

**Penerapan *Service Quality* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan PDAM Tirta Ranga Kabupaten Subang**

TUGAS AKHIR

**Karya tulis sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik dari
Program Studi Teknik Industri
Fakultas Teknik Universitas Pasundan**

Oleh

Mugia Maulana Pangestu

NRP:143010032



PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PASUNDAN

BANDUNG

2019

Penerapan *Service Quality* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang

Oleh

MUGIA MAULANA PANGESTU
NRP : 143010032



Ir. Toto Ramadhan, MT

Penerapan *Service Quality* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang

MUGIA MAULANA PANGESTU
NRP : 143010032

ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran perbaikan kepada PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta dalam mengimbangi ekspektasi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diperoleh dengan mengukur tingkat perasaan pelanggan terhadap kinerja suatu pelayanan dengan ekspektasi pelanggannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Service Quality* dengan mengacu pada lima dimensi utama. Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang terbagi menjadi dua bagian dengan 23 pernyataan untuk 100 responden yang diambil dengan teknik stratifikasi random sampling dari populasi sebanyak 44.196 pelanggan kelompok II rumah tangga, bagian I kuesioner persepsi pelanggan dan bagian II kuesioner ekspektasi pelanggan. Langkah kedua setelah diperoleh data maka dilakukan pengolahan data untuk membandingkan hasil pengolahan data persepsi dengan pengolahan data ekspektasi yang bertujuan memperoleh score *service quality* dan gap 5, bila nilai gap memiliki arah negatif yang artinya kualitas pelayanan memiliki kriteria kurang baik atau dalam kata lain kinerja PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang belum dapat mengimbangi ekspektasi pelanggannya. Bila semakin besar nilai gap pada kriteria pelayanan maka semakin besar pula prioritas perbaikannya. Begitu pula sebaliknya bila nilai gap memiliki arah yang positif yang artinya kualitas pelayanan memiliki kriteria sangat baik, tetapi *service quality* memiliki nilai gap yang ideal yaitu 0 yang artinya persepsi pelanggan sejalan dengan ekspektasinya terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi *service quality* yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang ditinjau dari lima dimensi keseluruhan memiliki arah yang negatif yaitu -1, yang artinya kualitas pelayanan memiliki kriteria yang kurang baik atau dalam kata lain kinerja PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang belum dapat mengimbangi ekspektasi pelanggan kelompok II rumah tangga.*

Kata Kunci : Service Quality, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, GAP 5.

Implementation of Service Quality in an Effort to Increase Customer Satisfaction of Tirta Rangga local water company (PDAM) at Subang Regency

MUGIA MAULANA PANGESTU
NRP : 143010032

ABSTRACT

This research aims to provide suggestions for improvement to Tirta Rangga local water company (PDAM) at Subang Regency in an effort to increase customer satisfaction. Quality of service is an effort to meet the needs and desires of customers and to balance customer expectations. Customer satisfaction can be obtained by measuring the level of customer feeling towards the performance of a service with the expectations of its customers. This research uses the Service Quality method approach with reference to five main dimensions. The first step is by distributing questionnaires to customers which are divided into two parts with 23 statements for 100 respondents taken by random sampling stratification techniques from a population of 44,196 household group II customers, part one customer perception questionnaire and part two customer expectation questionnaire. The second step, after the data is obtained, the data is processed to compare the results of processing the perception data with the processing of the expectation data which aims to obtain a service quality score and a gap of 5, if the gap value has a negative direction which means that service quality has unfavorable criteria or in other words the performance of Tirta Rangga local water company (PDAM) at Subang Regency has not been able to keep up with the expectations of its customers. If the greater the value of the gap in the service criteria, then the greater the priority for improvement. Otherwise if the gap value has a positive direction which means that the quality of service has very good criteria, but service quality has an ideal gap value of zero which means that customer perceptions are in line with their expectations of service quality. In this research refers to the five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Based on the research that has been done in Tirta Rangga local water company (PDAM) at Subang Regency in terms of five overall dimensions have a negative direction of -1, which means that service quality has unfavorable criteria or in other words the performance of Tirta Rangga local water company (PDAM) at Subang Regency has not been able to match the expectations of group II household customers.

Key words : Service Quality, Customer Satisfaction, GAP 5.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR | iv |
| PERNYATAAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| | |
| Bab I PENDAHULUAN | I-1 |
| I.1 Latar Belakang Masalah | I-1 |
| I.2 Perumusan Masalah | I-5 |
| I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian | I-5 |
| I.4 Pembatas dan Asumsi Penelitian | I-5 |
| I.5 Lokasi Penelitian | I-6 |
| I.6 Sistematika Penulisan | I-6 |
| | |
| Bab II LANDASAN TEORI | II-1 |
| II.1 Konsep dan Definisi Jasa | II-1 |
| II.1.1 Klasifikasi Jasa | II-4 |
| II.1.2 Karakteristik Jasa | II-8 |
| II.2 Pelayanan Publik | II-9 |
| II.2.1 Unsur-Unsur Pelayanan Publik | II-11 |
| II.2.2 Asas-Asas Pelayanann Publik | II-12 |
| II.3 Definisi Kepuasan Pelanggan | II-13 |
| II.3.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan | II-15 |

| | |
|---|-------|
| II.3.2 Aspek-Aspek Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | II-17 |
| II.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan..... | II-18 |
| II.4 Persepsi dan Ekspektasi Pelanggan..... | II-22 |
| II.4.1 Persepsi Pelanggan..... | II-23 |
| II.4.2 Ekspektasi Pelanggan | II-24 |
| II.5 Harapan dan Kepuasan Pelanggan | II-25 |
| II.6 <i>Service Quality</i> | II-27 |
| II.6.1 Pengertian <i>Service Quality</i> | II-27 |
| II.6.2 Manfaat <i>Service Quality</i> | II-28 |
| II.6.3 Dimensi <i>Service Quality</i> | II-29 |
| II.6.4 Keunggulan <i>Service Quality</i> | II-37 |
| II.6.5 Kekurangan <i>Service Quality</i> | II-37 |
| II.6.6 Kesenjangan (<i>GAP</i>) | II-37 |
| II.7 Kualitas..... | II-40 |
| II.8 Kualitas Pelayanan | II-41 |
| II.9 Kuesioner | II-43 |
| II.9.1. Jenis Skala Kuesioner..... | II-43 |
| II.10 <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI) | II-45 |
| II.11 Uji Validitas Kuesioner | II-46 |
| II.12 Uji Realibilitas Kuesioner..... | II-47 |
| II.12 Perhitungan <i>Service Quality</i> | II-48 |
| II.12.1. Nilai Rata-Rata Variabel Persepsi..... | II-48 |
| II.12.2. Nilai Rata-Rata Variabel Ekspektasi..... | II-49 |
| II.12.3. <i>Score Service Quality</i> | II-49 |

Bab III METODOLOGI PENELITIAN..... III-1

| | |
|---|-------|
| III.1 Model Pemecahan Masalah | III-1 |
| III.2 Langkah – langkah Pemecahan Masalah | III-4 |
| III.2.1 Studi Pendahuluan | III-4 |

| | |
|---|-------------|
| III.2.2 Identifikasi Masalah..... | III-5 |
| III.2.3 Perumusan Masalah | III-5 |
| III.2.4 Tujuan Pemecahan Masalah | III-5 |
| III.2.5 Penentuan Variabel Penelitian | III-6 |
| III.2.6 Penyusunan Kuesioner..... | III-7 |
| III.2.7 Uji Kecukupan Data..... | III-10 |
| III.2.8 Penyebaran Kuesioner | III-11 |
| III.2.9 Pengumpulan Data | III-11 |
| III.2.10 Pengolahan Data | III-12 |
| III.2.10.1 Uji Validitas Kuesioner..... | III-13 |
| III.2.10.2 Uji Realibilitas Kuesioner..... | III-14 |
| III.2.11 Analisis <i>Service Quality</i> | III-15 |
| III.2.11.1 Nilai Rata-Rata Variabel Persepsi..... | III-15 |
| III.2.11.2 Nilai Rata-Rata Variabel Ekspektasi..... | III-15 |
| III.2.11.3 <i>Score Service Quality</i> | III-16 |
| III.2.12 Kesimpulan dan Saran..... | III-16 |
| BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA | IV-1 |
| IV.1 Gambaran Umum Perusahaan | IV-1 |
| IV.2 Visi dan Misi Perusahaan | IV-5 |
| IV.2.1 Visi Perusahaan | IV-5 |
| IV.2.2 Misi Perusahaan..... | IV-6 |
| IV.3 Lokasi Perusahaan..... | IV-6 |
| IV.4 Penentuan Variabel Penelitian | IV-6 |
| IV.5 Penyusunan Kuesioner..... | IV-17 |
| IV.5.1 Kuesioner Persepsi | IV-22 |
| IV.5.2 Kuesioner Eskpektasi..... | IV-25 |
| IV.6 Uji Kecukupan Data..... | IV-27 |
| IV.7 Penyebaran Kuesioner | IV-28 |

| | |
|---|------------|
| IV.8 Pengumpulan Data..... | IV-28 |
| IV.8.1 Data Karakteristik Responden | IV-28 |
| IV.8.2 Data Ordinal Kuesioner Persepsi..... | IV-31 |
| IV.8.3 Data Ordinal Kuesioner Ekspektasi..... | IV-40 |
| IV.8.4 <i>Method Successive Interval</i> (MSI)..... | IV-48 |
| IV.8.5 Data Interval Kuesioner Persepsi..... | IV-48 |
| IV.8.6 Data Interval Kuesioner Ekspektasi..... | IV-55 |
| IV.9 Pengolahan Data | IV-62 |
| IV.9.1 Uji Validitas Kuesioner Persepsi | IV-62 |
| IV.9.2 Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi | IV-68 |
| IV.9.3 Uji Realibilitas Kuesioner Persepsi | IV-74 |
| IV.9.4 Uji Realibilitas Kuesioner Ekspektasi | IV-75 |
| IV.10 Analisis <i>Service Quality</i> | IV-77 |
| IV.10.1 Nilai Rata-Rata Variabel Persepsi | IV-77 |
| IV.10.2 Nilai Rata-Rata Variabel Ekspektasi | IV-80 |
| IV.10.3 <i>Score Service Quality</i> | IV-82 |
| IV.10.3.1 <i>Score Service Quality Skala Interval</i> | IV-83 |
| IV.10.3. <i>Score Service Quality Skala Ordinal</i> | IV-86 |
| BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN..... | V-1 |
| V.1 Analisis Uji Kecukupan Data..... | V-2 |
| V.2 Analisis Karakteristik Responden..... | V-2 |
| V.3 Analisis Data Ordinal..... | V-3 |
| V.4 Analisis Data Interval..... | V-3 |
| V.5 Analisis Uji Validitas | V-3 |
| V.5.1 Analisis Uji Validitas Kuesioner Persepsi | V-3 |
| V.5.2 Analisis Uji Validitas Kuesioner Ekspektasi | V-5 |
| V.6 Analisis Uji Realibilitas | V-6 |
| V.6.1 Analisis Uji Realibilitas Kuesioner Persepsi | V-7 |

| | |
|---|-------------|
| V.6.2 Analisis Uji Realibilitas Kuesioner Ekspektasi | V-7 |
| V.7 Analisis <i>Score Service Quality</i> | V-7 |
| V.7.1 Analisis Nilai Rata-Rata Variabel Persepsi | V-8 |
| V.7.2 Analisis Nilai Rata-Rata Variabel Ekspektasi | V-10 |
| V.7.3 Analisis Dimensi Keandalan (<i>Realiblity</i>)..... | V-12 |
| V.7.4 Analisis Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsivness</i>)..... | V-12 |
| V.7.5 Analisis Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>) | V-13 |
| V.7.6 Analisis Dimensi Empati (<i>Emphaty</i>)..... | V-14 |
| V.7.7 Analisis Dimensi Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)..... | V-15 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | VI-1 |
| VI.1 Kesimpulan | VI-2 |
| VI.1 Saran | VI-2 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |



BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk di bumi tergantung pada ketersediaan air di dunia ini termasuk manusia (Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017). Karena sangat pentingnya air bagi masyarakat, Pemerintah menjamin kebutuhan air bagi warga negaranya yang tertuang dalam UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi: “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Senada dengan hal tersebut Undang-Undang No 5 Tahun 1962 Pasal 5 menegaskan Perusahaan Daerah itu adalah kesatuan produksi (regional) milik Pemerintah Daerah memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum dibidang air. Hal ini diperkuat oleh Undang-Undang No 5 Tahun 1974 bahwa yang dimaksud Perusahaan Daerah adalah suatu usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-Undang No 22 Tahun 1999 Pasal 10 (1), yang berbunyi: “Daerah berwenang untuk mengelola sumber daya nasional yang tersedia pada wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat orang banyak, maka pengelolaannya dipegang oleh pemerintah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga Kabupaten Subang awalnya terbentuk sebagai Badan Pengelola Air Minum (BPAM) pada 12 Desember 1980 berdasarkan SK No 126/KPTS/CK/1980 yang mana sebagai cikal bakal PDAM Tirta Rangga dan terhitung sejak tanggal 31 Desember 1988 berdasarkan Perda Kabupaten Subang No 3 Tahun 1988, Badan Pengelola Air Minum (BPAM) beralih status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan penyedia layanan publik yang bertanggung jawab sebagai pengembang dan pengelola sistem penyedia air bersih bagi kepentingan masyarakat pada wilayah Kabupaten Subang. Sebagai salah satu BUMD perlu memberikan pelayanan adil dan merata secara terus menerus dengan memenuhi norma pelayanan tanpa mengesampingkan syarat-syarat kesehatan serta

memantapkan manajemen perusahaan yang dapat menunjang perkembangan ekonomi dan kesehatan masyarakat.

Pada September 2018 PDAM Tirta Ranga mengklaim telah melayani penyedia air bersih dengan cakupan 16 Kecamatan memiliki 44.196 sambungan rumah tangga dengan 273.441 pelanggan rumah tangga. Jika mengkaji data yang diperoleh maka PDAM Tirta Ranga hanya melayani 55.09% dari daerah cakupan pelayanan, tetapi bila mengacu pada seluruh penduduk yang berada dicakupan Kabupaten Subang dengan cakupan 30 Kecamatan hanya melayani 17,7% (sumber data : PDAM Tirta Ranga 2018).

Terlepas dari perbedaan cakupan wilayah diatas, kita mengetahui bahwa Negara menjamin kebutuhan air sehari-hari untuk masyarakat dalam Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 bahwa Pemerintah Daerah bertanggung jawab dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menjamin kebutuhan air sehari-hari bagi masyarakat. Tetapi pada kenyataannya banyak pelanggan PDAM Tirta Ranga Kabupaten Subang memandang bahwa pelayanan PDAM dianggap belum bisa memberikan pelayanan yang baik, dilihat banyaknya pengaduan tentang kualitas air PDAM Tirta Ranga yang seringkali keruh bahkan tak jarang bercampur lumpur. Selain kualitas air yang keruh, kuantitas air PDAM sering dapat pengaduan seperti air yang mati mendadak, macet dan debit yang kecil, serta sama halnya seperti pengaduan tentang kuantitas ada beberapa pengaduan tentang administrasi seperti pemakaian yang meningkat pemakaian dan perubahan golongan tarif. Selain itu hal tersebut senada dengan Perda Kabupaten Subang No 7 Tahun 2009 Pasal 3 secara umum PDAM Tirta Ranga didorong mewujudkan penyelenggaraan pelayanan prima yaitu dengan memenuhi harapan kebutuhan pelanggan serta sebagai standar mutu dan operasional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Harapan PDAM Tirta Ranga untuk memenuhi dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan belum sejalan dengan kenyataan yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini bisa dilihat dari banyaknya berbagai pengaduan pelanggan yang ditujukan kepada PDAM Tirta Ranga yang terjadi pada bulan Januari sampai September 2018, rekap pengaduan diuraikan dalam tabel I.1

Tabel I.1 Rekap Pengaduan Pelanggan

| No | Bulan | Jenis Pengaduan | | | Jumlah |
|--------|-----------|-----------------|----------|-----------|--------|
| | | Adm | Kualitas | Kuantitas | |
| 1 | Januari | 0 | 12 | 5 | 17 |
| 2 | Februari | 4 | 8 | 9 | 21 |
| 3 | Maret | 8 | 12 | 3 | 23 |
| 4 | April | 6 | 6 | 5 | 17 |
| 5 | Mei | 11 | 11 | 11 | 33 |
| 6 | Juni | 8 | 5 | 4 | 17 |
| 7 | Juli | 4 | 21 | 6 | 31 |
| 8 | Agustus | 8 | 31 | 5 | 44 |
| 9 | September | 5 | 42 | 5 | 52 |
| Jumlah | | 54 | 148 | 53 | 255 |

Sumber : PDAM Tirta Ranga Kabupaten Subang tahun 2018

Dari Tabel I.1, dapat dilihat banyak dan berbagai jenis pengaduan dari bulan Januari sampai September 2018. Akibat dari kondisi tersebut kinerja pelayanan PDAM Tirta Ranga tengah menjadi sorotan, bahkan Ketua DPRD Kabupaten Subang Beny Rudiono memanggil Direktur Utama PDAM Tirta Ranga terkait banyaknya laporan dan pengaduan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PDAM Tirta Ranga (Pikiran Rakyat, 3 Mei 2018). Selain itu, banyak pengaduan tentang air yang keruh, hal tersebut diakui oleh direktur PDAM diakibatkan dari aktivitas penambangan galian C yang radiusnya hanya 300 meter dari sumber air Cibulakan sejak 2013 (Pikiran Rakyat, 3 Mei 2018). Selain itu banyak juga pengaduan dari segi kuantitas air tersebut yang mengalirnya sewaktu-waktu atau debitnya kecil bahkan tidak mengalir, bisa dilihat dari penurunan debit air dari kapasitas produksi dan layanan pendistribusian air yang tidak 24 jam, bahkan ada yang 13 jam. Serta beberapa pengaduan tentang administrasi biasanya meningkat pemakaian diakibatkan ada kebocoran air setelah *water meter* yang secara otomatis meningkatkan pemakaian tercatat pada *water meter* tanpa diketahui pelanggan dan perubahan golongan tarif biasanya terjadi karena banyak yang awalnya sebagai pelanggan golongan rumah tangga kemudian berubah yang golongan tarifnya berbeda.

Kualitas pelayanan perlu ditentukan melalui dimensi-dimensi. Menurut (Parasuraman, Leonard L. Berry, 1988) dalam buku *Service, Quality and*

Satisfaction Tjiptono & Chandra (2011) terdapat lima dimensi kualitas jasa yaitu: (1) *Reliability*, yaitu kemampuan perusahaan memberikan layanan yang akurat. (2) *Responsiveness*, yaitu kemampuan perusahaan merespon permintaan pelanggan. (3) *Assurance*, yaitu kemampuan perusahaan menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. (4) *Empathy*, yaitu perusahaan memberikan perhatian serta dapat memahami masalah pelanggan dan bertindak bagi kepentingan pelanggan. (5) *Tangibles*, yaitu penampilan perusahaan secara fisik. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan PDAM Tirta Ranga dapat disebut memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dipastikan tidak memuaskan. Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan (Purwanti, Kirya, & Bagia, 2014). Kepuasan pelanggan dapat dikategorikan sebagai tujuan tingkat tinggi dalam suatu sistem pengukuran kinerja (Sudapet, 2009). Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima akan berbentuk kesenjangan (Purwanti et al., 2014).

Sebagian pelanggan PDAM Tirta Ranga memandang permasalahan ini bahwa PDAM Tirta Ranga belum bisa memberikan pelayanan yang baik. Banyaknya pengaduan dan sorotan publik merupakan tantangan bagi penyedia jasa tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan ditinjau dari 5 dimensi *service quality* dengan mengukur *gap 5* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan, karena *gap 5* dianggap sebagai fungsi gabungan antara keempat *gap* yang lain: $gap 5 = f(gap 1, gap 2, gap 3, \text{ dan } gap 4)$ (Leonard L. Berry, 1985). Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas mengenai. Penerapan *Service Quality* Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Ranga Kabupaten Subang.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan diatas, dapat dirumuskan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan PDAM Tirta Rangga terhadap pelanggan ditinjau dari dimensi *Tangibles*, *Realibility*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Emphaty*?
2. Berapa besar kesenjangan (*gap 5*) antara pelayanan yang diharapkan (ekspektasi) dan pelayanan yang diterima (persepsi) pelanggan PDAM Tirta Rangga?

I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PDAM Tirta Rangga terhadap pelanggan ditinjau dari dimensi *Realibility*, *Responsivness*, *Assurance*, *Emphaty*, *Tangibles*
2. Untuk mengetahui berapa besar kesenjangan (*gap 5*) antara pelayanan yang didapatkan dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan PDAM Tirta Rangga

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis suatu hambatan dalam pelaksanaan pelayanan.
2. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PDAM Tirta Rangga.
3. Untuk memperluas wawasan, informasi dan pengetahuan dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat khususnya pembaca secara umum.

I.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas pembatasan masalah dilakukan agar penelitian tidak melebar ke permasalahan yang lebih luas, tidak terarah dan

hanya terfokus pada sasaran pokok penelitian. Adapun pembatasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga Kabupaten Subang Jalan Darmodiharjo No.2 Subang – Jawa Barat.
2. Penelitian ini hanya berfokus pada pelayanan PDAM Tirta Rangga terhadap pelanggan rumah tangga kelompok II
3. Penelitian kesenjangan (*gap*) kualitas pelayanan pada penelitian ini dilakukan hanya pada kesenjangan (*gap* 5) . Kondisi Perusahaan tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian menggunakan *gap* 1, 2, 3 dan 4 karena berada pada level manajemen.

Adapun asumsi-asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kondisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga dianggap tidak mengalami perubahan.
2. Kondisi responden sudah menggunakan layanan PDAM lebih dari 1 tahun dan sudah mengerti situasi PDAM.
3. Penelitian ini hanya mengukur *gap* 5, karena *gap* 5 dianggap sebagai fungsi gabungan antara keempat *gap* yang lain: $gap\ 5 = f(gap\ 1, gap\ 2, gap\ 3, dan\ gap\ 4)$

I.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga Jalan Darmodiharjo No.2, Cigadung, Kecamatan Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat 41251.

I.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan laporan penelitian adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I ini membuka pembahasan laporan penelitian yang menjelaskan Latar Belakang masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Tirta Rangga dalam upaya meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat Subang, Tujuan dan Manfaat Penelitian ditentukan, Pembatasan Masalah dan Asumsi dilakukan, Lokasi Penelitian tugas akhir dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II ini berisikan tentang penjelasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan tingkat pelayanan dan kepuasan konsumen yang menjadi acuan dan dasar pendukung dalam pemecahan masalah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab III ini berisikan tentang penjelasan metode pemecahan masalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta langkah-langkah yang dilakukan dalam usaha memecahkan masalah dengan melihat batas yang ada. Penjelasan ini dimulai dari mengenai rancangan penelitian yang akan digunakan, teknik pengumpulan data, dan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam usaha melakukan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab IV ini berisikan informasi mengenai data dilapangan untuk melakukan penelitian dan pengolahan data. Pengumpulan data pendukung perusahaan dan data penelitian yang diambil untuk pengolahan data. Serta diuraikan juga bagaimana proses pengolahan data pada penelitian ini.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab V ini menjelaskan tentang analisis hasil dari pengolahan data, hasil penelitian, dan pembahasan sesuai dengan proses dan hasil perhitungan pengolahan data permasalahan yang telah dilakukan. Dengan menganalisis dari hasil pengolahan diharapkan dapat menjawab permasalahan yang ada.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab VI ini berisi kesimpulan terhadap hasil dari pengumpulan dan pengolahan data yang telah dianalisis guna menjawab kualitas pelayanan dan kepuasan PDAM Tirta Rangga serta saran penulis mengenai penelitian ini guna penyempurna penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MON PASE KABUPATEN ACEH UTARA. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 297–308.
- Brata, A. A. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003).
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MENUJU GOOD LOCAL GOVERNANCE*.
- Irawan, H. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta: Erlangga.
- Kasmir. (2005). *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (1994). Marketing Management: Analysis Planning Implementation and Control. *Journal of Retailing*.
- Kotler, P., & Armstrong, P. (1994). Principles In Marketing. *Journal of Marketing*.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jorunal of Retailing*, 64, 12–40.

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

Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto, & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Setiady, Y. N., Kardena, E., & Rahardyan, B. (2013). ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG DENGAN METODE SERVQUAL, 41–51.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.

Tjiptono, F. (1997). Strategi Pemasaran, edisi kedua. *Edisi I*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*. Andi Publisher. Andi Publisher.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2000). Services Marketing Strategy. In *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.

