121010

Penguji I,


Siti Nur Zalikha, M.Si.
NIP. 199002282018032001

Penguji II,


Zakki Fuad Khalil, M.Si.
NIP. 199011192022031001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu sosial Dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag
NIP. 197403271999031005

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan pembayaran rekening air yang dirasa belum sempurna dan perlu ditingkatkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan atau masyarakat yang menggunakan jasa PDAM Tirta Mountala Aceh Besar yang berjumlah 100 responden. Sampel penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *incidental sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana, korelasi, koefisien determinasi, uji regresi (uji t). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian korelasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening air memiliki hubungan sedang terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel bebas bisa mempengaruhi sebanyak 48,3% terhadap variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan Rahmat, Nikmat dan Hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh Besar”. Selanjutnya Shalawat beriring Salam saya sampaikan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW. Yang telah membawa ummat manusia dari alam jahiliyyah ke alam berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang teristimewa untuk kedua orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan dan memberi dukungan dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan penuh hormat saya ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
2. Bapak Dr. Muji Mulia, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
3. Ibu Muazzinah, B.Sc., MPA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara
4. Dr. Said Amirulkamar, MM., M.Si. selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh

kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Mirza Fanzikri, S.Sos.I., M.Si. selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu dan tak pernah bosan dalam memberikan arahan dan motivasi serta membimbing peneliti dengan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Orang tua yang menjadi support system dalam proses penulisan skripsi ini.
8. Para responden yang telah meluangkan waktunya untuk pengisian kuisisioner yang penulis berikan.
9. PDAM Tirta Mountala Aceh Besar yang telah memberikan data-data yang penulis butuhkan.

Penulis tidak dapat membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran untuk kemajuan dimasa yang akan datang. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Banda Aceh, 31 Maret 2023
Peneliti,

Moliyana Dewi
NIM. 170802003

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN SIDANG.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Penjelasan Istilah.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Teori Pelayanan	12
2.3. Kualitas Pelayanan	14
2.4. Karakteristik Kualitas Pelayanan	15
2.5. Teori Kepuasan.....	16
2.6. Indikator Kepuasan Masyarakat	17
2.7. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	18
2.8. Kerangka Berfikir	19
2.9. Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Definisi Operasional Variabel	22
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan sampel	27
3.5. Sumber Data	28
3.6. Teknik Pengumpulan Data	28
3.7. Teknik Pengolahan Data.....	29
3.8. Instrumen Penelitian.....	30
3.9. Uji Instrumen.....	31
3.9.1. Uji Validitas.....	32
3.9.2. Uji Realibilitas	32
3.9.3. Uji Normalitas.....	33
3.10. Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian.....	37
4.1.1. Sejarah PDAM Tirta Mountala Aceh Besar	37
4.1.2. Visi dan Misi PDAM Tirta Mountala Aceh Besar	37
4.1.3. Struktur Organisasi	38
4.2. Karakteristik Responden Penelitian	39
4.2.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.2.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	41
4.2.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	42
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	43
4.3.1. Deskripsi hasil variabel kualitas Pelayanan (X)	43
4.3.2. Deskripsi hasil variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	48
4.4. Uji Coba Instrumen	49
4.4.1. Uji Validitas.....	49
4.4.2. Uji Reliabilitas	51
4.4.3. Uji Normalitas.....	51
4.5. Analisis Data	52
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
 BAB V PENUTUP	 58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran	58
 DAFTAR PUSTAKA	 60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional variabel dan Indikator	24
Tabel 3.2	Variabel yang Ditanya.....	30
Tabel 3.3	Kriteria Penilaian Skala Likert.....	32
Tabel 4.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	43
Tabel 4.5	Hasil Indikator <i>Tangible</i>	44
Tabel 4.6	Hasil Variabel <i>Responsiveness</i>	45
Tabel 4.7	Hasil variabel <i>Reliability</i>	46
Tabel 4.8	Hasil Variabel <i>Assurance</i>	47
Tabel 4.9	Hasil Variabel <i>Emphaty</i>	47
Tabel 4.10	Rata-rata Tanggapan Masyarakat Terhadap kualitas Pelayanan ..	48
Tabel 4.11	Hasil Variabel Kepuasan Masyarakat	49
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.15	Hasil Regresi Linear Sederhana	53
Tabel 4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.17	Hasil Uji Korelasi Parsial.....	55
Tabel 4.18	Hasil Uji t.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir20	
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Gambar 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Gambar 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	67
Lampiran 3 Uji Analisis Data	69
Lampiran 4 Dokumentasi.....	74



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Air bersih adalah salah satu kebutuhan penting dalam aktivitas manusia dan sebagai sumber dengan memiliki fungsi paling penting, air bersih dipakai masyarakat untuk kebutuhan sehari-hari mulai dengan minum, mencuci dan maupun kebutuhan yang lainnya. Maka dari itu, keberadaan dengan kelestarian air harus dijaga serta dijamin supaya kebutuhan manusia bisa terpenuhi.¹ Oleh karena itu, pentingnya air bersih untuk dijaga kelestariannya dan pengelolaannya dilakukan oleh tenaga-tenaga professional. Serta, perlu adanya campur tangan dari pemerintah.

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Pasal 1 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh pelayanan publik”.²

Salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana dan prasarana air bersih yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama

¹ Amalia Dianita Kusumaningrum, *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Golongan Rumah Tangga II Kabupaten Blora*, Skripsi Universitas Diponegoro Semarang : Ekonomika dan Bisnis, 2017, h.1

² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1

dengan perusahaan lain disebabkan karena PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (profit) semata, namun PDAM harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya.³

Menghadapi era globalisasi, banyak tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Kualitas pelayanan merupakan unsur penting didalam usaha meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Suatu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan.⁴ Pelayanan yang diberikan oleh PDAM tidak lepas dari dimensi pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.⁵

Namun, pelayanan publik yang akhir-akhir ini menjadi isu sentral telah memaksa semua pihak, baik institusi negara maupun masyarakat untuk melakukan regulasi kembali dalam penyelenggaraannya. Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan berprosedur ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara memiliki hak untuk dilayani. Hal

³ Fitria B, *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar : Ekonomi dan Bisnis, 2020, h.1

⁴ Tosika Memorina Sumbayak, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota*, Skripsi Politeknik Negeri Medan : Manajemen Bisnis, 2018, h.1

⁵ K.A. Subawa, N.L.W.S Telagawathi, *Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng*, Universitas Pendidikan Genesha , Jurnal Manajemen, Vol.7 No.1, Bulan April Tahun 2021, P-ISSN: 2476-8782

ini merupakan kewajiban pejabat-pejabat dan pegawai-pegawai untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, perubahan-perubahan yang terjadi selama ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat dibidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang kearah pelayanan yang baik dan berkualitas.⁶

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh Besar adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melaksanakan usaha penyediaan air bersih. Sebagai salah satu BUMD juga harus memberikan pelayanan professional kepada konsumen guna meningkatkan jumlah konsumen dan mempertahankan konsumen yang ada. Sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta dalam pengembangan perekonomian untuk menunjang pembangunan daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala sudah berupaya memberikan kualitas pelayanan pembayaran rekening air terbaiknya. Pembayaran bisa dilakukan secara online maupun datang langsung ke PDAM. Namun masih banyak keluhan dari masyarakat atau pelanggannya mengenai kualitas pelayanan yang masih dirasa belum sempurna dan perlu ditingkatkan. Keluhan masyarakat tentang kualitas pelayanannya tampak masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum maksimal diatasi oleh direktur utama PDAM Tirta Mountala. PDAM Tirta Mountala harus memaksimalkan kualitas pelayanannya dengan manajemen

⁶ Imam Maulana, *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air di Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi*, Skripsi UIN Sunan Gunung Djati Bandung : Administrasi Negara, 2013, h.3

yang baik dalam setiap bidang, seperti bidang pembayaran rekening air. Karena pembayaran rekening air telah menjadi suatu kewajiban bagi pelanggan PDAM untuk memperoleh air bersih setiap bulan. Dengan adanya pembayaran rekening air tersebut setiap bulannya PDAM mendapatkan pendapatan dari pelanggan yang menggunakan jasanya.

Saat ini, PDAM Tirta Mountala Aceh Besar sudah sangat memudahkan dalam pembayaran rekening air. Pembayaran rekening air bisa dibayar melalui aplikasi online payment sistem dan loket Payment Point Online Bank (PPOB) Bank Bukopin.⁷ Namun, masih banyak masyarakat yang menggunakan jasa PDAM Tirta Mountala Aceh Besar tidak membayar tagihan air, sehingga terjadinya penunggakan tagihan air. Hal ini disebabkan masyarakat yang membayar tarif air tidak sesuai dengan banyaknya air yang mereka pakai. Bahkan, ada pula yang tidak memakai air tapi tagihan airnya jalan. Selain itu, keluhan air kotor, macet dan lainnya sudah masyarakat upayakan untuk menghubungi langsung ke kantor, baik didatangi langsung ke kantor atau bahkan melalui sambungan telepon, tetapi pihak PDAM seperti acuh tak acuh. Dan ketika sampai pada waktu pembayaran tagihan air tidak boleh telat.⁸

Kualitas pelayanan PDAM Tirta Mountala Aceh Besar, masih belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Karena mengingat wilayah Kabupaten

⁷ Pelanggan PDAM Aceh Besar bisa bayar tagihan di ppob, Diakses pada tanggal 23 November 2022, pukul 11.08, melalui <https://aceh.tribunnews.com/pelanggan-pdam-Aceh-Besar-bisa-bayar-tagihan-di-ppob>

⁸ PDAM Tirta Mountala, Diakses pada tanggal 23 November, pukul 14.15, melalui <https://id-id.facebook.com/pdamtirtamountalaacehbesar>

Aceh Besar yang sangat luas mulai dari Lembah Seulawah sampai Lembah Geurutee dan sebagian Pulo Aceh. Namun, dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat PDAM Tirta Mountala terus melakukan berbagai upaya terutama peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM). Pada tahun 2021 direktur PDAM Tirta Mountala telah melakukan perubahan manajemen, merubah struktur dari satu direktur menjadi tiga direksi. Upaya ini dilakukan untuk memaksimalkan pelayanan bagi pelanggan serta untuk mewujudkan visi misi PDAM Tirta Mountala dan visi misi Pemerintahan Kabupaten Aceh Besar.⁹

Oleh karena itu dibutuhkan kinerja yang baik disetiap unsur-unsur pegawai PDAM, terutama dalam hal pembayaran rekening air. Melihat fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menuangkannya dalam bentuk laporan skripsi dengan judul :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh.”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang dapat diidentifikasi adalah Tidak diketahuinya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran rekening air yang diberikan oleh PDAM Tirta Mountala Aceh Besar.

⁹ PDAM Tirta Mountala, Diakses pada tanggal 23 November 2022, pukul 17.06, melalui <https://acehbesarkab.go.id/berita/kategori/lingkungan-hidup/harapan-pemerintah-aceh-besar-pada-hut-pdam-tirta-mountala-ke-29>

1.3. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah di penelitian ini adalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat.?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar.?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat.
2. Untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini diharapkan untuk :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan terhadap mahasiswa khususnya jurusan Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini sebagai penerapan ilmu administrasi publik. Peneliti memperoleh ilmu dan pengalaman baru dari proses penelitian. Selain itu, peneliti memiliki harapan agar penelitian ini menjadi sumber referensi bagi para peneliti selanjutnya yang mengambil tema yang sama agar melengkapi hal-hal yang menjadi kekurangan dalam penelitian ini.

3. Manfaat Akademis

Dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan bacaan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

1.6. Penjelasan Istilah

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut memenuhi keinginan pelanggan.

b. Pembayaran Rekening Air

Merupakan sebuah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atau masyarakat yang menggunakan fasilitas atau produk tersebut.

c. Kepuasan masyarakat

Merupakan perasaan senang atau rasa kecewa seseorang yang didapatkan dari kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti telah meninjau dan memahami beberapa hasil penelitian sejenisnya untuk digunakan sebagai pendukung bahan rujukan dan menghindari adanya kesamaan pada penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti.

1. Tosika Memorina Br Sumbayak, (2018) Skripsi, Universitas Medan Sumatera Utara, judul Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota.

Hasil penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner, wawancara dan observasi. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda dengan program SPSS versi 22. Terdapat 100 responden yang dipilih sebagai sampel dengan menggunakan metode *purpose sampling*.

Variabel dalam penelitian ini sebanyak enam. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa :

1. Secara parsial bukti fisik tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} 1,246 < t_{tabel} 1,98552$;
2. Secara parsial kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} 3,874 > t_{tabel} 1,98552$;
3. Secara parsial daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} 4,403 > t_{tabel} 1,98552$;

4. Secara parsial jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $t_{hitung} 0,683 < t_{tabel} 1,98552$;
5. Secara parsial empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan $t_{hitung} 2,192 > t_{tabel} 1,98552$;
6. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan $F_{hitung} 17,135 > F_{tabel} 2,31$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,005$;
7. Koefisien determinan R square sebesar 0,477 atau 47,7% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas. Sementara sisanya 52,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat/pelanggan dengan jumlah 100 responden penelitian dan menggunakan metode penelitian kuantitatif.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada lokus. Penelitian diatas mengambil lokus penelitian di PDAM Tirtanadi cabang Medan Kota, melakukan uji parsial dan simultan. Sedangkan penelitian ini mengambil lokus di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar dan melakukan uji regresi.

2. Zulfa Rahmi, (2018) Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batu Sangkar, judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Sanjung Buana Sijunjung.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan *field research* atau dengan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Sanjung Buana Sijunjung. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan uji analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis dan uji t.

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, ini dibuktikan dengan analisis regresi linier sederhana $Y = 2,667 + 0,675X$, maka :

1. Nilai konstanta (a) adalah 2,667; ini dapat diartikan jika kualitas pelayanan nilainya 0, maka kepuasan pelanggan nilainya 2,667
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (b) bernilai positif yaitu 0,675; ini dapat diartikan bahwa setiap kualitas pelayanan sebesar 1,00 maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,675.
3. Dilihat dari uji t maka t_{hitung} sebesar 8,552. Sementara t_{tabel} diperoleh sebesar 1,661. Jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,552 > 1,662$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/masyarakat dengan jumlah 100 responden. Sama-sama menggunakan uji regresi linear sederhana.

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada lokus, penelitian diatas mengambil lokus di PDAM Tirta sanjung Buana

Sijunjung, sedangkan penelitian ini mengambil lokus di PDAM Tirta Moutala Aceh Besar.

3. Hamzah Rafsanyani, (2022) Thesis, Universitas Wijaya Putra, judul Pengaruh kualitas pelayanan, Kualitas produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen UD. Aji Jaya Makmur di Morowudi Cerme Gresik. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumennya. Responden penelitian ini adalah para konsumen UD.Aji Jaya Makmur di Morowudi Cerme Gresik sejumlah 100 responden. Sampel penelitian ini diambil dengan metode accidental sampling.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa :

1. kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana taraf signifikan sebesar $0,095 > 0,05$.
2. kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap konsumen, dimana taraf signifikan sebesar $0,001 < 0,05$.
3. Promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$
4. Secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dimana taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini sama-sama membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan jumlah 100 responden. Perbedaan pada penelitian ini terletak pada fokus dan lokus. Pada penelitian ini peneliti memilih lokasi

penelitian di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar. Fokus penelitian yang dilakukan oleh Hamzah Rafsanjani berfokus pada kualitas pelayanan, kualitas produk dan promosi, sedangkan penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

2.2. Teori Pelayanan

Secara *etimologi* pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan dan publik. Pelayanan merupakan aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang menggunakan landasan tertentu dimana taraf kepuasannya hanya bisa dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.¹⁰ Sedangkan publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai kebersamaan berfikir, harian, sikap, perasaan serta tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹¹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 perihal pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik menjadi sebagai kegiatan aktivitas pada rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan menggunakan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹²

Pelayanan merupakan salah satu variabel yang diikutsertakan dalam pemasaran maupun dalam hal pengkomsumsi produk oleh konsumen karena

¹⁰ Moenir. A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bina Aksara, 2008) hal. 26-27

¹¹ Syafi'ie, Inu Kencana, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta: PT. Pustaka, 1999), hal. 5

¹² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

pelayanan yang baik kepada pelanggan merupakan suatu nilai tambah perusahaan.

Menurut Munir, “Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksana pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya”.¹³

Pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang oleh penerima pelayanan pada saat memperoleh pelayanan. Payne juga mengatakan bahwa pelayanan pelanggan mengandung pengertian:

- a. Ketetapan waktu dan reabilitas penyampaian jasa kepada pelanggan sesuai dengan harapan mereka.
- b. Segala kegiatan yang dibutuhkan untuk menerima, memproses, menyampaikan dan memenuhi pesanan pelanggan dan untuk menindak lanjuti setiap kegiatan yang mengandung kekeliruan
- c. Serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk-produk dan jasa tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh pelanggan dan merealisasikan pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.
- d. Total pesanan yang masuk dan seluruh komunikasi dengan pelanggan.

¹³ Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 275

- e. Penyampaian produk kepada pelanggan tepat waktu dan akurat dengan segala tindak lanjut serta tanggapan keterangan yang akurat.¹⁴

2.3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Sinambela, terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayanan-pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsif, meyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten”.¹⁵

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality*. *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-

¹⁴ Hamzyah, *Pengaruh Responsiveness, Tangible dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) di Kabupaten Enrekang*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar:Ekonomi dan Bisnis: 2018,hlm. 11

¹⁵ Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Skripsi Uin Ar-Raniry Banda Aceh: Ilmu Administrasi Negara,2019, hlm.14

benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.¹⁶

2.4. Karakteristik Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry mempunyai indikator-indikator sebagai berikut :

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Penampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dan sarana dalam proses pemberian layanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Suatu kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggungjawab dari pegawai dalam melakukan pemberi layanan.

4. Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, resiko, keragu-raguan.

¹⁶ Hamzyah, *Pengaruh responsiveness, Tangible dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) di Kabupaten Enrekang*, skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar: Ekonomi dan Bisnis, 2018, hlm.11-12

5. Empati (*Emphaty*)

Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹⁷

2.5. Teori Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Semakin meningkat taraf kepuasan pelanggan, maka akan mendatangkan laba keuntungan yang semakin besar bagi perusahaan, sebab karena pelanggan akan datang untuk memakai kembali jasa maupun produk yang ditawarkannya. Tetapi, bila taraf kepuasan yang dirasakan pelanggan sedikit, maka terdapat kemungkinan bahwa pelanggan tersebut akan pindah ke produk pesaing.¹⁸

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu sebagai suatu keadaan saat kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi. Bagi perusahaan yang berfokus pada pelanggan, kepuasan pelanggan adalah sasaran dan sekaligus alat pemasaran.¹⁹

¹⁷ Hardiansyah,, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, 2011, hlm.46

¹⁸ Khairul Rizal, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih pada PDAM Tirta Daroy di Kota Banda Aceh*, Skripsi Uin Ar-Raniry Banda Aceh : Ilmu Administrasi Negara, 2021, hal.9-10

¹⁹ Yoga Budi bhakti dan Eva Yuni Rahmawati, *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program studi Pendidikan Matematika*, Jurnal Formatif 7(3); 272-285, 2017, ISSN: 2088-351X, hal.275

2.6. Indikator Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif atau kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur pemerintah dengan membandingkan kebutuhan dan harapan.²⁰

Menurut Taylor dan Baker, kepuasan diukur menggunakan empat indikator yang terdiri dari :

1. Rasa senang berdasarkan pengalaman

Hal ini dapat ditunjukkan dengan perasaan senang atas sebuah pengalaman seorang pelanggan ketika menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha tertentu.

2. Pemenuhan Harapan

Merupakan sebuah pemenuhan atas harapan-harapan pelanggan kepada sebuah produk atau jasa. Jika harapan-harapan tersebut dapat dipenuhi, maka pelanggan akan merasa puas.

3. Kepercayaan Pelanggan

Kepercayaan seorang pelanggan atas sebuah produk atau jasa tertentu yang membuat pelanggan tersebut akan memakai produk atau jasa tersebut secara berulang kali. Hal ini terjadi karena kepercayaan akan mendatangkan sebuah kepuasan bagi diri pelanggan tersebut.

²⁰ Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

4. Persepsi kinerja perusahaan

Suatu kepercayaan tingkat tinggi yang ada dalam pada diri seorang pelanggan akan membuat sebuah persepsi dalam dirinya tentang kinerja secara keseluruhan sebuah badan usaha tertentu. Persepsi tersebut akan membuat seorang pelanggan dengan senang hati memberitahu kepada orang lain atas kepuasan yang didapatkannya.²¹

2.7. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.²²

Perusahaan Daerah yaitu PDAM dipimpin oleh suatu direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada *profit*. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa penyelenggaraan kemanfaatan umum.

²¹ Anggreini,Nunik. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan masyarakat Pasa PDAM Di Kecamatan sesayap Kabupaten Tana Tuding*, Thesis Universitas Terbuka,Bidang Minat Administrasi Publik, Jakarta:2016, h.21-22

²² <https://id.wikipedia.org/Perusahaandaerahairminum> Diakses tanggal 24 November 2022, Pukul 10.45

Undang-undang No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produktif yang bersifat :

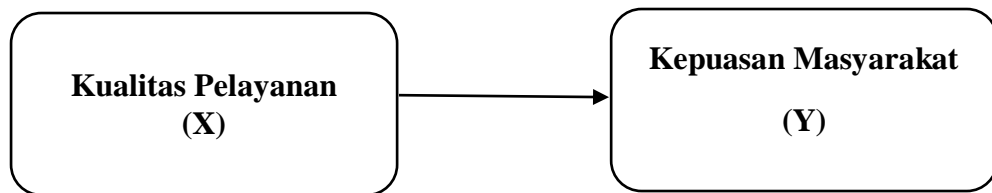
1. Memberi Jasa
2. Menyelenggarakan Kemanfaatan Umum
3. Memupuk Pendapatan

Tujuan Perusahaan Daerah menurut Undang-undang No. 5 Tahun 1962, yaitu untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memnuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.²³

2.8. Kerangka Berfikir

Dalam penelitian ini kerangka berfikir memiliki peranan penting untuk pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pembayaran rekening air. Guna untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Secara sistematis, kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :

²³ Cut Rima Melati, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*, Skripsi Universitas Negeri Ar-Raniry, Prodi Ilmu Administrasi Negara, 2019, h.19-21



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir
Sumber : Hasil olahan peneliti

2.9.Hipotesis Penelitian

Berdasarkan model analisis diatas, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. H_a : Ada pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat.
 H_0 : Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat.
2. H_a : kualitas pelayanan pembayaran rekening air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
 H_0 : kualitas pelayanan pembayaran rekening air tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini memakai metode pendekatan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Kuantitatif artinya data yang mempunyai kecenderungan dapat dianalisis dengan cara atau teknik statistik. Data tersebut dapat berupa nomor atau skor serta umumnya diperoleh dengan alat pengumpul data yang jawabannya berupa rentang skor atau pertanyaan yang diberi bobot.²⁴

Sifat pada penelitian ini adalah asosiatif. Menurut Sugiyono penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel X dan variabel Y. Dalam penelitian ini, strategi asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) secara parsial.

Menurut Sudyaharji menjelaskan bahwa riset kuantitatif merupakan metode pemecahan masalah yang terencana dan cermat, dengan desain yang tersusun ketat, serta pengumpulan data secara sistematis terkontrol dan tertuju pada penyusunan teori yang disimpulkan secara induktif dalam rangka pembuktian hipotesis secara empiris.²⁵

Menggunakan pengukuran memakai Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi

²⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, 2018, hlm 7

²⁵ Ahman Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras, 2009, hlm. 100

atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Di Skala *Likert* responden diminta untuk memilih taraf persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.²⁶

3.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel adalah petunjuk bagi peneliti tentang suatu variabel supaya dapat mengungkapkan tentang variabel yang akan diteliti. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

3.2.1. Variabel Bebas (X)

a. *Tangible* / Bukti Fisik

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya terhadap pihak eksternal. Kemampuan dan penampilan sarana prasarana fisik instansi atau organisasi, serta kondisi lingkungasekitarnya menjadi bukti nyata dari pemberi jasa dalam memberikan pelayanan seperti fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan serta penampilan pegawainya.

b. *Responsiveness* / Ketanggapan

Yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat terhadap *customer*, cara menyampaikan informasi dengan jelas. Menghindari pelanggan sampai menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas, sehingga mengakibatkan persepsi negatif dari kualitas pelayanan .

²⁶ Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

c. *Reliability* / Keandalan

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan berdasarkan apa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan keinginan pelanggan seperti ketepatan waktu, pelayanan yang adil pada semua pelanggan tanpa terdapat kesalahan, dengan akurasi yang tinggi dan sikap yang simpatik.

d. *Assurance* / Jaminan

Merupakan kemampuan, pengetahuan dan kesopansantunan dari para pegawai organisasi atau institusi untuk menumbuhkan kepercayaan terhadap para pelanggan.

e. *Emphaty* / empati

Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan terhadap pelanggan-pelanggan dengan upaya memahami setiap keinginan pelanggan.²⁷

3.2.2. Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Masyarakat adalah keseluruhan dari sikap masyarakat yang telah dirasakan setelah memakai produk atau jasa yang diberikan oleh penyedia jasa/barang. Bila sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas, namun jika hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Kepuasan pelanggan diukur dengan indikator sebagai berikut :

a. puas dengan produk air PDAM

²⁷ Nunik Anggreini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding*, Universitas Terbuka, Bidang Minat Administrasi Publik, Jakarta : 2016,h.13-14

- b. puas dengan pelayanan pembayaran rekening air secara online maupun offline
- c. puas dalam menanggapi keluhan secara cepat dan tepat
- d. puas dengan keseluruhan kinerja PDAM

Didalam penelitian ini menggunakan 5 indikator yang didapat dalam indikator kualitas pelayanan dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan.

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel dan Indikators

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Alat Ukur	Skala Pengukuran	Skor
X	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i>	1. Tempat pembayaran rekening air mudah untuk dijangkau. 2. Ruangan pelayanan telah memadai dan nyaman. 3. Penampilan petugas cukup baik. 4. Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS
		<i>Responsivemess</i>	5. Petugas loket pembayaran rekening air cepat dalam melayani 6. Petugas loket pembayaran rekening air bersedia mennggapi pertanyaan masyarakat. 7. Media online	Kuesioner	Likert	5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS

			<p>pembayraan rekening air mudah untuk diakses dan cepat.</p> <p>8. Petugas pencatatan meteran air bersedia menanggapi pertanyaan masyarakat.</p>			
X		<i>Reliability</i>	<p>9. Petugas membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu.</p> <p>10. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.</p> <p>11. Pelayanan keluhan masyarakat cepat ditanggapi.</p>	Kuesioner	Likert	<p>5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS</p>
		<i>Assurance</i>	<p>12. Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.</p> <p>13. Petugas berbicara dengan cara menyenangkan.</p> <p>14. Adanya jaminan suplai air secara merata kepada masyarakat.</p> <p>15. Kualitas air bersih yang diberikan baik.</p>	Kuesioner	Likert	<p>5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS</p>
		<i>Emphaty</i>	<p>16. Petugas memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat.</p> <p>17. Petugas bersikap perhatian penuh saat berhubungan dengan</p>	Kuesioner	Likert	<p>5 = SS 4 = S 3 = KS 2 = TS 1 = STS</p>

			<p>masyarakat.</p> <p>18. Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik.</p> <p>19. Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.</p>			
Y	Kepuasan Masyarakat	<p>1. rasa senang berdasarkan pengalaman</p> <p>2. kepercayaan pelanggan</p> <p>3. pemenuhan harapan</p> <p>4. persepsi kinerja perusahaan</p>	<p>20. Merasa puas dengan produk air yang diberikan oleh PDAM.</p> <p>21. Merasa puas dengan pelayanan pembayaran rekening air secara online maupun offline.</p> <p>22. Merasa puas dalam menanggapi keluhan secara cepat dan tepat.</p> <p>23. Merasa puas dengan keseluruhan kinerja PDAM.</p>	Kuesioner	Likert	<p>5 = SS</p> <p>4 = S</p> <p>3 = KS</p> <p>2 = TS</p> <p>1 = STS</p>

Sumber : Data diolah oleh peneliti berdasarkan indikator kualitas pelayanan

3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh Besar yang berada di Jl. Tanggul Krueng Aceh, Siron, Kecamatan Ingin Jaya, Kabupaten Aceh Besar. Penelitian ini dilakukan kurang lebih 2 bulan yaitu pada tanggal 1 Februari 2023 sampai 30 Maret 2023.

3.4. Populasi dan Teknik Pengambilan sampel

Populasi artinya keseluruhan subyek penelitian.²⁸ Didalam penelitian ini yang merupakan populasi adalah keseluruhan pelanggan PDAM Tirta Moutala Aceh Besar yaitu sekitar 32.061 pelanggan.²⁹

Sampel artinya bagian yang berasal dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menetapkan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden bisa ditentukan dengan memakai *Incidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan menjadi sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁰ Teknik penentuan besar sampel memakai teknik slovin.³¹ Adapun rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat ketidaktelitian yang dipakai sebesar 10% (0,1)

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta,2010), Hal.173

²⁹ Pelanggan PDAM Tirta Moutala, Diakses Tanggal 3 Desember 2022, pukul 13.45, melalui <https://pdamtirtamountala.com/>

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: ALFABETA, 2010), hal.85

³¹ Samsinar, *Analisis Dampak tariff Air dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan daerah Air Minum Kota Palopo*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021, h.41

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{32.061}{1 + 32.061 (0,1)^2} \\
 &= \frac{32.061}{1 + 320.61} = \frac{32.061}{321.61} \\
 &= 99,68 = 100
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat diketahui bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 99,68 pelanggan, namun digenapkan menjadi 100 responden yang mewakili jumlah keseluruhan responden yang ada..

3.5. Sumber Data

3.5.1. Data Primer

Merupakan data yang di satukan kemudian diolah oleh peneliti yang bersumber dari para responden yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data diperoleh dari masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.

3.5.2. Data Sekunder

Merupakan data dari berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi data primer. Peneliti memperoleh data ini dari buku, jurnal dan artikel.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan supaya memperoleh informasi atau berita yang diperlukan. Seperti struktur organisasi, tugas pokok serta fungsi serta bukti-bukti lain ketika responden melakukan pengisian

informasi lapangan (jika diizinkan). Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuisioner.

3.6.2. Kuisioner

Adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya, yaitu masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan PDAM Tirta Mountala Aceh Besar. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Tiap butir pertanyaan sudah disiapkan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia.

3.7. Teknik Pengolahan Data

3.7.1. Editing

Setelah angket diisi lalu dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya penulis akan meneliti kelengkapan pengisian angket, jika ada hal-hal yang belum lengkap baik dalam ciri-ciri maupun jawaban yang diberikan oleh responden, maka penulis akan menghubungi kembali untuk disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan sewaktu pengolahan data.

3.7.2. Tabulasi Data

Setelah data terkumpul kemudian akan dilakukan tahap tabulasi dalam bentuk tabel yang membuat informasi dari data, diantaranya data pada masing-masing item diberi skor agar nantinya dapat diproses

dalam bentuk angka dan akan diubah dengan teknik analisis yang akan digunakan.

3.8. Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian agar pekerjaannya menjadi lebih mudah, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga lebih mudah untuk mengolah data.³² Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dalam kuesioner tersebut berisikan pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab oleh responden dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan sebelumnya.

Tabel 3. 2
Variabel Yang Ditanya

Variabel	Indikator yang Ditanya	No Butiran Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X)	<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	1 – 4	4
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	5 – 8	4
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	9 – 11	3
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	12 – 15	4
	<i>Emphaty</i> (empati)	16 – 19	4
Kepuasan Masyarakat (Y)	Puas dengan produk air	20	1
	Puas dengan pembayaran offline dan online	21	1
	Menanggapi keluhan secara cepat	22	1
	Puas dengan keseluruhan kinerja	23	1

Sumber: Data primer diolah

³² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.103

Pilihan jawaban yang disediakan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada para responden adalah dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan teknik penskalaan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi seseorang tentang dirinya atau kelompoknya atau sekelompok orang yang berhubungan dengan suatu hal.³³ Skala ini berisikan sejumlah pertanyaan dengan kategori respon. Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan pengukuran data ordinal dengan bobot hitung sampai 5, dengan kategori :

Tabel 3. 3
Kriteria Penilaian Skala Likert

No	Pilihan Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.9. Uji Instrumen

Uji coba instrument dalam penelitian ini yang dipilih adalah masyarakat. Tujuan dari uji coba instrument ini yaitu untuk mengukur valid atau tidak angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data.

³³ Nunik Anggreini, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding*, Skripsi Universitas Terbuka, Bidang Minat Adminstrasi Publik, Jakarta: 2016, h.39

3.9.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak dari kuesioner.³⁴ Sebuah kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item-item pertanyaan dikatakan valid, begitupun sebaliknya. Untuk nilai r_{tabel} dapat diketahui dari $(n-2)$ maka $100-2 = 98$ dengan taraf kesalahan 10% atau 0,1 yaitu sebesar 0,1654. Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 24.

3.9.2. Uji Realibilitas

Suatu tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap.³⁵ Instrument yang reliabel merupakan instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan tetap menghasilkan data yang sama. Supaya angket yang digunakan benar-benar dianggap sebagai alat pengumpulan data maka perlu dilakukan uji realibilitas (keandalan). Metode yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah dengan menggunakan SPSS dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* (α). Dasar pengambilan keputusan jika nilai $\alpha > r_{tabel}$ angket dinyatakan reliabel.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung, 2018, hlm.65

³⁵ Ibid, hlm.86

3.9.3. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat mempunyai distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dikatakan normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,1. Uji yang dilakukan untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnow.

3.10. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah analisis yang bisa menetapkan tema serta mendeskripsikan hipotesis atau penelitian dengan melalui alat metodologi tertentu.³⁶ Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang dilakukan dengan :

1. Uji Regresi Linear

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode regresi linear sederhana. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik dengan menggunakan program SPSS. Regresi linear sederhana ialah alat yang bisa dipakai dalam melaksanakan prediksi permintaan pada masa mendatang, sesuai dengan data masa lalu dan dalam mengetahui pengaruh variabel *independent* (bebas) pada variabel *dependent* (terikat). Penerapan analisis regresi sederhana variabel bebas (*independent*) yang dipakai berpengaruh pada variabel terikat (*dependent*).³⁷ Dengan menggunakan rumus:

³⁶ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, Analisis Data dan Penelitian dengan Statistic, (Edisi II Cet, 2, Jakarta: Bumi Aksara 2014) h.32

³⁷ Syofian Siregar, Statistik Untuk Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, h.405.

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Masyarakat

X : Kualitas Pelayanan

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

e : Standar error (pengganggu)

2. Uji Koefisien Determinasi

Dipakai dalam mengukur seberapa bagus garis regresi selaras pada data aktualnya. Koefisien determinasi ini dipakai dalam mengukur besar persentase perubahan variabel dependent dengan disebabkan oleh variabel independent didalam model regresi. Koefisien determinasi (r) dipakai dalam mengukur pengaruh kualitas pelayanan pada Y dalam $0 < r < 1$. Bila koefisien korelasi mendekati +1 atau -1 berarti hubungan diantara variabel itu makin kuat serta bila koefisien mendekati 0 artinya hubungan antar variabel itu makin melemah.

3. Uji Korelasi

Uji korelasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel independen atau lebih secara sendiri-sendiri dengan satu variabel dependen, yaitu variabel independen kualitas pelayanan dengan variabel dependen kepuasan masyarakat.

Dasar pengambilan keputusan :

- 1) Nilai Sig (1-tailed) $> 0,1$ maka tidak signifikan.
- 2) Nilai Sig (1-tailed) $< 0,1$ maka signifikan.

Derajat keeratan hubungan dalam atau koefisien korelasi antar variabel menurut Wiratna Sujarweni, sebagai berikut :

- 1) Nilai koefisien korelasi 0,00 s/d 0,20 berarti hubungan sangat lemah
- 2) Nilai koefisien korelasi 0,21 s/d 0,40 berarti hubungan lemah
- 3) Nilai koefisien korelasi 0,41 s/d 0,70 berarti hubungan sedang
- 4) Nilai koefisien korelasi 0,71 s/d 0,90 berarti hubungan kuat
- 5) Nilai koefisien korelasi 0,91 s/d 0,99 berarti hubungan kuat sekali
- 6) Nilai koefisien korelasi 1,00 berarti hubungan sempurna.

4. Uji Regresi (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Membuat hipotesis yaitu :
 H_0 : variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
 H_a : variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Menetapkan besarnya nilai α (*level of significance*) yaitu 10% (0,1).
- 3) Mengambil keputusan dengan ketentuan :
 - a. Jika nilai t_{hitung} menurut perhitungan lebih kecil dari pada nilai t_{tabel} ($t_{hitung} < t_{tabel}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- b. Jika nilai t_{hitung} menurut perhitungan lebih besar dari pada nilai t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Lembaga/Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah PDAM Tirta Mountala Aceh Besar

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Kabupaten Aceh Besar didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 1993 Tanggal 25 Mei 1993 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Besar Nomor 3 Tahun 1993 tanggal 10 Desember 1993 dengan nama Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala. Perusahaan berkedudukan dan berkantor pusat di Ibu Kota Kabupaten Aceh Besar.³⁸

4.1.2. Visi dan Misi PDAM Tirta Mountala Aceh Besar

Visi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala adalah menjadi perusahaan mandiri dan professional. Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala adalah peningkatan kualitas dan cakupan pelayanan, peningkatan profesionalisme dan kesejahteraan karyawan, peningkatan efisiensi biaya dan penagihan rekening, peningkatan optimalisasi sistem operasional produksi dan distribusi, peningkatan program kerja yang terpadu dan pemberian kontribusi untuk pembangunan daerah.³⁹

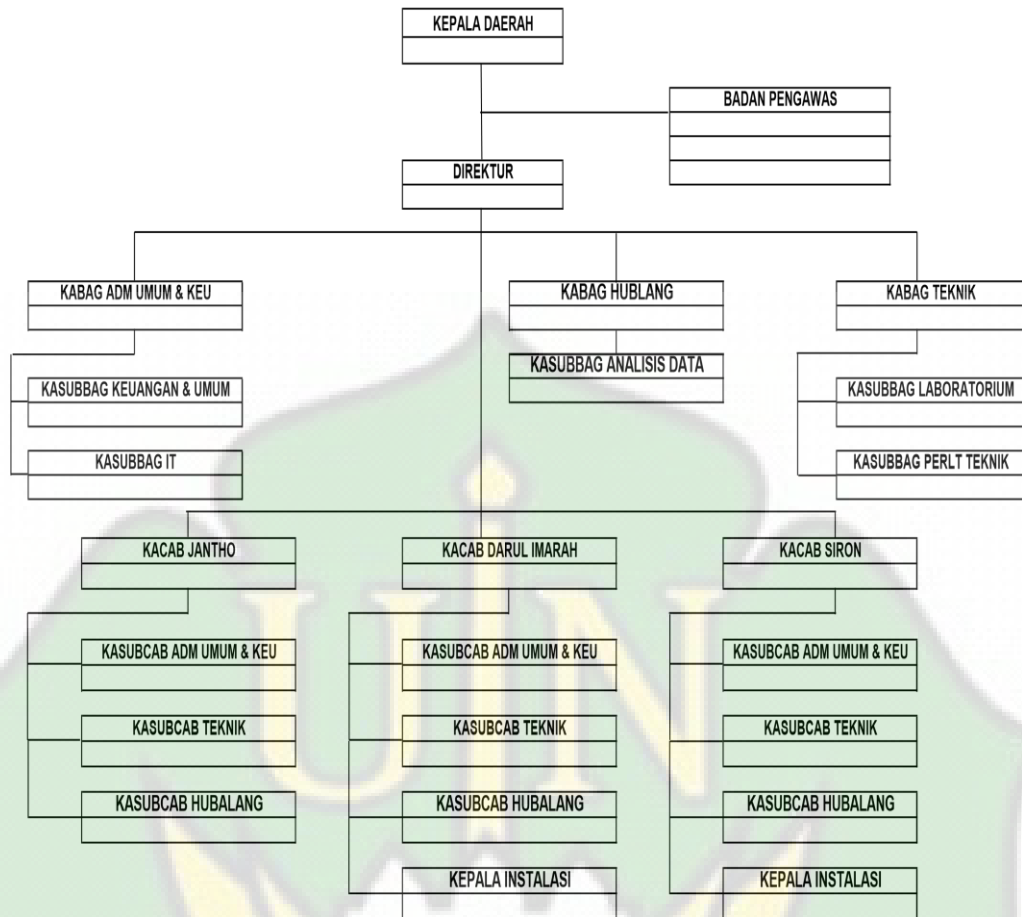
³⁸ PDAM Tirta Mountala, Diakses Tanggal 13 Februari 2023, Pukul 14:27, melalui <https://pdamtirtamountala.com/profil/sejarah/>

³⁹ PDAM Tirta Mountala, Diakses tanggal 13 february 2023, Pukul 14:29, melalui <https://pdamtirtamountala.com/profil/visi-misi-dan-nilai/>

4.1.3. Struktur Organisasi

Dalam menjalankan sebuah perusahaan, salah satu syarat yang harus diperhatikan adalah adanya struktur organisasi yang tersusun rapi untuk kelancaran operasional perusahaan. Manajemen dan seluruh pegawai PDAM Tirta Moutala memegang teguh komitmen bahwa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan adalah merupakan hal pokok yang harus dikedepankan sesuai visi dan misi yang telah ditetapkan dalam business plan PDAM Tirta Moutala. Roda perusahaan dapat bergerak secara efektif dan efisien, jika setiap komponen dalam perusahaan tersebut berfungsi secara optimal. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berupaya untuk membagi tugas dan menempatkan semua sumber daya perusahaan, khususnya SDM dalam posisi yang tepat sesuai bidang keahlian masing-masing. Hal ini menjadikan setiap individu yang terdapat dalam perusahaan tersebut memiliki gambaran jelas mengenai kedudukan, fungsi, hak dan kewajibannya.⁴⁰ Lebih jelasnya, struktur organisasi PDAM Tirta Moutala Aceh Besar dapat dilihat pada gambar berikut.

⁴⁰ PDAM Tirta Moutala, Diakses tanggal 13 februari 2023, Pukul 14:31 melalui <https://pdamtirtamoutala.com/profil/struktur-organisasi/>



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi
Sumber: PDAM Tirta Mountala Aceh Besar

4.2. Karakteristik Responden Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil responden 100 orang. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan PDAM Tirta Mountala Aceh Besar. Dari 100 orang akan dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama berlangganan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut :

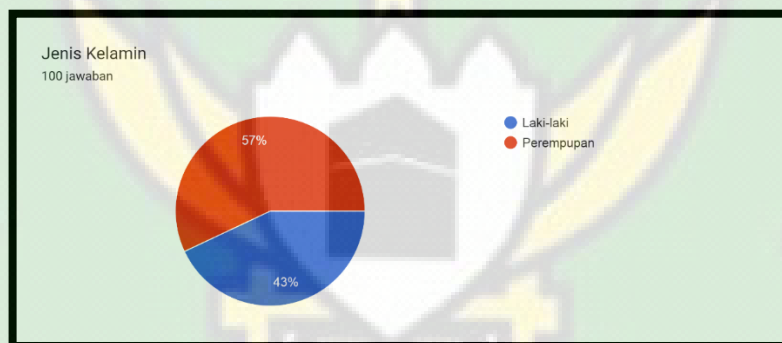
4.2.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	43	43 %
2	Perempuan	57	57 %
Total		100	100 %

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 100 responden, yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 orang dengan nilai persentasenya 43% dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang dengan nilai persentasenya 57%. Maka pada penelitian ini menunjukkan bahwa yang menjadi responden penelitian ini didominasi oleh perempuan. Untuk lebih jelas dapat diperhatikan pada gambar diagram dibawah ini :



Gambar 4.2

Sumber : Data Kuesioner yang diolah

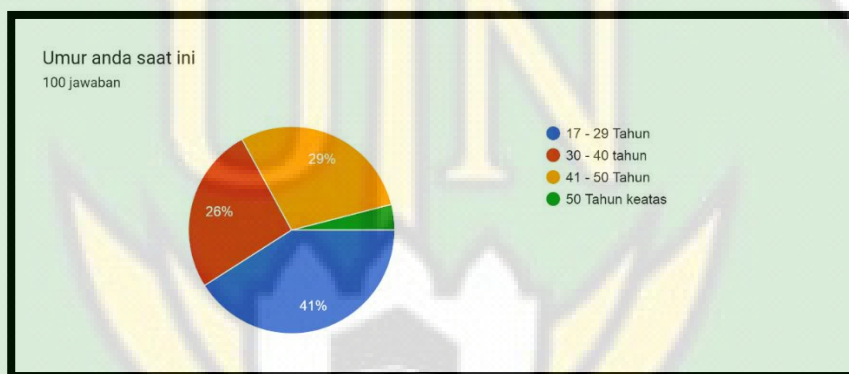
4.2.2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17 – 29 Tahun	41	41%
2	30 – 40 Tahun	26	26%
3	41 – 50 Tahun	29	29%
4	50 Tahun keatas	4	4%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa dari 100 responden dikelompokkan menjadi beberapa kelompok usia yang berbeda. Untuk usia 17-29 tahun sebanyak 41 orang atau 41%, untuk usia 30-40 tahun sebanyak 26 orang atau 26%, untuk usia 41-50 tahun sebanyak 29 orang atau 29% dan untuk usia 50 tahun keatas sebanyak 4 orang atau 4%. Maka pada penelitian ini berdasarkan tingkatan usia didominasi oleh usia 17-29 tahun. Untuk lebih jelas terhadap perbandingannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.3

Sumber : Data kuesioner yang diolah

4.2.3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

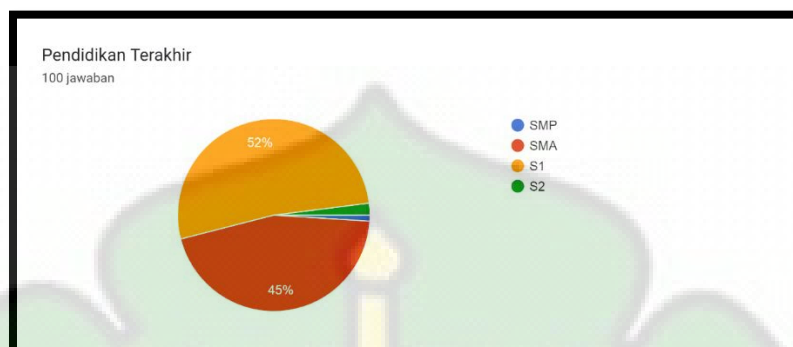
Tabel 4. 3

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	1	1%
2	SMA	45	45%
3	S1	52	52%
4	S2	2	2%
Total		100	100%

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 100 responden dikelompokkan menjadi beberapa kelompok pendidikan yang berbeda.

Untuk tingkat SMP sebanyak 1 orang atau 1%, Untuk tingkat SMA sebanyak 45 orang atau 45%, untuk tingkat S1 sebanyak 52 orang atau 52%, dan untuk tingkat S2 sebanyak 2 orang atau 2%.



Gambar 4.4

Sumber : data kuesioner yang diolah

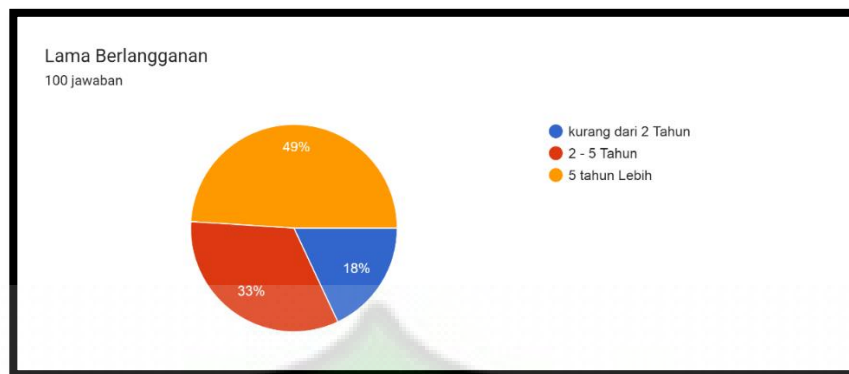
4.2.4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Berlangganan

Tabel 4. 4

No	Lama Berlangganan	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 2 tahun	18	18%
2	2 – 5 tahun	33	33%
3	5 tahun lebih	49	49%
Total		100	100%

Sumber: Diolah dengan SPSS Versi 24

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa 100 responden dapat dikelompokkan menjadi lamanya berlangganan. Untuk lama berlangganan kurang dari 2 tahun sebanyak 18 orang atau 18%, untuk lama berlangganan 2-5 tahun sebanyak 33 orang atau 33%, untuk lama berlangganan 5 tahun lebih sebanyak 49 orang atau 49%. Maka pada penelitian ini berdasarkan lamanya berlangganan didominasi lamanya berlangganan 5 tahun lebih. Untuk lebih jelas terhadap perbandingannya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 4.5

Sumber : Data kuesioner yang diolah

4.3. Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban responden bertujuan untuk mengetahui jawaban responden dalam penelitian ini. Khususnya jawaban responden pada setiap variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y). Dari analisis kualitas pelayanan pembayaran rekening air terhadap kepuasan masyarakat di PDAM Tirta Mountala dapat diketahui :

4.3.1. Deskripsi hasil variabel kualitas Pelayanan (X)

Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator yaitu : *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*.

- a. Deskripsi hasil indikator *Tangible*/ bukti fisik

Tabel 4.5

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Tempat pembayaran untuk pembayaran rekening air mudah dijangkau	3	6	7	51	33	4,05
2	Tempat atau ruangan pelayanan telah memadai dan nyaman	1	6	12	55	26	3,99
3	Penampilan petugas cukup baik	1	6	12	61	20	3,93

4	Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan	3	5	14	54	24	3,91
Nilai rata-rata <i>tangible/ bukti fisik</i>							3,97

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan masyarakat terhadap indikator *tangible/bukti fisik* dari 4 pertanyaan, skor yang paling rendah sebesar 3,91 yaitu meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sedangkan skor tertinggi sebesar 4,05 yaitu tempat pembayaran untuk pembayaran rekening air mudah dijangkau.

Secara keseluruhan, indikator *tangible/bukti fisik* memiliki nilai rata-rata 3,97 artinya masyarakat puas dan menilai indikator *tangible/bukti fisik* yang ada di PDAM Tirta Muntala telah memenuhi harapan penggunaannya.

b. Deskripsi hasil indikator *Responsiveness/ daya tanggap*

Tabel 4.6

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
5	Petugas loket pembayaran rekening air cepat dalam melayani	3	3	32	50	12	3,65
6	Petugas loket pembayaran rekening air bersedia menanggapi pertanyaan masyarakat	3	9	28	53	7	3,52
7	Media online pembayaran rekening air mudah untuk diakses dan cepat	2	6	22	41	29	3,89
8	Petugas pencatatan meteran air bersedia menanggapi pertanyaan masyarakat	2	8	31	51	8	3,55
Nilai rata-rata <i>responsiveness/ daya tanggap</i>							3,65

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan masyarakat terhadap indikator *responsiveness/daya tanggap* dari 4 pertanyaan, skor

yang paling rendah sebesar 3,52 yaitu petugas loket pembayaran rekening air bersedia menanggapi pertanyaan masyarakat sedangkan skor tertinggi sebesar 3,89 yaitu media online pembayaran rekening air mudah untuk diakses dan cepat.

Secara keseluruhan, indikator *responsiveness*/daya tanggap memiliki nilai rata-rata 3,65 artinya masyarakat puas dan menilai indikator *responsiveness*/daya tanggap yang ada di PDAM Tirta Mountala telah memenuhi harapan penggunanya.

c. Deskripsi hasil indikator *Reliability*/kehandalan

Tabel 4.7

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
9	Petugas membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu	4	4	33	50	9	3,56
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	9	22	43	21	5	2,91
11	Pelayanan keluhan masyarakat cepat ditanggapi	9	18	44	24	5	2,98
Nilai rata rata kehandalan (<i>reliability</i>)							3,15

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan masyarakat terhadap indikator *reliability*/kehandalan dari 3 pertanyaan, skor yang paling rendah sebesar 2,91 yaitu pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan. Sedangkan skor tertinggi sebesar 3,56 yaitu petugas membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu.

Secara keseluruhan, indikator *reliability*/kehandalan memiliki nilai rata-rata 3,15 artinya masyarakat kurang puas dan menilai PDAM Tirta Mountala masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan dalam

indikator *reliability*/kehandalan untuk dimasa yang akan datang agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Deskripsi hasil indikator *Assurance*/jaminan

Tabel 4.8

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
12	Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh	5	18	45	28	4	3,08
13	Petugas berbicara dengan cara menyenangkan	1	7	22	66	4	3,65
14	Adanya jaminan suplai air air secara merata kepada masyarakat	7	33	36	19	5	2,82
15	Kualitas air yang diberikan baik	13	28	27	22	10	2,88
Nilai rata-rata Assurance/jaminan							3,10

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 14

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan masyarakat terhadap indikator *assurance*/jaminan dari 4 pertanyaan, skor yang paling rendah sebesar 2,82 yaitu adanya jaminan suplai air secara merata kepada masyarakat. Sedangkan skor tertinggi sebesar 3,65 yaitu petugas berbicara dengan cara menyenangkan.

Secara keseluruhan, indikator *assurance*/jaminan memiliki nilai rata-rata 3,10 artinya masyarakat kurang puas dan menilai PDAM Tirta Moutala Aceh Besar masih perlu melakukan perbaikan terhadap pelayanan dalam indikator *assurance*/jaminan untuk kedepannya agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Deskripsi hasil indikator *Emphaty*

Tabel 4.9

No	Pertanyaan	Penilain					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
16	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat	2	7	53	33	5	3,32

17	Petugas bersikap perhatian penuh saat berhubungan dengan masyarakat	3	6	45	40	6	3,40
18	Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik	2	6	29	55	8	3,61
19	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	3	6	19	61	11	3,71
Nilai rata-rata <i>Emphaty</i>							3,51

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan masyarakat terhadap indikator *emphaty* dari 4 pertanyaan, skor paling rendah adalah sebesar 3,32 yaitu petugas memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat. Sedangkan skor tertinggi sebesar 3,71 yaitu petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Secara keseluruhan indikator *emphaty* memiliki nilai rata-rata 3,51 artinya masyarakat puas dan menilai indikator *emphaty* yang ada di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar telah memenuhi harapan penggunanya.

Berdasarkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi lima indikator maka dapat dibuat ringkasan mean dari masing-masing indicator sebagai berikut :

Tabel 4.10
Hasil Rata-rata Tanggapan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Mean
1	<i>Tangible</i>	3,97
2	<i>Responsiveness</i>	3,65
3	<i>Reliability</i>	3,15
4	<i>Assurance</i>	3,10
5	<i>Emphaty</i>	3,51
Total rata-rata kualitas pelayanan		3,47

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan total rata-rata jawaban masyarakat terhadap indikator kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang ada di

PDAM Tirta Mountala Aceh Besar sebesar 3,47 artinya masyarakat puas dengan kualitas pelayanannya.

4.3.2. Deskripsi hasil variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 4.11

No	Pertanyaan	Penilaian					Mean
		STS	TS	KS	S	SS	
20	Merasa puas dengan produk air yang diberikan oleh PDAM	7	17	46	23	7	3,06
21	Merasa puas dengan pelayanan pembayaran rekening air secara offline maupun online	-	4	25	50	21	3,88
22	Merasa puas dalam menanggapi keluhan masyarakat secara cepat dan tepat	1	8	54	32	5	3,32
23	Merasa puas dengan keseluruhan kinerja PDAM	5	25	39	27	4	3,00
Nilai rata-rata kepuasan masyarakat							3,31

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 14

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui tanggapan responden terhadap variabel kepuasan masyarakat. Jawaban responden pada :

- 1) Soal nomor 20 didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,06 artinya masyarakat kurang setuju/kurang puas dengan produk air yang diberikan oleh PDAM Tirta Mountala Aceh Besar.
- 2) Soal nomor 21 didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,88 artinya masyarakat setuju/puas dengan pelayanan pembayaran rekening air secara offline maupun online.
- 3) Soal nomor 22 didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,32 artinya masyarakat kurang setuju/kurang puas dalam hal menanggapi keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.

- 4) Soal nomor 23 didapatkan nilai rata-rata sebesar 3,00 artinya masyarakat kurang setuju/kurang puas dengan keseluruhan kinerja PDAM Tirta Mountala Aceh Besar.

Secara keseluruhan, variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai rata-rata sebesar 3,31 atau kurang setuju/kurang puas artinya responden menilai PDAM Tirta Mountala Aceh Besar masih perlu melakukan perbaikan terhadap kepuasan masyarakat agar kedepannya masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan.

4.4. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrument dalam penelitian ini yang dipilih adalah masyarakat. Tujuan dari uji coba instrument ini yaitu untuk mengukur valid atau tidak angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarkan kepada 100 masyarakat yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Mountala Aceh Besar dan dipilih secara acak. Data yang telah diperoleh perlu dilakukan beberapa pengujian. Berikut adalah hasil ujinya :

4.4.1. Uji Validitas

Uji validitas berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 100 masyarakat yang menjadi pelanggan di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar. Dapat diketahui jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir instrument dinyatakan valid, sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir instrument dinyatakan tidak valid. Hasil pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 24. Berikut merupakan hasil uji validitas yang dilakukan pada variabel X dan Y.

Tabel 4.12
Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner

Variabel	Dimensi	Item	r hitung	r tabel 10%	Ket
Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Tangible</i>	Pernyataan 1	0,874	0,1654	Valid
		Pernyataan 2	0,891		
		Pernyataan 3	0,875		
		Pernyataan 4	0,829		
	<i>Responsiveness</i>	Pernyataan 5	0,832	0,1654	Valid
		Pernyataan 6	0,848		
		Pernyataan 7	0,757		
		Pernyataan 8	0,882		
	<i>Reliability</i>	Pernyataan 9	0,686	0,1654	Valid
		Pernyataan 10	0,859		
		Pernyataan 11	0,855		
	<i>Assurance</i>	Pernyataan 12	0,862	0,1654	Valid
		Pernyataan 13	0,444		
		Pernyataan 14	0,882		
		Pernyataan 15	0,803		
	<i>Emphaty</i>	Pernyataan 16	0,789	0,1654	Valid
		Pernyataan 17	0,870		
		Pernyataan 18	0,867		
		Pernyataan 19	0,798		
Kepuasan Masyarakat (Y)		Pernyataan 20	0,858	0,1966	Valid
		Pernyataan 21	0,524		
		Pernyataan 22	0,834		
		Pernyataan 23	0,769		

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel yang diolah menggunakan SPSS menunjukkan hasil uji pertanyaan dari variabel X dan Y memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dalam penelitian ini dinyatakan valid.

4.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kuesioner penelitian agar dapat diandalkan dalam mengukur variabel penelitian. Jika nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$ maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel, sebaliknya jika *Cronbach alpha* $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.13
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Batas reliabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,920	0,60	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,736	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan tabel menunjukkan hasil uji reliabilitas menggunakan SPSS 24 bahwasanya nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$. Maka dari hasil uji tersebut dapat dinyatakan bahwa variabel X dan Y ini reliabel.

4.4.3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak. Jika menggunakan uji statistic, yaitu menggunakan uji Kolmogorov smirnov, variabel dapat dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansinya lebih dari

atau sama dengan 0,1. Sebaliknya jika kurang maka dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.14
Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86328513
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.044
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147 ^c

Sumber : Data diolah dengan SPSS 24

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas bahwa nilai signifikansi sebesar 0,147 lebih besar dari 0,1 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang akan dianalisis terdistribusi normal.

4.5. Analisis Data

Analisis data adalah cara mengolah dan menyajikan data menjadi informasi yang lebih mudah dimengerti dan berguna untuk solusi suatu permasalahan, terutama yang berkenaan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner disebarakan kepada 100 masyarakat yang merupakan pelanggan PDAM Tirta Mountala Aceh Besar dan dipilih secara acak. Data yang telah diperoleh perlu dilakukan beberapa pengujian. Penelitian ini menyajikan data dalam uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, uji korelasi berganda, uji korelasi parsial, uji regresi parsial (t), uji regresi simultan (F), Berikut adalah hasil ujinya :

1. Uji Regresi Linier sederhana

Uji regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.15
Hasil Regresi Linier Sederhana

Model	B	T	Sig
(Constant)	2.301	1.984	0.050
Kualitas Pelayanan (X)	0.165	9.575	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 24, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 2.301 + 0.165X + e$$

Dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa :

Nilai konstanta sebesar 2.301, nilai ini menunjukkan bahwa pada saat kualitas pelayanan (X) bernilai 0, maka kepuasan masyarakat (Y) akan tetap bernilai 2.301.

Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0,165. jika kualitas pelayanan ditingkatkan 1%, maka akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,165.

2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.16
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	.695 ^a	.483	.478

Sumber : Data diolah dengan SPSS 24 (2023)

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai koefisien determinasi sebesar 0.483 artinya variabel *independent* bisa mempengaruhi sebanyak 48,3% terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan masyarakat. dan 51,7% dipengaruhi dari faktor lainnya diluar model regresi. Hal ini berarti masih terdapat faktor lainnya dengan memberikan pengaruh di luar variabel yang diteliti.

3. Uji Korelasi

Tabel 4.17
Hasil Uji Korelasi

Dimensi	Person Correlation	Sig. (1-Tailed)
Kualitas Pelayanan	0.695	0.000
Kepuasan Masyarakat	1.000	.

Sumber : Data diolah dengan SPSS Versi 24

Dari hasil perhitungan diatas didapatkan nilai korelasi kualitas pelayanan sebesar 0.695 (bernilai positif) dengan sig. (1-tailed) 0.000 < 0.1. Jika dilihat dari nilai interval masuk kedalam hubungan yang sedang. Hal ini berarti terdapat hubungan korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

4. Uji Regresi (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pembuktian hipotesis pada penelitian ini dilihat dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 10% (0,1), maka diperoleh tabel sebagai berikut :

Tabel 4.18
Hasil Uji t

Model	B	T	Sig
(Constant)	2.301	1.984	0.050
Kualitas pelayanan (X)	0.165	9.575	0.000

Sumber: Data diolah dengan SPSS Versi 24

Untuk melihat nilai t_{tabel} dapat dilakukan dengan menggunakan:

$$\begin{aligned}
 t &= (a/2); n-k-1 \\
 &= t (0,1/2); 100-2-1 \\
 &= t (0,05) ; 97 \\
 &= 1,6607
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil nilai t_{hitung} diatas dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} 9.575 > t_{tabel} 1,6607 dan signifikansi 0.000 < 0.1. sesuai dengan kriteria perhitungan maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

4.6. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar $9.575 > t_{tabel}$ 1.6607 dan signifikansi $0.000 < 0,1$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Maka hipotesis pada penelitian ini H_a diterima dan H_o ditolak dan berarti hipotesis diterima.

Dari hasil analisis regresi linier sederhana, diketahui nilai konstanta adalah 2.301 ini dapat diartikan jika kualitas pelayanannya 0 maka kepuasan masyarakat nilainya 2.301 . Nilai kualitas pelayanan sebesar 0.165 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan 0 maka nilai kepuasan masyarakat akan meningkat 0.165 serta hasil pengujian korelasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening air memiliki hubungan sedang terhadap kepuasan masyarakat.

2. Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan masyarakat

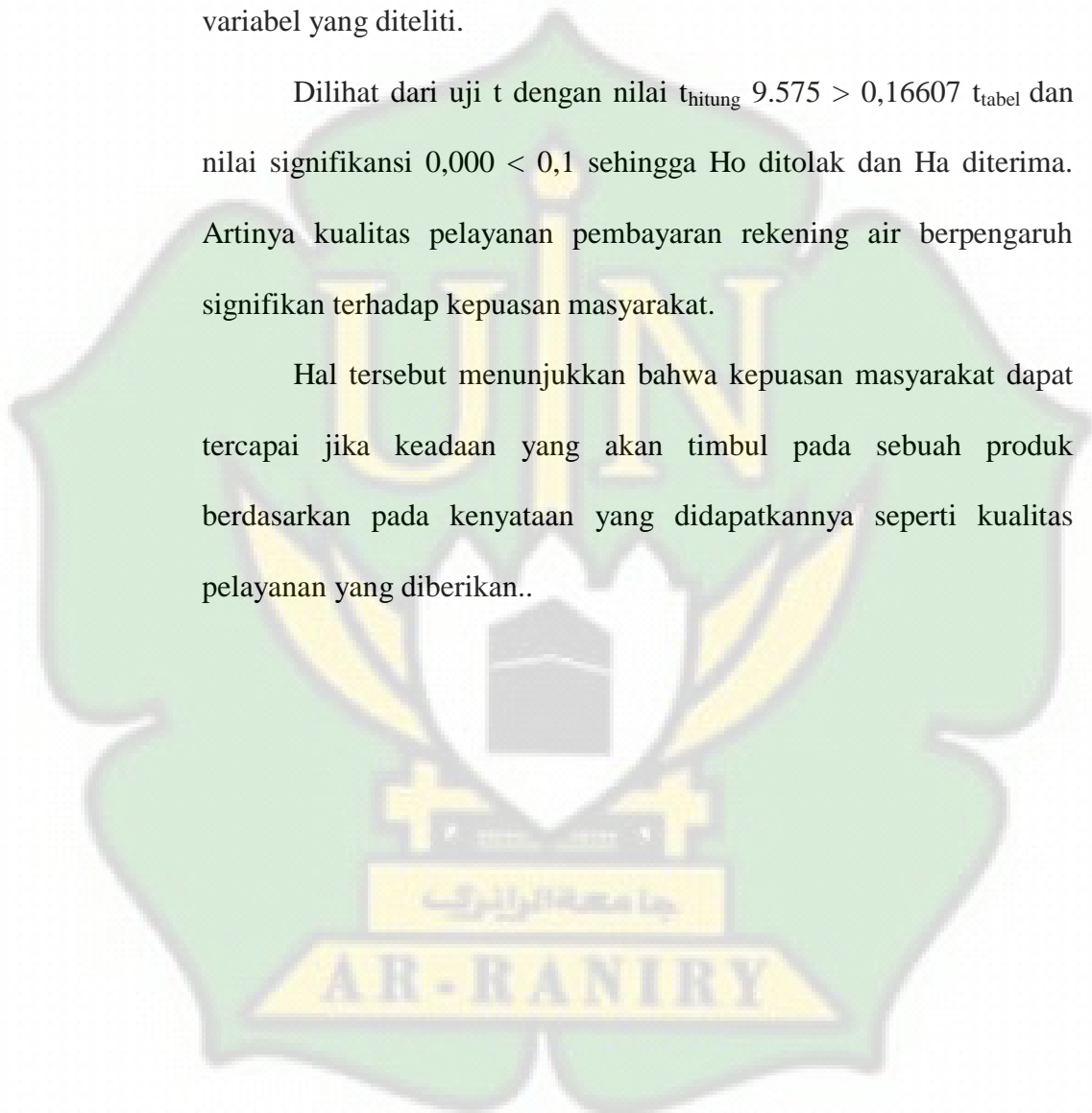
Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran rekening air berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat dilakukan dengan pengujian koefisien determinasi. Dari hasil yang diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.483 artinya

variabel *independent* bisa mempengaruhi sebanyak 48,3% terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan masyarakat. dan 51,7% dipengaruhi dari faktor lainnya diluar model regresi. Hal ini berarti masih terdapat faktor lainnya dengan memberikan pengaruh di luar variabel yang diteliti.

Dilihat dari uji t dengan nilai $t_{hitung} 9.575 > 0,16607 t_{tabel}$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,1$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya kualitas pelayanan pembayaran rekening air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat tercapai jika keadaan yang akan timbul pada sebuah produk berdasarkan pada kenyataan yang didapatkannya seperti kualitas pelayanan yang diberikan..



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dari data yang diperoleh pada penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner dan diolah dengan menggunakan SPSS versi 24, maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dari kedua variabel dinyatakan valid dan reliabel serta berdistribusi normal. Hasil dari pengujian pada penelitian ini Kualitas pelayanan pembayaran rekening air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. dan kualitas pelayanan memiliki hubungan korelasi yang sedang terhadap kepuasan masyarakat. hasil dari t hitung menyatakan bahwa hipotesis penelitian ini diterima. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat dilakukan dengan pengujian koefisien determinasi. Dari hasil yang diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.483 artinya variabel *independent* bisa mempengaruhi sebanyak 48,3% terhadap variabel *dependent* yaitu kepuasan masyarakat. dan 51,7% dipengaruhi dari faktor lainnya diluar model regresi.

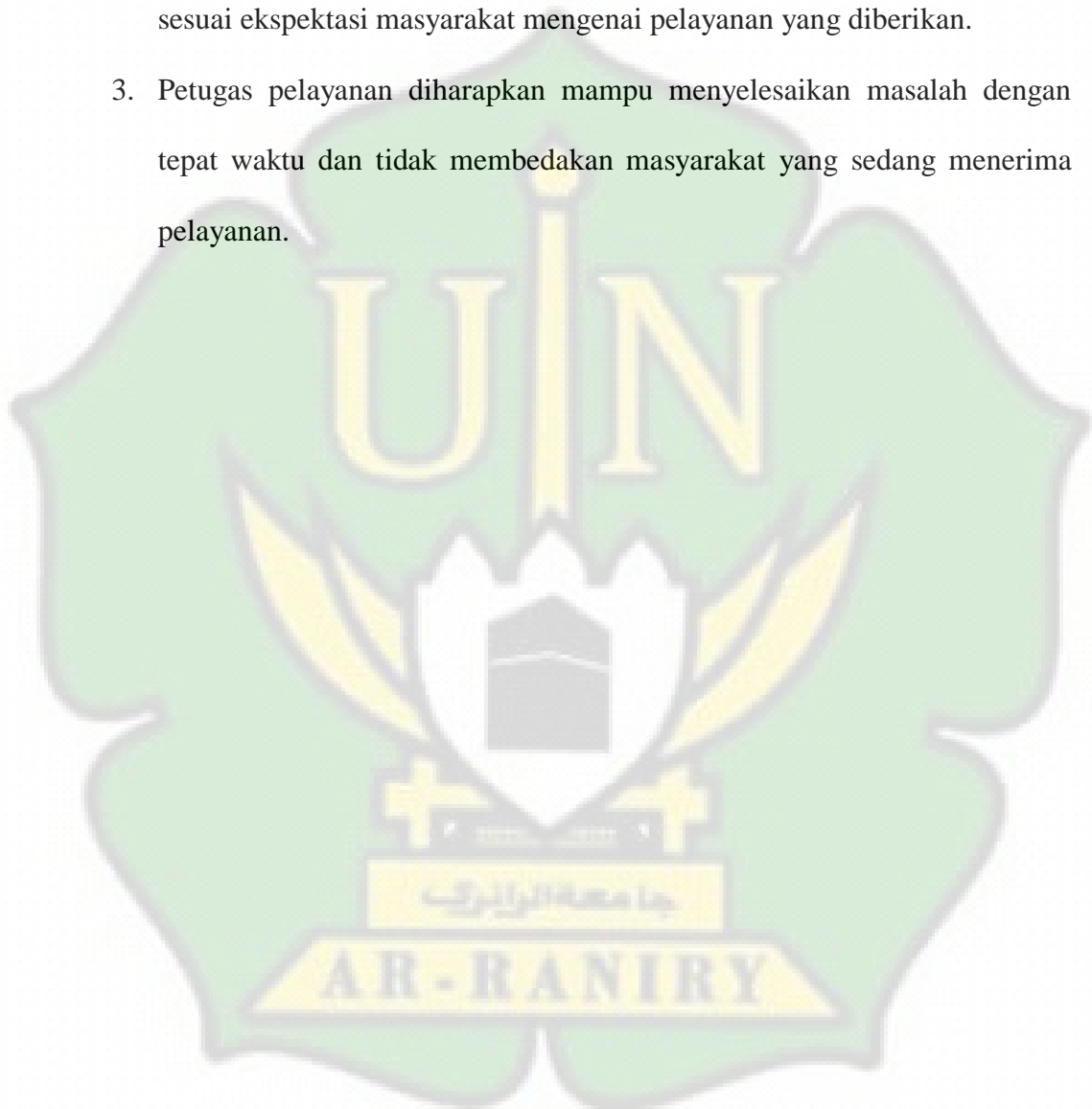
5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan peneliti bisa menyarankan beberapa saran sebagai berikut :

1. PDAM Tirta Mountala Aceh Besar agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal, karena kepuasan masyarakat adalah hal yang

sangat penting dan nantinya dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

2. PDAM Tirta Mountala Aceh Besar disarankan untuk menampung segala kritik dan saran dalam kualitas pelayanan agar masyarakat puas dan sesuai ekspektasi masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.
3. Petugas pelayanan diharapkan mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu dan tidak membedakan masyarakat yang sedang menerima pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- K.A. Subawa, N.L.W.S Telagawathi. 2021. *Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kabupaten Buleleng*. Universitas Pendidikan Genesha. Jurnal Manajemen, Vol. 7 No.1, Bulan April, P-ISSN : 2476-8782
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2014. *Analisis Data dan Penelitian dengan Statistic*. Edisi II Cet, 2, Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Syafi'ie, Inu Kencana. 1999. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Petja.
- Syofian Siregar. 2014. *Statistik Parametrik untuK Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*.
- Yoga Budi Bhakti dan Eva yuni rahmawati. 2017. *Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika*. Jurnal formatif 7(3): 272-285, ISSN: 2088-351X

SKRIPSI

Amalia Dianita Kusumaningrum. 2017. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Air Bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Golongan Rumah Tangga II Kabupaten Blora*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang : Ekonomika dan Bisnis.

Anggraeini Nunik. 2016. *Pengaruh Kualitas pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding*. Skripsi. Universitas Terbuka Bidang Minat Administrasi Publik. Jakarta.

Cut Rima Melati. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Skripsi. Uin Ar-Raniry Banda Aceh: Ilmu Administrasi Negara.

Fitria B. 2020. *Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Tirta Je'neberang Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar : Ekonomi dan Bisnis.

Hamzyah. 2018. *Pengaruh Responsiveness, Tangible dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (persero) di Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Ekonomi dan Bisnis.

Imam Maulana. 2013. *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air di Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi*. Skripsi. UIN Sunan Gunung Djati Bandung : Administrasi Negara.

Khairul Rizal. 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Supply Air Bersih pada PDAM Tirta Daroy di Kota Banda Aceh*. Skripsi. Uin Ar-Raniry Banda Aceh: Ilmu Administrasi Negara.

Samsinar. 2021. *Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo*. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri Palopo. Program Studi Ekonomi Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Tosika Memorina Sumbayak. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota*. Skripsi. Politeknik Negeri Medan : Manajemen Bisnis.

PERUNDANG-UNDANGAN

Keputusan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan
Publik

ARTIKEL/WEBSITE

Harapan Pemerintah Aceh Besar pada Hut PDAM Tirta Mountala, diakses di <https://acehbesarkab.go.id/berita/kategori/lingkungan/hidup/harapan/pemerintah-aceh-besar-pada-hut-pdam-tirta-mountala-ke-29> pada tanggal 23 November 2022.

<https://id-id.facebook.com/pdamtirtamountalaacehbesar> diakses pada tanggal 23 november 2022.

PDAM, diakses di <https://id.wikipedia.org/perusahaandaerahairminum> pada tanggal 24 November 2022.

Pelanggan PDAM Aceh Besar Bisa Bayar Tagihan di Ppob, diakses di <https://aceh.tribunnews.com/pelanggan-pdam-Aceh-Besar-bisa-bayar-tagihan-di-ppob> pada Tanggal 23 November 2022.

Pelanggan PDAM Tirta Mountala, diakses di <https://pdamtirtamountala.com/> pada tanggal 3 Desember 2022.

Profil, diakses di <https://pdamtirtamountala.com/profil/sejarah/> pada tanggal 13 Februari 2023.

Struktur organisasi, diakses di <https://pdamtirtamountala.com/profil/struktur-organisasi/> pada tanggal 13 Februari 2023.

Visi Misi, diakses di <https://pdamtirtamountala.com/profile/visi-misi-dan-nilai/> pada tanggal 13 Februari 2023.

Lampiran 1**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i

Dengan Hormat,

Dalam rangka menyelesaikan program studi S1 Ilmu Administrasi Negara Universitas Ar-Raniry Banda Aceh melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap Kepuasan Masyarakat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh Besar”. Dan disusun sebagai tugas akhir (skripsi). Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk menjawab pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini. Seluruh jawaban Bapak/Ibu/Saudara/I berikan akan dirahasiakan.

Atas bantuan dan partisipasinya, saya ucapkan terima kasih.

Peneliti

Moliyana Dewi

Kuesioner Penelitian

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap
Kepuasan Masyarakat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Mountala Aceh Besar**

Identitas Responden

<u>Jenis kelamin</u>	<u>Umur anda saat ini</u>	<u>Pendidikan terakhir</u>	<u>Lama berlangganan</u>
<input type="checkbox"/> Laki-laki	<input type="checkbox"/> 17-29 Tahun	<input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> < 2 Tahun
<input type="checkbox"/> Perempuan	<input type="checkbox"/> 30-40 Tahun	<input type="checkbox"/> SMA	<input type="checkbox"/> 2-5 tahun
	<input type="checkbox"/> 41-50 Tahun	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> 5 Tahun lebih
	<input type="checkbox"/> 50 Tahun keatas	<input type="checkbox"/> S1	
		<input type="checkbox"/> S2	

Keterangan cara pengisian :

Berilah tanda X untuk setiap pernyataan dibawah ini sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan pada kolom. Pada masing-masing pernyataan terdapat lima alternative jawaban yang mengacu pada teknik skala likert, yaitu :

- Sangat Tidak Setuju (STS) : 1
- Tidak Setuju (TS) : 2
- Kurang Setuju (KS) : 3
- Setuju (S) : 4
- Sangat Setuju (SS) : 5

Kualitas Pelayanan (X)*Tangible/Bukti fisik*

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
1	Tempat pembayar untuk pembayaran rekening air mudah dijangkau					
2	Tempat atau ruangan pelayanan telah memadai dan nyaman					
3	Penampilan petugas cukup baik					
4	Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan					

Responsiveness/Daya tanggap

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
5	Petugas loket pembayaran rekening air cepat dalam melayani					
6	Petugas loket pembayaran rekening air bersedia menanggapi pertanyaan masyarakat					
7	Media online pembayaran rekening air mudah untuk diakses dan cepat					
8	Petugas pencatatan meteran air bersedia menanggapi pertanyaan masyarakat					

Reliability/Kehandalan

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
9	Petugas membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu					
10	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
11	Pelayanan keluhan masyarakat cepat ditanggapi					

Assurance/Jaminan

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
12	Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh					
13	Petugas berbicara dengan cara menyenangkan					
14	Adanya jaminan suplai air secara merata kepada masyarakat					
15	Kualitas air yang diberikan baik					

Emphaty

No	Pernyataan	Penilaian				
		STS	TS	KS	S	SS
16	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap masyarakat					
17	Petugas bersikap perhatian penuh saat berhubungan dengan masyarakat					
18	Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik					
19	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					

Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Pernyataan	Penilain				
		STS	TS	KS	S	SS
20	Merasa puas dengan produk air yang diberikan oleh PDAM					
21	Merasa puas dengan pelayanan pembayaran rekening air secara offline maupun online					
22	Merasa puas dalam menanggapi keluhan masyarakat secara cepat dan tepat					
23	Merasa puas dengan keseluruhan kinerja PDAM					

Lampiran 2

Tabulasi Data Variabel X

No	Tangible / Bukti Langsung (X1)				Total X1	Responsiveness / Daya Tanggap (X2)				Total X2	Reliability / Kekandalan (X3)			Total X3	Assurance / jaminan (X4)				Total X4	Empathy / Empati (X5)				Total X5
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4		X2.5	X2.6	X2.7	X2.8		X3.9	X3.10	X3.11		X4.12	X4.13	X4.14	X4.15		X5.16	X5.17	X5.18	X5.19	
1	4	4	4	2	14	3	3	4	3	13	4	4	3	11	4	4	3	4	15	3	4	3	4	14
2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
3	2	3	3	3	11	3	3	2	3	11	3	3	4	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
4	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
5	5	4	4	3	16	5	4	4	3	16	5	4	4	13	4	4	5	5	18	5	4	4	5	18
6	5	3	3	3	14	4	4	5	4	17	2	5	2	9	3	3	3	5	14	1	1	1	1	4
7	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	4	4	5	5	18	5	5	5	5	20
8	4	3	4	4	15	3	4	4	2	13	4	3	3	10	3	3	3	4	13	3	4	3	4	13
9	5	4	4	4	17	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	3	3	3	12
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
11	2	3	4	5	14	3	2	3	2	10	3	2	3	8	3	4	2	1	10	4	4	5	5	18
12	2	2	2	2	8	1	1	2	1	5	1	1	1	3	1	2	2	2	7	2	1	1	1	5
13	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
14	5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
15	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	11	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
16	4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	3	15	3	4	4	4	15
17	5	3	4	5	17	4	4	5	5	18	5	4	3	12	4	3	3	4	14	4	3	3	4	14
18	4	2	1	5	12	5	2	5	5	17	1	3	5	9	5	5	3	1	14	1	4	3	1	9
19	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16	5	4	5	14	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
20	4	5	4	3	16	3	4	3	4	14	4	4	3	11	4	4	3	3	14	3	4	4	3	14
21	4	4	3	3	14	4	3	3	3	13	4	3	3	10	3	4	2	2	11	3	3	3	2	11
22	5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
24	4	2	2	4	12	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	2	2	4	11	3	3	3	2	11
25	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
26	4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	4	5	4	13	4	4	5	5	18	4	4	4	5	17
27	4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	3	3	4	10	4	3	4	4	15	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	5	20
30	5	5	3	4	17	5	2	4	2	13	3	3	1	7	2	2	3	2	9	3	2	2	2	9
31	5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	3	11	4	4	3	2	14	3	4	4	4	15
32	4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16	5	4	3	4	16	4	4	4	12	4	4	3	3	14	4	4	5	5	18
34	1	3	3	3	10	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
35	3	3	3	3	12	4	3	4	3	14	3	3	3	9	3	3	3	4	13	3	3	3	4	13
36	5	4	4	1	14	3	4	3	3	13	5	3	1	9	2	2	2	5	11	3	2	2	3	10
37	1	1	3	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	3	4	4	4	4	16	4	1	4	1	10
38	4	4	4	4	16	4	3	4	4	15	3	3	3	9	3	3	3	2	11	2	2	2	4	10
39	5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	5	17	4	4	4	4	16
40	4	4	4	5	17	3	3	5	3	12	4	1	4	9	4	1	1	10	3	5	5	4	17	
41	3	4	3	4	14	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12
42	2	4	2	2	10	4	1	3	2	10	2	3	4	9	3	1	1	5	10	3	3	4	3	13
43	1	2	2	1	6	2	2	2	2	8	3	2	2	7	2	3	2	2	9	3	3	4	4	14
44	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
45	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
46	5	5	3	3	16	5	5	3	5	18	3	3	3	9	3	2	3	3	11	4	2	2	2	10
47	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8
48	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	5	4	17	4	3	5	4	16
49	4	4	4	4	16	3	4	2	3	12	3	3	3	9	4	4	3	4	15	3	4	4	4	15
50	4	3	4	3	14	3	4	3	3	13	4	3	3	10	3	4	4	4	15	3	4	4	4	15
51	4	4	4	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	2	1	10	3	3	3	4	13
52	4	4	4	3	15	3	3	4	4	14	3	1	2	6	2	4	1	1	8	2	3	3	4	13
53	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	1	2	6	3	4	2	2	11	3	3	3	4	13
54	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	2	2	7	1	4	1	1	7	3	3	3	4	13
55	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	2	2	7	2	3	2	1	8	3	3	3	3	12
56	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	4	2	3	9	3	4	2	1	10	3	3	4	3	13
57	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	4	3	3	10	3	4	2	1	10	4	3	3	4	14
58	4	4	4	4	16	3	4	4	3	14	3	3	3	9	3	4	3	3	13	3	3	3	4	13
59	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	3	2	3	8	2	4	2	2	10	3	3	3	4	13
60	4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	4	3	3	10	3	3	3	2	11	3	3	3	4	13
61	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	3	2	3	8	3	4	2	2	11	2	3	3	3	11
62	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	2	2	10	4	3	3	3	12	
63	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	4	2	2	11	3	3	3	4	13
64	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	3	3	9	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12
65	4	4	4	4	16	3	3	3	4	13	4	3	3	10	3	4	2	2	11	3	3	3	3	12
66	4	4	4	4	16	3	3	3	3	12	3	2	2	7	3	3	3	3	12	3	3	3	4	13
67	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	2	2	7	3	4	2	2	11	3	4	3	4	14
68	4	4	4	4	16	3	3	4	3	13	3	2	3	8	3	4	3	3	13	3	3	3	3	12
69	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	16
70	5	5	5	5	20	4	4	5	4	16	4	3	3	10	3	4	3	3	13	3	3	4	4	14
71	5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	4	2	2	8	2	4	2	2	10	4	4	4	4	16
72	5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	4	3	4	11	4	4	4	3	15	4	4	4	4	16
73	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	3	10	3	4	2	2	11	3	4	4	5	17
74	5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4	3	3	10	2	4	4	3	13	4	4	4	4	16
75	5	5	5</																					

Tabulasi Data Variabel Y

Kepuasan Masyarakat				Total Y
Y.20	Y.21	Y.22	Y.23	
3	4	4	4	15
2	2	2	2	8
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
5	4	4	5	18
5	5	3	3	16
5	5	5	5	20
3	4	3	4	14
4	3	3	3	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	3	3	2	11
5	3	5	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	4	4	4	15
2	2	2	4	10
5	5	5	5	20
3	3	3	3	12
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
3	2	2	3	10
3	3	3	3	12
4	5	4	4	17
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
5	5	5	5	20
2	3	2	2	9
4	4	4	3	15
4	4	4	4	16
3	4	3	4	14
3	3	3	3	12
4	4	3	3	14
5	5	2	2	14
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
2	3	3	3	11
3	3	3	4	13
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
4	4	4	4	16
4	4	3	2	13
2	2	2	2	8
4	4	4	4	16
3	3	4	3	13
4	3	4	4	15
1	3	3	3	10
1	4	3	3	11
3	3	3	3	12
1	4	3	3	11
1	4	3	1	9
1	4	3	1	9
2	4	3	3	12
2	4	2	3	11
3	4	3	3	13
1	3	3	2	9
2	3	3	2	10
2	3	3	3	11
2	4	3	3	12
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	2	11
2	3	3	2	10
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
2	4	4	3	13
3	5	4	3	15
3	4	4	2	13
3	5	3	2	13
3	4	3	3	13
3	5	4	3	15
3	5	5	3	16
3	4	4	2	13
3	4	3	2	12
3	5	4	2	14
3	5	3	2	13
3	5	3	2	13
2	5	3	2	12
2	5	3	2	12
2	4	3	1	10
1	4	1	1	7
3	5	3	3	14
3	4	3	1	11
3	4	3	3	13
3	5	3	2	13
3	5	3	2	13
2	4	3	2	11
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13
3	5	3	3	14
3	4	4	3	14
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13
3	4	3	3	13

Lampiran 3

1. Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.301	1.160		1.984	.050
	Kualitas Pelayanan	.165	.017	.695	9.575	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

2. Koefisien Determinasi

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.695 ^a	.483	.478	1.873	.483	91.675	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

3. Korelasi Parsial

Correlations			
		Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan
Pearson Correlation	Kepuasan Masyarakat	1.000	.695
	Kualitas Pelayanan	.695	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Masyarakat	.	.000
	Kualitas Pelayanan	.000	.
N	Kepuasan Masyarakat	100	100
	Kualitas Pelayanan	100	100

4. Uji t

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.301	1.160		1.984	.050
	Kualitas Pelayanan	.165	.017	.695	9.575	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

5. Uji Validitas

Variabel X

Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Tangible (X1)
X.1	Pearson Correlation	1	.736**	.658**	.611**	.874**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.2	Pearson Correlation	.736**	1	.767**	.607**	.891**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.3	Pearson Correlation	.658**	.767**	1	.643**	.875**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.4	Pearson Correlation	.611**	.607**	.643**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Tangible	Pearson Correlation	.874**	.891**	.875**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations						
		X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Responsiveness (X2)
X.5	Pearson Correlation	1	.648**	.473**	.663**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.6	Pearson Correlation	.648**	1	.443**	.744**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.7	Pearson Correlation	.473**	.443**	1	.542**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.8	Pearson Correlation	.663**	.744**	.542**	1	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100

Responsiveness	Pearson Correlation	.832**	.848**	.757**	.882**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations					
		X3.9	X3.10	X3.11	Reliability (X3)
X.9	Pearson Correlation	1	.363**	.352**	.686**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X.10	Pearson Correlation	.363**	1	.671**	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X.11	Pearson Correlation	.352**	.671**	1	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Reliability	Pearson Correlation	.686**	.859**	.855**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

Correlations						
		X4.12	X4.13	X4.14	X4.15	Assurance (X4)
X.12	Pearson Correlation	1	.386**	.636**	.598**	.862**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.13	Pearson Correlation	.386**	1	.310**	-.062	.444**
	Sig. (2-tailed)	.000		.002	.543	.000
	N	100	100	100	100	100
X.14	Pearson Correlation	.636**	.310**	1	.667**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.15	Pearson Correlation	.598**	-.062	.667**	1	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000	.543	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Assurance	Pearson Correlation	.862**	.444**	.882**	.803**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Correlations						
		X5.16	X5.17	X5.18	X5.19	Emphaty (X5)
X.16	Pearson Correlation	1	.554**	.601**	.499**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.17	Pearson Correlation	.554**	1	.749**	.587**	.870**

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.18	Pearson Correlation	.601**	.749**	1	.539**	.867**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
X.19	Pearson Correlation	.499**	.587**	.539**	1	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Emphaty	Pearson Correlation	.789**	.870**	.867**	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Variabel Y

Correlations						
		Y.20	Y.21	Y.22	Y.23	Kepuasan Masyarakat (Y)
Y.20	Pearson Correlation	1	.285**	.587**	.621**	.858**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.21	Pearson Correlation	.285**	1	.383**	.014	.524**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.892	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.22	Pearson Correlation	.587**	.383**	1	.582**	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y.23	Pearson Correlation	.621**	.014	.582**	1	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.892	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Kepuasan Masyarakat (Y)	Pearson Correlation	.858**	.524**	.834**	.769**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

6. Uji Reliabilitas

Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	19

Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	4

7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.86328513
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.077
	Negative	-.044
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.147 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Lampiran 4

Dokumentasi



**Tampak Depan Gedung PDAM Tirta Mountala
Aceh Besar**



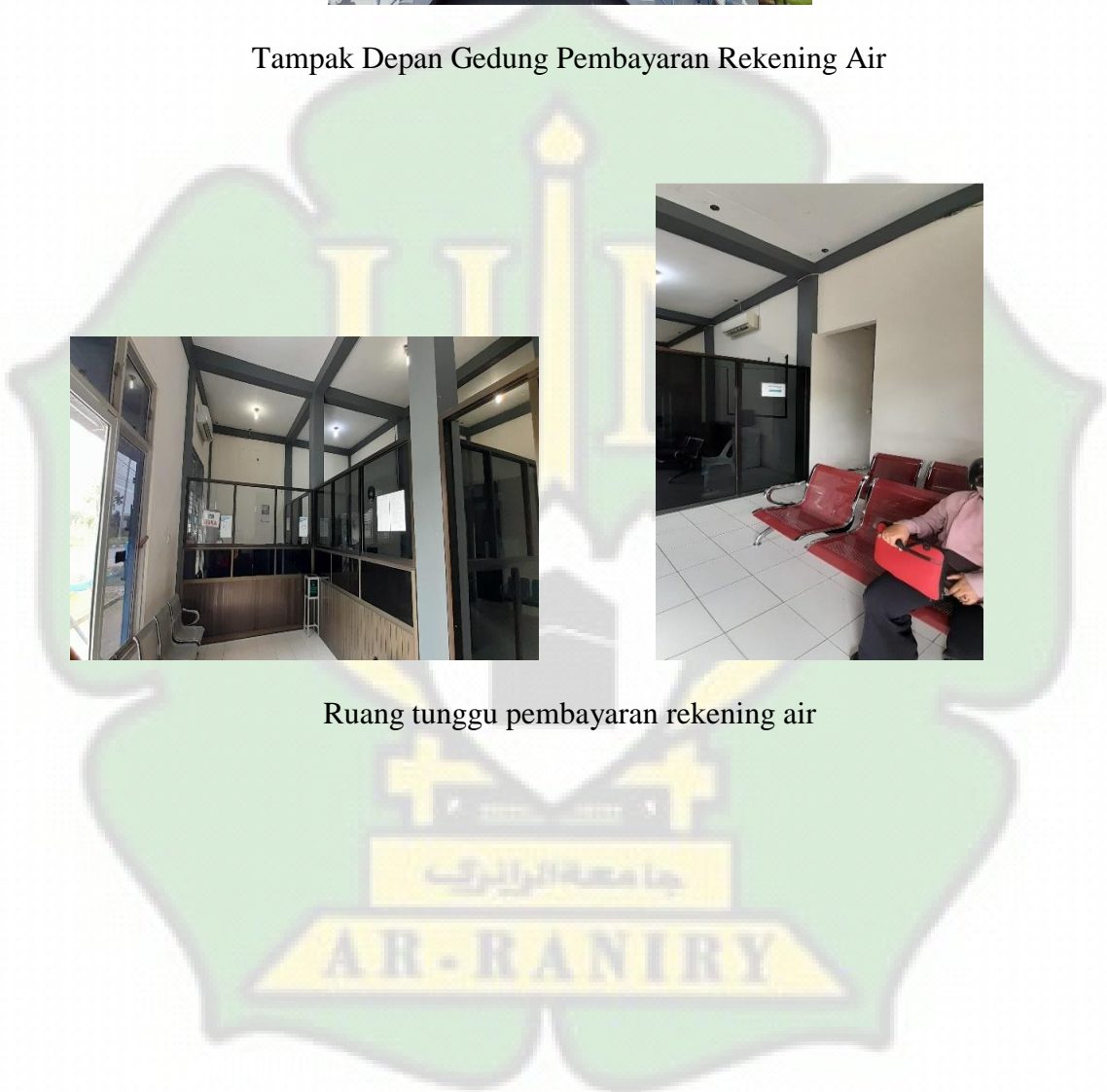
Petunjuk Gedung Pembayaran Rekening Air



Tampak Depan Gedung Pembayaran Rekening Air



Ruang tunggu pembayaran rekening air





Media Online pembayaran rekening air



DAFTAR LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : un@ar-raniry.ac.id

Nomor : B-0248/Un.08/FISIP. WD.I/PP.00.9/01/2023

Lamp :-

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

PDAM Tirta Mountala Aceh Besar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MOLIYANA DEWI / 170802003**

Semester/Jurusan : / Ilmu Administrasi Negara

Alamat sekarang : Lambro Bileu, Kuta Baro, Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap Kepuasan Masyarakat Di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 19 Januari 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 30 Juni 2023

Eka Januar, M.Soc.Sc.

AR-RANIRY



**PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BESAR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MOUNTALA**

Jln. Jenderal Sudirman Kota Jantho Telp.(0651) 92050, Fax. (0651) - 92120 Kode Pos. 23911

Kota Jantho, 31 Januari 2023

Nomor : 74 / 31 / 1 / 2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Mahasiswa Penelitian

Kepada Yth;
Dekan
Bidang Akademik dan Kelembagaan
UIN Ar-Raniry
Di -

Tempat

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat Nomor : B-0248/Un.08/FISIP.WD.I/PP.00.9/01/2023 tanggal 19 Januari 2023 tentang Penelitian Ilmiah Mahasiswa, Kami pada prinsipnya tidak keberatan menerima mahasiswa yaitu:

No.	Nama	NIM	Jurusan
1.	Moliyana Dewi	170802003	Ilmu Administrasi Negara

Untuk melakukan penelitian ilmiah dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembayaran Rekening Air Terhadap Kepuasan Masyarakat di PDAM Tirta Mountala Aceh Besar" sesuai dengan fasilitas yang ada di PDAM Tirta Mountala Kabupaten Aceh Besar.

Demikian yang dapat kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

DIREKSI PDAM TIRTA MOUNTALA
KABUPATEN ACEH BESAR

(IR. SULAIMAN, M. Si)
Direktur Utama