

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *CALL CENTER* DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

TUGAS AKHIR



oleh:

MELINDA ALFIONITA

NIM 151910813013

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN

DEPARTEMEN BISNIS

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan / atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan / ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format dalam isi Tugas Akhir.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, Juli 2022



NIM. 151910813013

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *CALL CENTER* DI
PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Bidang
Manajemen Pemasaran

Pada Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga

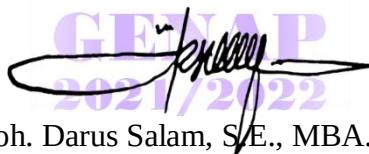
Oleh:

Melinda Alfionita

NIM. 151910813013

Disetujui oleh:

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Darus Salam', is written over a purple rectangular stamp. The stamp contains the text 'GENAP' in large letters and '2021/2022' in smaller letters below it.

Moh. Darus Salam, S.E., MBA.

NIP. 198705012018083101

LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Tugas Akhir Ini Telah Diujikan dan Disahkan Dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Departemen : Bisnis

Fakultas : Vokasi Universitas Airlangga

Hari/Tanggal : Kamis, 21 Juli 2022

Pukul : 09.00 WIB

Tempat : Ruang Transit Dosen

Panitia Penguji terdiri dari:

Anggota Penguji I



Damar Kristanto, S.E., M.SM.

NIP. 198905022018083101

Anggota Penguji II



Rizka Miladiah, S.E., M.SM.

NIP. 198101272015043201

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna *Call Center* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” sebagai salah satu syarat kelulusan program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga dan memperoleh gelar Ahli Madya Bidang Manajemen Pemasaran.

Penulisan Tugas Akhir memberikan penulis banyak ilmu, pengalaman, bimbingan, saran, dan doa. Maka dengan hormat, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya
2. Kedua orang tua dan kakak yang senantiasa mendoakan penulis agar selalu diberi kelancaran
3. Prof.Dr.Anwar Ma'ruf, M.Kes., drh. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
4. Maurisia Putri Permatasari, S.E., M.Sc. selaku Koordinator Program DIII Program Studi Manajemen Pemasaran Fakultas Vokasi Universitas Airlangga
5. Moh. Darus Salam, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan

7. Pak Hendro selaku Staff Senior Bagian Tata Usaha yang telah memberikan izin melakukan magang dan penelitian
8. Pak Adi selaku Manajer Hubungan Pelanggan yang telah memberikan izin melakukan penelitian pada *Call Center*
9. Hermawan Burhanudin Tri Putro selaku teman dekat penulis yang menjadi *support system* penulis
10. Cinta dan Syafa selaku teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan semangat dan motivasi serta menyediakan tempat untuk berbagi keluh kesah selama menyusun Tugas Akhir
11. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir
12. *Last but not least, I wanna thank me!*

Penulis menyadari, penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan dalam menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata dengan segala keterbatasannya, penulis berharap Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, Juli 2022



Melinda Alfionita

ABSTRAK

Call Center merupakan pusat aktivitas komunikasi bisnis dengan pelayanan yang diberikan dalam bentuk menerima telepon dan menelepon keluar. *Call Center* PDAM Surya Sembada memberikan pelayanan 24 jam serta bebas pulsa. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada melalui survei kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan berpacu pada dasar teori dimensi kualitas jasa yaitu, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, sedangkan alat pengumpulan data adalah menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden dengan *purposive sampling* digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hasil rata-rata skor sebesar 2,88 yang termasuk dalam kategori Baik atau dapat diartikan Puas. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh nilai sebesar 72,27 yaitu termasuk dalam kategori Baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Call Center*, PDAM Surya Sembada, IKM.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Manfaat	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pelayanan	9
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Unsur Pelayanan Publik	11
2.2.2 Asas Pelayanan Publik	11
2.2.3 Kelompok Pelayanan Publik	13
2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik	14
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	16

2.3 Kualitas Layanan.....	17
2.3.1 Definisi Kualitas Layanan.....	17
2.3.2 Indikator Kualitas Layanan	19
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	23
2.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.6 <i>Call Center</i>	25
2.7 Perusahaan Daerah Air Minum.....	26
2.8 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan	29
3.1.1 Tempat	29
3.1.2 Waktu.....	29
3.2 Bahan dan Alat.....	31
3.2.1 Bahan	31
3.2.2 Alat.....	31
3.3 Kerangka Berpikir	32
3.4 Metode Penelitian.....	32
3.5 Sumber Data.....	33
3.5.1 Data Primer	33
3.5.2 Data Sekunder	33
3.6 Populasi dan Sampel	34
3.6.1 Populasi	34
3.6.2 Sampel.....	34
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data	36
3.8 Teknik Analisa Data	37
3.8.1 Statistik Deskriptif	37
3.8.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	38

3.9 Uji Instrumen	40
3.9.1 Uji Validitas	40
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	40
310Skala Pengukuran.....	41
311Definisi Operasional Variabel.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 PDAM Surya Sembada.....	58
4.2 <i>Call Center</i>	59
4.3 Hasil Uji Validitas	60
4.4 Hasil Uji Reliabilitas	62
4.5 Hasil Statistik	63
4.5.1 Profil Responden	63
4.5.1.1 Usia.....	63
4.5.1.2 Jenis Kelamin.....	64
4.5.2 Tabulasi Data Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa	64
4.5.2.1 Dimensi Keandalan	64
4.5.2.2 Dimensi Daya Tanggap	71
4.5.2.3 Dimensi Jaminan.....	78
4.5.2.4 Dimensi Empati.....	85
4.5.3 Rekapitulasi Tabulasi Data Dimensi Kualitas Jasa	92
4.5.4 Tabulasi Data Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	94
4.5.5 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan	100
4.6 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan IKM	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Jadwal Tugas Akhir.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert.....	41
Tabel 3.3 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden	42
Tabel 3.4 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden Berdasar IKM	43
Tabel 3.5 Persamaan Indikator IKM dengan <i>Servqual</i>	44
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	60
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 4.5 Perhitungan Skor Variabel X1.1	65
Tabel 4.6 Perhitungan Skor Variabel X1.2	68
Tabel 4.7 Perhitungan Skor Variabel X1.3	70
Tabel 4.8 Perhitungan Skor Variabel X2.1	72
Tabel 4.9 Perhitungan Skor Variabel X2.2	75
Tabel 4.10 Perhitungan Skor Variabel X2.3	77
Tabel 4.11 Perhitungan Skor Variabel X3.1	79
Tabel 4.12 Perhitungan Skor Variabel X3.2	81
Tabel 4.13 Perhitungan Skor Variabel X3.3	84
Tabel 4.14 Perhitungan Skor Variabel X4.1	86

Tabel 4.15 Perhitungan Skor Variabel X4.2	88
Tabel 4.16 Perhitungan Skor Variabel X4.3	90
Tabel 4.17 Rata-Rata Skor Masing-Masing Variabel Kualitas Jasa.....	92
Tabel 4.18 Rekapitulasi Tabulasi Data Dimensi Kualitas Jasa	93
Tabel 4.19 Perhitungan Skor Variabel Y1	95
Tabel 4.20 Perhitungan Skor Variabel Y2	96
Tabel 4.21 Perhitungan Skor Variabel Y3	98
Tabel 4.22 Perhitungan Skor Variabel Y4	99
Tabel 4.23 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan	100
Tabel 4.24 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan Perhitungan IKM	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PDAM Surya Sembada	58
Gambar 4.2 Tabulasi Data Variabel X1.1	65
Gambar 4.3 Tabulasi Data Variabel X1.2	67
Gambar 4.4 Tabulasi Data Variabel X1.3	69
Gambar 4.5 Tabulasi Data Variabel X2.1	72
Gambar 4.6 Tabulasi Data Variabel X2.2	74
Gambar 4.7 Tabulasi Data Variabel X2.3	76
Gambar 4.8 Tabulasi Data Variabel X3.1	78
Gambar 4.9 Tabulasi Data Variabel X3.2	81
Gambar 4.10 Tabulasi Data Variabel X3.3	83
Gambar 4.11 Tabulasi Data Variabel X4.1	85
Gambar 4.12 Tabulasi Data Variabel X4.2	88
Gambar 4.13 Tabulasi Data Variabel X4.3	90
Gambar 4.14 Tabulasi Data Variabel Y1	94
Gambar 4.15 Tabulasi Data Variabel Y2	96
Gambar 4.16 Tabulasi Data Variabel Y3	97
Gambar 4.17 Tabulasi Data Variabel Y4	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner	108
Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden	112
Lampiran 3 Perhitungan Uji Validitas	114
Lampiran 4 Perhitungan Uji Reliabilitas.....	115
Lampiran 5 Form Bimbingan Tugas Akhir	116

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019, dunia dikejutkan dengan wabah virus corona (COVID-19) yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. Virus ini pertama kali terdeteksi di Wuhan, China pada Desember 2019 dan sejak saat itu virus tersebut menyebar secara global ke sebagian besar negara di dunia termasuk Indonesia. Secara resmi, WHO (*World Health Organization*) mendeklarasikan virus corona (COVID-19) sebagai pandemi pada tanggal 9 Maret 2020.

Event skala besar hampir seluruhnya ditunda bahkan dibatalkan. Hal tersebut membuktikan bahwa COVID-19 mampu melumpuhkan aktivitas semua kalangan masyarakat. Berbagai upaya pencegahan penyebaran COVID-19 pun dilakukan oleh pemerintah negara-negara di dunia guna memutus rantai penyebaran COVID-19 ini, yang disebut dengan istilah *lockdown* dan *social distancing* (Supriatna, 2020). Begitu pula di Indonesia, dalam rangka pencegahan dan pengendalian COVID-19, pemerintah mengeluarkan kebijakan mengenai protokol kesehatan yang diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020. Terbentuknya kebijakan-kebijakan baru agar dapat mengurangi bahkan memutus mata rantai infeksi COVID-19 seperti kegiatan perkantoran, kegiatan belajar mengajar, ataupun pertemuan luring lainnya yang dilakukan secara daring atau online tentu sangat berdampak pada pelayanan publik di Indonesia.

Pelayanan publik sendiri telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang pada pasal 1 mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang wajib diperhatikan badan atau penyelenggara pelayanan publik dalam menjalankan fungsinya di pemerintahan karena kualitas layanan akan berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Di masa pandemi, pelayanan publik dituntut untuk tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik dan tetap dengan penerapan disiplin protokol kesehatan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

Kualitas pelayanan menurut Prasetyo dan Miftahul (2012:72) adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara harapan mereka terhadap layanan dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Sementara jika pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan sangat luar biasa. Sebaliknya, kualitas pelayanan dipersepsikan buruk apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan ekspektasi yang

diharapkan (Etta & Sopiah, 2013:180). Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan adalah dua hal yang sangat berkaitan erat. Kualitas pelayanan mencakup upaya untuk mencapai kepuasan pelanggan, yaitu apabila kualitas pelayanan yang diterima baik dan sesuai atau bahkan melebihi harapan maka pelanggan merasa senang dan puas, sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diterima buruk atau tidak sesuai dan di bawah harapan maka pelanggan merasa kecewa dan tidak puas. Oleh sebab itu, penting bagi suatu perusahaan untuk memerhatikan kualitas pelayanan agar perusahaan berhasil memuaskan para pelanggannya. Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Tjiptono dan Chandra, 2012:78) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Meski perkembangan COVID-19 di Indonesia saat ini semakin terkendali sehingga pemerintah memutuskan untuk melonggarkan kebijakan pemakaian masker, namun pemerintah tetap menghimbau penggunaan masker di beberapa kondisi yaitu ketika beraktivitas di ruangan tertutup dan saat menggunakan transportasi publik. Sementara itu, bagi masyarakat yang masuk dalam kategori rentan, lansia, atau memiliki penyakit komorbid, juga masih tetap disarankan menggunakan masker saat beraktivitas. Demikian juga bagi masyarakat yang mengalami gejala batuk dan pilek, maka harus tetap menggunakan masker ketika melakukan aktivitas. Situasi yang belum sepenuhnya kondusif tersebut diikuti dengan masih adanya kasus positif COVID-19 di Indonesia yang menginjak angka 6.057.142 per tanggal 11 Juni 2022, menandakan bahwa pandemi belum berakhir sehingga membuat bagaimanapun juga suatu

pelayanan harus bertransformasi dari paradigma pelayanan lama menjadi pelayanan baru dengan menyesuaikan protokol kesehatan. Begitu juga dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai salah satu pelayan publik yang telah menyesuaikan protokol kesehatan dalam melayani masyarakat, yaitu menutup sementara pelayanan tatap muka di Kantor Pusat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sampai dengan waktu yang belum dapat ditentukan demi meminimalisir kontak fisik langsung secara massal. Hal tersebut telah diinfokan secara resmi di *official account* Instagram PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada Rabu, 16 Februari 2022. Hingga per tanggal 11 Juni 2022, masih belum ada pemberitahuan resmi dari perusahaan terkait pembukaan kembali pelayanan tatap muka di Kantor Pusat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Mulai dari laporan, pengaduan, keluhan, hingga komplain terkait PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sepenuhnya disampaikan melalui kanal resmi perusahaan yaitu *Call Center*.

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada merupakan Perusahaan Daerah yang menyelenggarakan penyediaan air minum di wilayah Kota Surabaya pada khususnya dan seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia pada umumnya. Dalam upaya menyediakan layanan terbaik yang aman bagi pelanggannya di situasi pandemi COVID-19, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memaksimalkan pemanfaatan *Call Center* sebagai kanal pengaduan pelanggan untuk dapat tetap terhubung dengan pelanggannya. Hal

itu didasari atas kebijakan perusahaan yaitu menutup sementara pelayanan tatap muka di Kantor Pusat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan maksud mengikuti kebijakan pemerintah yaitu *physical distancing*. Dengan kata lain, layanan *Call Center* mempermudah perusahaan untuk tetap dapat beroperasi di tengah pandemi COVID-19.

Call Center didefinisikan sebagai pusat aktivitas komunikasi bisnis dengan pelayanan yang diberikan dalam bentuk menerima telepon dan menelepon keluar. *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan pelayanan 24 jam serta bebas pulsa melalui telepon yang akan memudahkan pelanggan untuk menyampaikan pengaduannya yakni lebih leluasa tanpa batasan waktu dan tempat. Tujuan dari diadakanya layanan *Call Center* sendiri ialah sebagai pusat informasi bagi pelanggan mengenai pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta sebagai kanal pengaduan pelanggan dalam membantu pelanggan yang memiliki masalah dengan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini tidak lain sebagai bentuk atau upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Call Center PDAM Surya Sembada yang mulanya beroperasi sebagai kanal pengaduan pelanggan yang melayani pelanggan dalam lingkup keluhan atau komplain, kini beralih menjadi suatu layanan yang komplit melayani pelanggan mulai dari pengajuan pasang baru, pembayaran, laporan, pengaduan, hingga keluhan atau komplain ditangani petugas dengan dipandu secara daring melalui telepon. Segala hal terkait PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sepenuhnya disampaikan melalui kanal resmi perusahaan yaitu *Call Center*.

Fenomena perubahan sistem layanan tatap muka menjadi daring melalui *Call Center* berbasis telepon tersebut yang diinstruksikan kepada seluruh pelanggan tanpa terkecuali, tentu membuat performa petugas *Call Center* menjadi semakin padat. Hal itu terjadi semata-mata karena seluruh pelanggan berbondong-bondong menggunakan layanan *Call Center* untuk terhubung dengan perusahaan dalam menyampaikan kepentingannya sedangkan jumlah petugas *Call Center* itu sendiri tidak bertambah atau tetap dan terbatas. Sehingga dapat dikatakan bahwa petugas *Call Center* dituntut untuk memaksimalkan performa atau kinerjanya melayani seluruh pelanggan.

Pengoptimalan performa atau kinerja petugas *Call Center* dalam melayani pelanggan yang berlebih, menimbulkan suatu gagasan untuk mengukur kepuasan pelanggan itu sendiri. Implementasi pengalihan keseluruhan sistem layanan menjadi daring melalui *Call Center* berbasis telepon akan membuat suatu teka-teki apakah pelanggan telah terlayani dengan baik sehingga memperoleh kepuasan atau malah justru sebaliknya, mengingat kepuasan pelanggan adalah kunci utama suatu perusahaan untuk dapat meraih tujuan. Lebih jauh, dengan terciptanya kepuasan pelanggan maka dapat mempererat hubungan perusahaan dengan pelanggan, menjaga loyalitas pelanggan sehingga melakukan pembelian ulang, serta mendorong pelanggan untuk melakukan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang tentu akan menguntungkan bagi perusahaan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang serius yang perlu diperhatikan dan diutamakan oleh perusahaan. Hal itu menunjukkan bahwa perlu

dilakukan pengkajian apakah pelaksanaan layanan secara daring melalui *Call Center* telah meraih kepuasan pelanggan atau belum. Sehingga peneliti melakukan penelitian pada layanan *Call Center* dan menuangkan hasil penelitiannya pada Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA *CALL CENTER* DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dimaksudkan agar masalah penelitian terfokus dan tidak meluas sehingga akan menghasilkan analisis yang baik. Batasan masalah yang diambil penulis pada penelitian ini adalah:

1. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
2. Subjek penelitian adalah pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang pernah menghubungi perusahaan melalui *Call Center*

1.4 Tujuan

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

1.5 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan penelitian tugas akhir ini sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

1. Sebagai media dalam mengasah dan mengembangkan wawasan atau ilmu pengetahuan di bidang manajemen pemasaran
2. Sebagai syarat kelulusan program studi DIII Manajemen Pemasaran Universitas Airlangga

b. Bagi Instansi

1. Sebagai bahan evaluasi mengenai kepuasan pelanggan atas layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang nantinya dapat menjadi masukan atau saran dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan

c. Bagi Universitas Airlangga

1. Sebagai sarana untuk mengetahui kualitas mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu pemasaran yang dimiliki

d. Bagi Pembaca

1. Sebagai media untuk menambah wawasan dalam bidang manajemen pemasaran
2. Sebagai acuan atau referensi ketika akan melakukan penelitian mengenai tema yang sama

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan

Pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Lupiyoadi, 2013:7). Kotler dalam Sinambela (2017) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin penerima pelayanan dimana pelayanan yang optimal akan memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Sementara itu, definisi pelayanan menurut Gronroos dalam Ratminto dan Atik (2012:2) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sehingga tolak ukur pelayanan yang baik ialah melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan pelanggan.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan oleh perusahaan pemberi pelayanan dalam menyampaikan jasa dan produk kepada

para pelanggannya yang dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang pada pasal 1 mengatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh instansi negara dalam rangka melayani masyarakat atas kebutuhan dan kepentingannya seperti barang, jasa dan/atau administratif sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pemenuhan pelayanan publik dilakukan negara sebagai bentuk tanggung jawab meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya.

2.2.1 Unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia Layanan

Penyedia layanan ialah pihak yang memberikan layanan kepada pelanggan, baik berupa layanan dalam bentuk penyerahan barang ataupun jasa.

2. Penerima Layanan

Penerima layanan ialah mereka yang disebut sebagai pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis Layanan

Jenis layanan yaitu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penerima layanan.

4. Kepuasan Pelanggan

Dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Hakikat pelayanan publik sendiri ialah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh sebab itu, dalam pelaksanaannya harus didasarkan pada asas-asas pelayanan publik. Adapun menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menjadi asas-asas pelayanan publik adalah:

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

2.2.3 Kelompok Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga kelompok sesuai dengan kebutuhan masyarakat, yaitu:

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Paspor, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah, dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya

jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan sebagainya.

2.2.4 Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal:

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk, bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

2.2.5 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi maupun penerima pelayanan. Standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Kualitas Layanan

2.3.1 Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan dicapai kepuasan konsumen. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa kualitas

pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan cara penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dirasakan (*perceived service*).

Mengutip dari Gronross, kualitas dari suatu pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan antara apa yang mereka harapkan atas suatu layanan dengan persepsi mereka setelah menikmatinya. Selain itu, Prasetyo dan Miftahul (2012:72) beranggapan bahwa, kualitas pelayanan adalah hasil persepsi di benak pelanggan setelah mereka membandingkan antara harapan mereka terhadap layanan dengan pelayanan yang mereka terima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dinilai dari kemampuan perusahaan memenuhi harapan-harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dipersepsikan baik apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan. Sementara jika pelayanan yang diterima atau dirasakan melebihi harapan pelanggan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan sangat luar biasa. Sebaliknya, kualitas pelayanan dipersepsikan buruk apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka perusahaan meraih kepuasan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan berpengaruh

dan menjadi landasan utama dalam mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.

Dengan melihat pemaparan di atas, kualitas pelayanan digambarkan sebagai upaya untuk melihat harapan pelanggan pada layanan maupun fasilitas yang disediakan perusahaan sehingga kualitas pelayanan dapat diperbaiki sedemikian rupa sesuai kebutuhan konsumen dengan tujuan akhir yaitu kepuasan.

2.3.2 Indikator Kualitas Layanan

Parasuraman dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78) pada awalnya mengidentifikasi bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan 10 dimensi pokok kualitas pelayanan. Sepuluh indikator pokok dalam kualitas pelayanan tersebut ialah:

1. Bukti fisik

Berupa penampilan fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi.

2. Reliabilitas

Kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat dan andal.

3. Daya Tanggap

Kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat.

4. Kompetensi

Penguasaan keterampilan dan pengetahuan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

5. Kesopanan

Sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan.

6. Kredibilitas

Sifat jujur dan dapat dipercaya.

7. Keamanan

Bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.

8. Akses

Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.

9. Komunikasi

Memberikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka.

10. Kemampuan Memahami Pelanggan

Upaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Di perkembangan selanjutnya 10 dimensi tersebut dan disederhanakan menjadi 5 dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1. Kehandalan

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen secara akurat, andal, dan memuaskan.

2. Daya Tanggap

Kemampuan pegawai dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan tanggap kepada pelanggan.

3. Jaminan

Kemampuan pegawai dari segi pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dapat menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pelanggan dari adanya bahaya atau resiko dan keragu-raguan kepada perusahaan.

4. Empati

Kemampuan dalam hal kemudahan dalam menjalin relasi (*easy access*), komunikasi yang baik, dan perhatian tulus dari pegawai sebagai bentuk pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

5. Bukti Fisik

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan keberadaannya kepada pelanggan, dengan kata lain penampilan fisik suatu layanan, meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Contohnya seperti ruangan yang bersih dan rapi, peralatan kantor lengkap dan canggih, pegawai berpenampilan menarik, dan sebagainya.

2.4 Kepuasan Pelanggan

2.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan pada dasarnya berhubungan dengan tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kualitas atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Kotler (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan.

Menurut Mowen dan Minor (dalam Diandris, 2013) mendeskripsikan bahwa kepuasan konsumen didapat dari keseluruhan sikap atau respon yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Jadi kepuasan konsumen merupakan bagian dari penilaian konsumen atas suatu layanan yang mana penilaian tersebut dapat mempengaruhi perasaan mereka setelah menikmati layanan, seperti perasaan senang dan puas apabila kualitas pelayanan yang diterimanya baik dan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka, lalu perasaan kecewa dan tidak puas apabila kualitas pelayanan yang diterimanya buruk atau tidak sesuai dan di bawah harapan mereka.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kualitas atau hasil yang mereka terima dengan suatu tingkat harapan yang telah mereka ciptakan dimana

perbandingan tersebut akan menghasilkan 3 kemungkinan yang akan terjadi, yaitu:

1. *Performance < Expectation*

Kinerja lebih rendah dari harapan, harapan pelanggan tidak terpenuhi, pelanggan merasa kecewa atau tidak puas.

2. *Performance = Expectation*

Kinerja sesuai atau sama dengan harapan, pelanggan puas.

3. *Performance > Expectation*

Kinerja melebihi harapan, harapan pelanggan terlampaui, pelanggan merasa sangat puas (kepuasan yang sangat tinggi).

2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (Tjiptono, 2014: 369-370) dapat diukur melalui 4 cara yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Usul (Saran)

Perusahaan akan berpusat pada pelanggan dengan memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya yang telah menikmati layanan untuk menyampaikan saran dan keluhan. Hal tersebut dilakukan perusahaan dengan maksud untuk mengetahui apa yang kurang pada layanannya sehingga perusahaan dapat bertindak cepat dan tanggap untuk mengatasi masalah dan memberikan solusi yang tepat pada pelanggan guna mencegah perasaan kecewa pada konsumen. Sistem keluhan dan usul dapat

ditemukan pada implementasi kotak saran di beberapa perusahaan atau kolom kritik dan saran pada *website* resmi perusahaan.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui survei, baik melalui telepon, kuesioner, maupun wawancara langsung. Dengan begitu, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

3. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan orang lain untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial kemudian menilai dan melaporkan temuannya tersebut mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan atas pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4. Analisis Pelanggan yang Hilang

Pelanggan yang hilang menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Perusahaan dapat menghubungi para pelanggan yang telah berhenti dalam membeli produk atau beralih pada produk lain dengan tujuan agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Dengan cara ini diharapkan perusahaan dapat memahami kekurangan dan kelemahan perusahaan.

2.5 Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam itu memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Dari situ, perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan, sehingga akan diraih kepuasan pelanggan.

2.6 Call Center

Call Center merupakan pusat aktivitas komunikasi bisnis dengan pelayanan yang diberikan dalam bentuk menerima telepon dan menelepon keluar. Karakteristik utama *call center* adalah menangani layanan *inbound* dan *outbound*. Layanan *inbound* menangani panggilan masuk ke pusat kontak yang meliputi permintaan informasi, komplain, dan sebagainya, sedangkan layanan *outbound* menangani panggilan keluar. Layanan ini digunakan dalam rangka pemasaran, promosi, ataupun mempertahankan loyalitas pelanggan.

Pelayanan yang bagus melalui *call center* akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan menjadikannya loyal sehingga dapat menjadi rekomendasi bagi pelanggan lain (pelanggan baru). Agar dalam penyelenggaraannya berjalan efektif, ada tiga aspek yang harus diperhatikan (Rahmayanty 2010), yakni:

1. Sistem

Dalam hal ini, aplikasi yang digunakan pada *call center* harus dibuat sederhana dan mencakup keragaman kebutuhan serta keinginan pelanggan.

2. *People*

Dalam hal ini, petugas yang melayani dan berkomunikasi langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan *interpersonal* yang baik karena berkomunikasi tanpa tatap muka memerlukan keterampilan lebih tinggi.

3. Teknologi

Komitmen perusahaan terhadap *call center* yaitu teknologi dan besarnya investasi tergantung pada bagaimana perusahaan memposisikan *call center*.

2.7 Perusahaan Daerah Air Minum

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu badan usaha milik daerah (BUMD) yang melayani kebutuhan air masyarakat. Aktivitas PDAM itu sendiri yaitu mulai dari memproduksi, mengolah, dan mendistribusikan air bersih ke pelanggan. Sesuai dengan Undang-Undang No 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebagai salah satu perusahaan milik daerah yang diberi tanggung jawab mengembangkan dan mengelola sistem penyedia air bersih serta melayani semua kelompok pelanggan, PDAM mengupayakan untuk dapat menunjang terwujudnya misi dan fungsi perusahaan yakni pengelolaan sistem air bersih dilakukan dengan

baik dan benar serta memenuhi kaidah-kaidah teknis dan ekonomis sesuai dengan standar kriteria yang telah ditentukan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan, dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat, disebutkan bahwa menyediakan suplai air bersih adalah tanggung jawab pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat di setiap provinsi, kota, dan kabupaten, di seluruh Indonesia. Dalam penyelenggaraannya, PDAM sebagai sarana penyedia air bersih diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Uraian Informasi	Hasil Penelitian
1	Penulis: Gessa Pribudi, Suwandi Sumartias, Yanti Setianti Judul: Kualitas Pelayanan <i>Call Center</i> BPJS Kesehatan Cabang	Tingkat kualitas pelayanan BPJS melalui BPJS <i>call center</i> berada pada kategori “Baik”. Tingkatan paling tinggi adalah kualitas jaminan (<i>assurance</i>) dengan nilai persentase (72%), Sedangkan untuk tingkatan yang paling rendah yaitu tingkatan

	Bandung Dengan Sikap Pasien Publikasi: Jurnal, Seminar Nasional Riset Terapan 2017	kepedulian (<i>empathy</i>) (X2) dengan persentase (66.4%).
2	Penulis: Suci Ramadhani Judul: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna <i>Call Center</i> BPD Kaltim Cabang Samarinda Publikasi: Jurnal, Universitas Mulawarman 2015	Secara keseluruhan layanan <i>call center</i> sudah cukup baik. Terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pengguna <i>call center</i> BPD Kaltim Cabang Samarinda yang positif dalam arti searah yaitu apabila keandalan, ketangguhan, jaminan dan sikap kualitas layanan <i>call center</i> BPD Kaltim Cabang Samarinda dilaksanakan dengan baik maka diikuti pula dengan peningkatan kepuasan nasabah pengguna <i>call center</i> BPD Kaltim Cabang Samarinda.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Pelaksanaan

3.1.1 Tempat

Tempat pelaksanaan penelitian oleh penulis berada pada:

Nama Perusahaan : PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Alamat Perusahaan : Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2, Pacar

Keling, Tambaksari, Surabaya, Jawa Timur 60131.

3.1.2 Waktu

Waktu berlangsungnya pelaksanaan penelitian di Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dilakukan dalam kurun waktu kurang lebih 2 bulan, terhitung sejak 19 Mei 2022 sampai dengan 6 Juli 2022. Adapun penjabarannya sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Tugas Akhir

Waktu Pelaksanaan	April	Mei	Juni	Juli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	April	Mei	Juni	Juli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	April	Mei	Juni	Juli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	April	Mei	Juni	Juli	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

No	Tahap Kegiatan	Februari								Maret			
		1				2				3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survei Tempat Magang												
2	Penerimaan Magang di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya												
3	Pembagian Dosen Pembimbing												
4	Pelaksanaan Magang di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya												
5	Menentukan Topik dan Judul Penelitian												
6	Pengajuan Surat Penelitian ke PDAM Surya Sembada Kota Surabaya												
7	Pelaksanaan Penelitian dengan Menyebar Kuesioner												
8	Mengumpulkan dan Mengolah Data Terkait Penyusunan Penelitian Tugas Akhir												
9	Penyusunan Laporan Penelitian Tugas Akhir												
10	Bimbingan Penyusunan Laporan Penelitian Tugas Akhir dengan Dosen Pembimbing												
11	Ujian/Sidang Tugas Akhir												

3.2 Bahan dan Alat

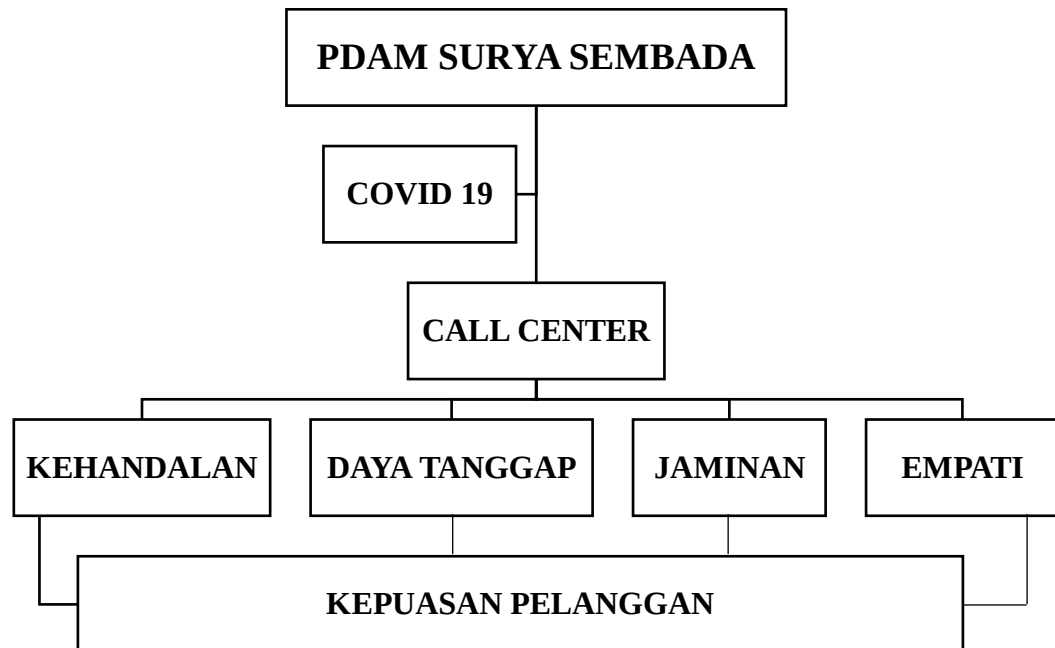
3.2.1 Bahan

Penelitian dilakukan dengan menggunakan data tingkat kepuasan pelanggan pengguna layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

3.2.2 Alat

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat berupa kuesioner *online* yang dibagikan kepada para pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang disusun dengan menyediakan alternatif jawaban sehingga subjek penelitian (responden) hanya diperkenankan menjawab dengan cara memilih pilihan jawaban yang telah tersedia pada setiap pertanyaan. Sejalan dengan itu, penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara daring menggunakan media komunikasi berbasis internet yaitu dengan bantuan platfom *Google Forms*. Pernyataan yang disusun pada kuesioner berisi mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan dasar teori dimensi kualitas jasa. Indikator dimensi kualitas jasa yang digunakan ialah kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

3.3 Kerangka Berpikir



3.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono menjelaskan metode kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik (Sugiyono, 2016). Filsafat positivisme sendiri memandang realitas/gejala/fenomena itu bersifat tunggal (hanya meneliti fenomena yang teramati saja, tidak meneliti tentang perasaan) dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2013).

Metode deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan alasan peneliti ingin menghitung skor atau angka yang telah tercantum pada kuesioner

serta mengolahnya menjadi data statistik. Pendekatan deskriptif digunakan peneliti untuk menjelaskan secara sistematis tentang informasi ilmiah sehingga dapat menjawab rumusan masalah dan tidak melakukan uji hipotesis. Menurut Sekaran & Bougie (2013:97) studi deskriptif sendiri dilakukan untuk mengetahui dan mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Penelitian ini diharapkan mampu mendeskripsikan dan menggambarkan bagaimana kepuasan pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya saat menikmati layanan tersebut.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.5.1 Data Primer

Sekaran (2013:113) mendefinisikan data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari tangan pertama (narasumber atau responden asli) untuk dianalisis berikutnya untuk menemukan solusi dari masalah yang diteliti. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil tabulasi data kuesioner tentang kepuasan pelanggan atas layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang diisi secara langsung oleh subjek penelitian (responden) yaitu pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

3.5.2 Data Sekunder

Menurut Sekaran (2013:113) data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya.

Dengan kata lain data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung yakni melalui media perantara. Data sekunder bersifat sebagai pendukung keperluan data primer, seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian. Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan ialah berupa *e-book*, jurnal, buku, internet, artikel mengenai PDAM, dan literatur lain yang berkaitan dengan topik bahasan dalam penelitian ini.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017: 80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jumlah pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah tidak terhingga sehingga tidak dapat diketahui pasti atau tidak diketahui jumlahnya.

3.6.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan demikian, dapat diartikan bahwa sampel merupakan sebuah perwakilan dari anggota populasi yang berjumlah besar. Sesuai dengan arahan sebelumnya bahwa jumlah data pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya

Sembada Kota Surabaya yang dijadikan sebagai populasi penelitian adalah tidak diketahui jumlahnya, maka perhitungan jumlah sampel pada penelitian ini didasarkan pada Rumus Lemeshow.

Penentuan sampel pada penelitian dengan populasi yang tidak pasti atau tidak diketahui jumlahnya dapat mengacu pada Rumus Lemeshow, yakni:

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah Sampel

$Z_{1-\alpha/2}$: Skor Z pada kepercayaan 95% = 1,96

P : Maksimal estimasi = 0,5

d : Alpha (0,10) atau *sampling error* 10%

Berikut ini perhitungannya:

$$n = \frac{(1,96^2) 0,5(1 - 0,5)}{(0,1^2)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (0,25)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,9604}{(0,01)}$$

$$n = 96,04$$

Maka diperoleh besar sampel minimal adalah sebesar 96,04 sehingga peneliti membulatkannya dan menetapkan untuk menggunakan sampel menjadi 100 responden.

3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan dan kriteria tertentu sesuai yang dikehendaki peneliti (Setiadi, 2013). *Purposive sampling* dipilih dalam penelitian ini karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang ditetapkan. Kriteria yang digunakan dalam penentuan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pernah menggunakan layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
2. Telah selesai melakukan proses pengaduan hingga akhir yaitu mengakhiri panggilan sebelum limit waktu yang ada karena panggilan akan secara otomatis terputus (mati) apabila melebihi batas waktu 5 menit

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang akan dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono 2017: 137). Pada penelitian ini, penulis menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Dalam penyusunan kuesioner, penulis menyusun pernyataan tertutup yaitu pernyataan yang menyediakan jawaban untuk dipilih oleh responden.

Kuesioner tersebut nantinya digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang sudah menikmati layanan tersebut. Lebih jauh, kuesioner akan disebarakan kepada 100 pelanggan sesudah menikmati layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sesuai dengan sampel yang telah ditentukan sebelumnya agar memperoleh data yang akurat atau valid. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring menggunakan media komunikasi berbasis internet yaitu dengan bantuan platform *Google Forms*, kemudian tautannya disebarakan kepada para pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya melalui media sosial Instagram.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Sugiyono (2015) beranggapan bahwa analisis deskriptif ialah statistik yang digunakan untuk melakukan analisis data dengan cara mendeskripsikan data atau menggambarkan data yang telah terkumpul dengan sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mencari jawaban atas suatu rumusan masalah dalam sebuah penelitian.

Lebih lanjut, peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi, oleh sebab itu penelitian ini menggunakan teknis analisis statistik deskriptif.

Statistik deskriptif menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner online dengan pertanyaan tertutup sebagai alat analisis sehingga hasil data yang telah terkumpul lebih bertumpu pada hasil skor responden. Data yang terkumpul akan ditabulasi serta dihitung. Hasil data survei yang cenderung bersifat angka tersebut diproses menggunakan teknis analisis statistik deskriptif kemudian dihasilkan narasi deskriptif yang menjelaskan data yang disajikan. Analisis statistik deskriptif ini akan menjelaskan gambaran dari tanggapan responden berdasarkan kuesioner yang telah diberikan.

3.8.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan suatu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik. IKM memuat informasi kepuasan masyarakat dalam menikmati suatu pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur negara. IKM itu sendiri telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana di dalamnya menyebutkan bahwa unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah prosedur

pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Ke-14 indikator tersebut tidak digunakan dalam dasar penyusunan item kuesioner, melainkan menggunakan dasar teori dimensi kualitas jasa (*servqual*). Hal tersebut dikarenakan sejatinya ke-14 indikator IKM merupakan pengembangan dari lima dimensi kualitas jasa yang memiliki definisi sama. Di lain sisi, peneliti mempertimbangkan estimasi waktu yang digunakan responden dalam mengisi kuesioner. Ke-14 indikator IKM dikhawatirkan menyita banyak waktu responden atas runtutan pertanyaan yang tidak sedikit sedangkan peneliti tidak mengetahui situasi dan kondisi responden saat itu juga, yang mana hal itu mungkin dapat membuat responden sesuka hati atau tidak berdasarkan hati nurani dalam menjawab kuesioner. Sehingga untuk menghindari hal tersebut dan mempersingkat waktu responden dalam mengisi kuesioner, peneliti menggunakan dasar teori dimensi kualitas jasa yang sudah merangkum seluruh 14 indikator IKM. Pada penelitian ini, IKM hanya digunakan untuk skala hitung agar lebih relevan dan akurat menggambarkan kepuasan pelanggan akan kualitas layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

3.9 Uji Instrumen

3.9.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan dalam mengukur valid atau tidaknya suatu item kuesioner (Ghozali, 2016). Uji validitas data pada penelitian ini menggunakan sistem SPSS 25 dengan berpatokan pada Korelasi *Bivariate Pearson* sebagai dasar pengujiannya. Derajat kebebasan (df) = $n - 2$ dimana nilai n adalah jumlah responden yaitu 100 orang, maka hasil yang diperoleh adalah 98. Taraf kesalahan (α) adalah 5% (0,05) sehingga diperoleh selang kepercayaan (1- α) adalah 95% maka r tabel yang digunakan adalah 0,1966 (uji 2 sisi dengan tingkat signifikan 0,05). Sehingga, item pernyataan dapat dikatakan valid dan memiliki korelasi signifikan terhadap skor total jika r hitung $> r$ tabel.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi jawaban responden dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Dengan kata lain, uji reliabilitas digunakan untuk melihat seberapa jauh alat ukur dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan sistem SPSS 25 dengan teknik *Cronbach's Alpha*. Bilamana nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner dikatakan reliabel, begitu juga sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel (V. Wiratna Sujarweni, 2014).

3.10 Skala Pengukuran

Pembobotan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi (Sugiyono, 2012). Skala Likert sebagai dasar pengukuran dalam penelitian ini terdiri dari empat pilihan jawaban, yakni:

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Bobot Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Penggunaan Skala Likert dengan 4 pilihan jawaban didasarkan untuk menghindari responden memilih jawaban netral atau titik di tengah (Sekaran, 2015). Sementara itu, jawaban netral sendiri dapat mempengaruhi validitas suatu kuesioner. Sehingga penggunaan 4 kategori jawaban diharapkan dapat membuat responden lebih terarah dalam memilih jawaban yaitu menuju arah positif atau negatif. Untuk menentukan klasifikasi atas penafsiran jawaban dari seluruh responden, digunakan interval dengan cara sebagai berikut:

$$i = \frac{\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}}{\text{Jumlah Skala}}$$

$$i = \frac{4 - 1}{4}$$

$$i = 0,75$$

Setelah didapat angka interval sebesar 0,75 maka klasifikasi atas penafsiran jawaban berdasarkan kaidah pengukuran Sugiyono (2012) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden

Skala Interval	Keterangan
1,00 – 1,75	Kurang Baik
>1,75 – 2,50	Cukup Baik
>2,50 – 3,25	Baik
>3,25 – 4,00	Sangat Baik

Skor jawaban responden pada masing-masing item pertanyaan akan dihitung jumlahnya, kemudian dibagi dengan jumlah responden (100), maka akan diperoleh rata-rata skor. Total dari rata-rata skor pada masing-masing unsur kemudian dibagi dengan banyaknya item pertanyaan pada masing-masing unsur, yang kemudian hasilnya akan ditafsirkan sesuai dengan tabel di atas.

Selain itu, peneliti menduplikasi metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Kepmen PAN N0: KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai teknik analisa data sekaligus pengukuran. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 4 unsur pelayanan yang dikaji yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, dilakukan terlebih dahulu menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{1}{4}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = 0,25$$

Setelah didapat bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,25 atas 4 unsur kualitas layanan, berikutnya adalah menghitung nilai indeks dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Ketika hasil indeks telah diperoleh, maka diperlukan nilai konversi indeks yang digunakan untuk memudahkan interpretasi atau menafsirkan hasil indeks tersebut, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Hasil Indeks} \times 25$$

Nilai 25 adalah nilai yang diperoleh dari 100 dibagi dengan banyaknya pilihan jawaban pada kuesioner yaitu 4 yang terdiri dari “sangat setuju”, “setuju”, “tidak setuju”, “sangat tidak setuju”. Sehingga diperoleh penafsiran hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut ini:

Tabel 3.4 Kriteria Penafsiran Jawaban Responden Berdasar IKM

Nilai Interval Indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Nilai	Persepsi
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004

3.11 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2014). Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5 Persamaan Indikator IKM dengan *Servqual*

No	Indikator IKM	Definisi	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan	Indikator “Prosedur Pelayanan” termasuk dalam variabel “Kehandalan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada pelanggan yaitu saat menghubungi perusahaan, pelanggan dapat langsung menyampaikan pengaduannya

2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya	Eliminasi karena tidak ada persyaratan khusus untuk dapat menghubungi <i>Call Center</i> PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)	Indikator “Kejelasan Petugas Pelayanan” termasuk dalam variabel “Daya Tanggap” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kesigapan (selalu ada keberadaannya) pegawai dalam membantu dan memberikan layanan kepada pelanggan

4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku	Indikator “Kedisiplinan Petugas Pelayanan” termasuk dalam variabel “Jaminan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dari segi kredibilitas atau sifat dapat dipercaya yang terlihat dari kesungguhannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan	Indikator “Tanggung Jawab Petugas Pelayanan” termasuk dalam variabel “Jaminan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dari segi kredibilitas atau sifat dapat dipercaya dalam tanggung jawab penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

6	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat	Indikator “Kemampuan Petugas Pelayanan” termasuk dalam variabel “Jaminan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dari segi pengetahuan dan kompetensi yang dimiliki dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pelanggan
7	Kecepatan Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan	Indikator “Kecepatan Pelayanan” termasuk dalam variabel “Daya Tanggap” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan tanggap kepada pelanggan

8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani	Indikator “Keadilan Mendapatkan Pelayanan” termasuk dalam variabel “Empati” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampaun pegawai dalam hal memberikan perhatian tulus tanpa membedakan golongan/status pelanggan yang dilayani
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati	Indikator “Kesopanan dan Keramahan Petugas” termasuk dalam variabel “Jaminan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dari segi kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

10	Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan	Eliminasi karena tidak ada biaya pelayanan pada layanan <i>Call Center</i> PDAM Surya Sembada Kota Surabaya (bebas pulsa)
11	Kepastian Biaya Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	Eliminasi karena tidak ada kepastian biaya pelayanan pada layanan <i>Call Center</i> PDAM Surya Sembada Kota Surabaya (bebas pulsa)
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Indikator “Kepastian Jadwal Pelayanan” termasuk dalam variabel “Kehandalan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen yaitu siap melayani 24 jam

13	Kenyamanan Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan	Eliminasi karena layanan <i>Call Center</i> tidak memuat bukti fisik atau fasilitas fisik
14	Keamanan Pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan	Indikator “Keamanan Pelayanan” termasuk dalam variabel “Jaminan” karena indikator tersebut mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dari segi kredibilitas atau sifat dapat dipercaya dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pelanggan kepada perusahaan dari adanya bahaya atau resiko dan keragu-raguan

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, peneliti menggunakan indikator dimensi kualitas jasa, bukan ke-14 indikator IKM di atas, karena sejatinya ke-14 indikator IKM merupakan pengembangan dari dimensi kualitas jasa yang memiliki definisi sama. Di lain sisi, peneliti mempertimbangkan

estimasi waktu yang digunakan responden dalam mengisi kuesioner. Ke-14 indikator IKM dikhawatirkan menyita banyak waktu responden atas tuntutan pertanyaan yang tidak sedikit sedangkan peneliti tidak mengetahui situasi dan kondisi responden saat itu juga, yang mana hal itu mungkin dapat membuat responden sesuka hati atau tidak berdasarkan hati nurani dalam menjawab kuesioner. Sehingga untuk mempersingkat waktu responden dalam mengisi kuesioner, peneliti menggunakan indikator dimensi kualitas jasa.

Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Definisi	Bulir Pertanyaan
Kualitas Jasa (X) (Menurut Tjiptono)	Kehandalan	Mengukur sejauh mana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan kepada konsumen secara akurat, andal, dan memuaskan	1 Pegawai PDAM Surya Sembada selalu ada dan siap sedia saat dihubungi 2 Pegawai PDAM Surya Sembada mampu dan terampil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan,

			kemudian menyampaikan informasi secara jelas, akurat, konsisten, dan mudah dipahami 3 Pegawai PDAM Surya Sembada memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan
	Daya Tanggap	Mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dalam membantu dan memberikan layanan dengan cepat, tepat, dan	1 Pegawai PDAM Surya Sembada memberikan respons yang cepat (fast respons) saat dihubungi, proaktif, serta komunikatif dalam memberikan layanan

		tanggap kepada pelanggan.	2 Pegawai PDAM Surya Sembada sigap dalam mendengar dan menangani keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sesuai dengan permasalahan masing-masing pelanggan 3 Pegawai PDAM Surya Sembada dengan senang hati membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap
	Jaminan	Mengukur sejauh mana kemampuan pegawai dari segi pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya	1 Pegawai PDAM Surya Sembada profesional dalam melayani setiap keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan yakni menyampaikan

		dalam menumbuhkan kepercayaan dan rasa aman pelanggan pada perusahaan dari adanya bahaya atau resiko dan keragu- raguan kepada perusahaan	informasi terkait secara detail, terperinci, dan spesifik 2 Pegawai PDAM Surya Sembada ramah, sopan, dan santun saat memberikan layanan 3 Pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kredibilitas tinggi dalam membantu proses penyelesaian masalah setiap pelanggan sehingga pelanggan merasa percaya, yakin, aman, dan nyaman bahwa permasalahannya pasti akan teratasi hingga tuntas dan memuaskan serta bebas
--	--	---	--

			dari bahaya dan keraguan
	Empati	Mengukur sejauh mana kemampaun dalam hal kemudahan dalam menjalin relasi (<i>easy access</i>), komunikasi yang baik, dan perhatian tulus dari pegawai sebagai bentuk pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan	1 Pelanggan PDAM Surya Sembada dapat dengan mudah menghubungi perusahaan karena layanan <i>Call Center</i> mudah dihubungi/diakses selama 24 jam serta bebas pulsa 2 Pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif dalam menjalin hubungan dengan pelanggan serta menunjukkan sikap respek atau perhatian

			yang tulus terhadap kepentingan pelanggan 3 Pegawai PDAM Surya Sembada mampu memahami sepenuh hati keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sehingga dapat mengatasi atau memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan
--	--	--	---

Kepuasan Pelanggan (Y) (Menurut Tjiptono)		Mengukur sejauh mana kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah menikmati layanan yang diberikan	1 Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sesuai dengan harapan pelanggan 2 Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sudah memenuhi kebutuhan pelanggan 3 Pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada 4 Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kinerja yang tinggi
--	--	--	--

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 PDAM Surya Sembada



Gambar 4.1 Logo PDAM Surya Sembada

PDAM Surya Sembada merupakan perusahaan daerah milik pemerintah Kota Surabaya yang bertugas melayani dan mendistribusikan air kepada seluruh warga. Berdirinya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan peninggalan jaman Belanda, dimana pembentukan sebagai Badan Usaha Milik Daeah (BUMD) ialah berdasarkan:

- a. Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1976 tanggal 30 Maret 1976
 - b. Disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 06 November 1976 Nomor II/155/76
 - c. Diundangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya Tahun 1976 seri C pada tanggal 23 November 1976 Nomor 4/C
- PDAM Surya Sembada juga telah menajamkan Visi dan Misi nya. Adapun Visi dan Misi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Visi
Menjadi Perusahaan Air Minum Modern

b. Misi

1. Memastikan pengelolaan keuangan yang transparan untuk kesejahteraan masyarakat
2. Membangun masyarakat yang bijak dalam penggunaan air
3. Menyediakan air minum yang efisien dan berkelanjutan
4. Membangun lingkungan kerja yang memprioritaskan integritas dan prestasi

Kegiatan usaha PDAM Surya Sembada bertumbuh dan berubah seiring dengan perkembangan teknologi, informasi, dan digitalisasi, yang direalisasikan perusahaan dengan terus berkembang melakukan upaya optimal menciptakan inovasi demi kepuasan masyarakat dalam mendapatkan layanan air. Beberapa terobosan baru dilakukan PDAM Surya Sembada, diantaranya dengan meningkatkan kapasitas produksi dengan membangun beberapa unit reservoir tambahan. Selain itu, guna menjamin pemenuhan kualitas dan kuantitas air, PDAM Surya Sembada juga melakukan optimalisasi dan inovasi teknologi pengolahan kualitas air yang memadai, serta upaya pemenuhan kontinuitas dan keterjangkauan melalui pengembangan dan perbaikan jaringan distribusi. Berbagai langkah transformatif tersebut dilakukan PDAM Surya Sembada demi memberikan pelayanan yang prima bagi seluruh pelanggan.

4.2 Call Center

Call Center merupakan pusat aktivitas komunikasi bisnis dengan pelayanan yang diberikan dalam bentuk menerima telepon dan menelepon keluar. *Call Center* PDAM Surya Sembada memberikan pelayanan 24 jam serta bebas pulsa.

Layanan tak berbayar melalui telepon tersebut akan memudahkan pelanggan untuk menyampaikan pengaduannya yakni lebih leluasa tanpa batasan waktu dan tempat. Tujuan dari diadakannya layanan *Call Center* sendiri ialah sebagai pusat informasi bagi pelanggan mengenai pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta sebagai kanal pengaduan pelanggan dalam membantu pelanggan yang memiliki masalah dengan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hal ini tidak lain sebagai bentuk atau upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, layanan *Call Center* diharapkan dapat membangun dan memelihara hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan yaitu dengan memberikan kualitas layanan yang terbaik maka akan tercipta citra positif perusahaan.

4.3 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan peneliti untuk mengetahui kelayakan butir-butir pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan antara hasil r hitung dan r tabel pada setiap butir pernyataan. Jika r hitung $>$ r tabel, maka butir pernyataan dikatakan valid. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel 1 (Kehandalan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1.1	0,725	0,1966	Valid
X1.2	0,828	0,1966	Valid
X1.3	0,834	0,1966	Valid

Variabel 2 (Daya Tanggap)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X2.1	0,656	0,1966	Valid
X2.2	0,861	0,1966	Valid
X2.3	0,877	0,1966	Valid
Variabel 3 (Jaminan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X3.1	0,864	0,1966	Valid
X3.2	0,714	0,1966	Valid
X3.3	0,822	0,1966	Valid
Variabel 4 (Empati)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X4.1	0,755	0,1966	Valid
X4.2	0,844	0,1966	Valid
X4.3	0,809	0,1966	Valid
Variabel 5 (Kepuasan Pelanggan)	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y1	0,832	0,1966	Valid
Y2	0,830	0,1966	Valid
Y3	0,851	0,1966	Valid
Y4	0,813	0,1966	Valid

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item indikator (pernyataan) yang mengukur masing-masing variabel menghasilkan koefisien validitas yaitu r hitung $>$ r tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan peneliti untuk menguji suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Suatu pernyataan dikatakan reliabel jika hasil nilai *Cronbach's Alpha* untuk setiap butir pernyataan $>$ 0.60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kehandalan	0,711	Reliabel
Daya Tanggap	0,722	Reliabel
Jaminan	0,723	Reliabel
Empati	0,718	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,851	Reliabel

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pernyataan yang digunakan oleh peneliti adalah reliabel, sehingga kuesioner yang digunakan pada

penelitian ini dapat dikatakan layak digunakan untuk penelitian dan analisis selanjutnya.

4.5 Hasil Statistik

4.5.1 Profil Responden

4.5.1.1 Usia

Dengan melibatkan sebanyak 100 responden dalam pengisian kuesioner, diperoleh hasil karakteristik responden berdasarkan usia, lalu peneliti mengklasifikasikannya menjadi 5 kelompok rentang usia, yakni:

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia

Rentang Usia (tahun)	Jumlah	Persen (%)
< 20	0	0
20 – 30	43	43%
31 – 40	37	37%
41 – 50	18	18%
> 50	2	2%

Sumber: Data Diolah (2022)

Dapat dilihat pada tabel 4.3 yaitu usia responden didominasi oleh kelompok rentang usia 20 - 30 tahun yaitu sebanyak 43 orang, disusul kelompok rentang usia 31 - 40 tahun sebanyak 37 orang. Sedangkan kelompok rentang usia 41-50 tahun adalah

sebanyak 18 orang, dan hanya sebanyak 2 orang untuk kelompok rentang usia > 50 tahun.

4.5.1.2 Jenis Kelamin

Dari total keseluruhan responden sebanyak 100 orang yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, didapatkan informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Perempuan	53	53%
Laki-Laki	47	47%

Sumber: Data Diolah (2022)

Jenis kelamin perempuan mendominasi dengan total responden sebanyak 53 orang dan sisanya sebesar 47 orang berjenis kelamin laki-laki.

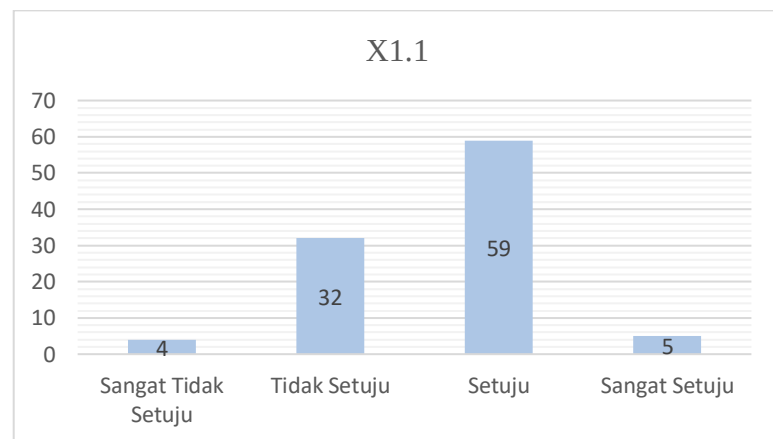
4.5.2 Tabulasi Data Berdasarkan Dimensi Kualitas Jasa

4.5.2.1 Dimensi Kehandalan

Variabel kehandalan tersusun atas 3 item pernyataan yang terdiri dari:

- a. Pegawai PDAM Surya Sembada selalu ada dan siap sedia saat dihubungi

Pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada selalu ada dan siap sedia saat dihubungi” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.2 Tabulasi Data Variabel X1.1

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa sebanyak 4 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 32 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 59 responden menjawab setuju, dan sebanyak 5 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5 Perhitungan Skor Variabel X1.1

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	4	4
2	32	64

3	59	177
4	5	20
Total Skor		265
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,65

Sumber: Data Diolah (2022)

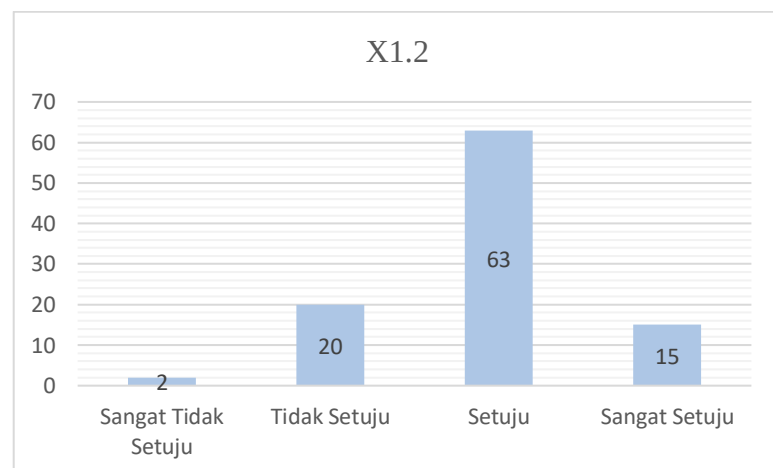
Berdasarkan pemaparan di atas, pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada selalu ada dan siap sedia saat dihubungi” memiliki rata-rata skor sebesar 2,65 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Terlepas dari itu, tidak sedikit pelanggan merasa kurang terlayani dengan baik yang terbukti dari adanya sejumlah responden yang memberikan penilaian tidak setuju atas item pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada selalu ada dan siap sedia saat dihubungi”. Hal itu terjadi, umumnya karena pada saat pelanggan menghubungi *call center*, pelanggan tersebut masuk ke dalam *call waiting* (panggilan tunggu) karena petugas sedang melayani pelanggan lain sehingga mengharuskan pelanggan untuk menunggu. Dengan mempertimbangkan kembali jumlah petugas *call center* atau bahkan menambahnya mungkin akan dapat membantu perusahaan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

- b. Pegawai PDAM Surya Sembada mampu dan terampil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga menyelesaikan

permasalahan yang dialami pelanggan, kemudian menyampaikan informasi secara jelas, akurat, konsisten, dan mudah dipahami

Hasil tabulasi data pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada mampu dan terampil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan, kemudian menyampaikan informasi secara jelas, akurat, konsisten, dan mudah dipahami” yang dibagikan kepada 100 responden, adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.3 Tabulasi Data Variabel X1.2

Dengan melihat gambar 4.3 sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 20 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 63 responden menjawab setuju, dan sebanyak 15 responden

menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.6 Perhitungan Skor Variabel X1.2

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	20	40
3	63	189
4	15	60
Total Skor		291
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,91

Sumber: Data Diolah (2022)

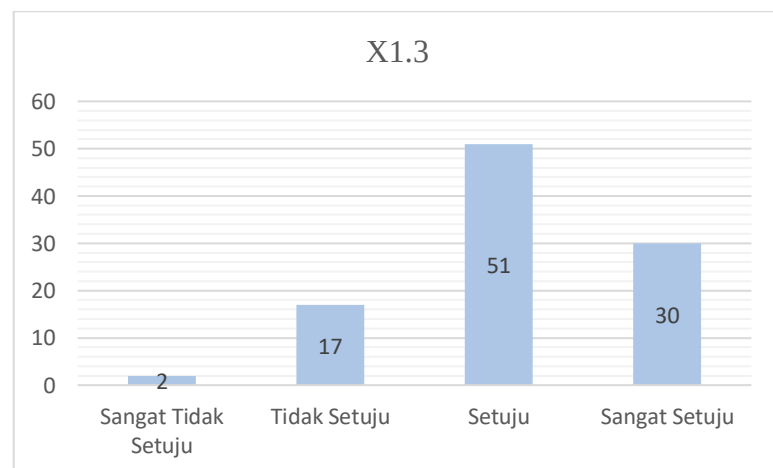
Tabel 4.6 menginformasikan rata-rata skor untuk pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada mampu dan terampil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan, kemudian menyampaikan informasi secara jelas, akurat, konsisten, dan mudah dipahami” adalah sebesar 2,91 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Pada dasarnya, item pernyataan variabel X1.2 berkaitan dengan pemberian pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan perusahaan yaitu permasalahan pelanggan pasti akan terselesaikan. Sebanyak 20 orang memberikan jawaban

“tidak setuju” atas item pernyataan tersebut, artinya perusahaan perlu meninjau kembali kinerja pegawainya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan klaim/janji perusahaan.

- c. Pegawai PDAM Surya Sembada memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan

Pernyataan terakhir pada variabel kehandalan yaitu “pegawai PDAM Surya Sembada memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.4 Tabulasi Data Variabel X1.3

Merujuk pada gambar 4.4 dapat dilihat bahwa sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 17 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 51 responden menjawab setuju, dan sebanyak 30 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Perhitungan Skor Variabel X1.3

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	17	34
3	51	153
4	30	120
Total Skor		309
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		3,09

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil penghitungan statistik terhadap skor atas pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan”, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,09 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

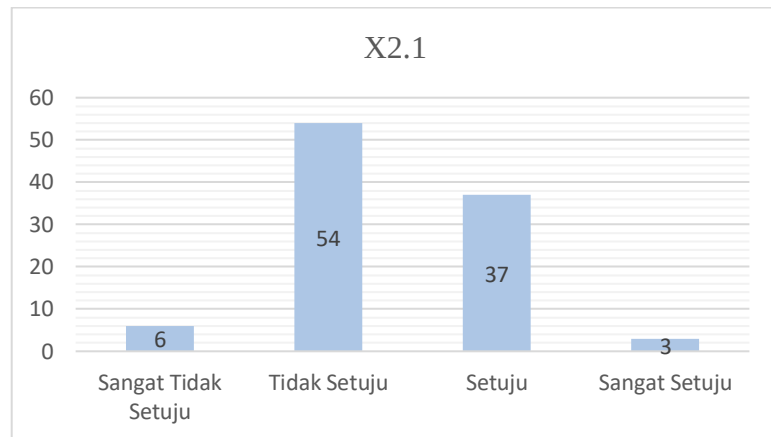
Lebih lanjut, “sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan” bermakna keselarasan antara apa yang diinginkan pelanggan dengan apa yang didapatkannya. Sebagai contoh yaitu ketika pelanggan melakukan pengaduan stop kran bocor, maka petugas *call center* sudah seharusnya memberikan informasi sesuai dengan jenis pengaduan tersebut yaitu mengenai penanganan stop kran bocor, sehingga pelanggan terbantu dengan informasi yang diberikan. Terlihat sebanyak 81 responden sepakat atas pernyataan kesesuaian pelayanan tersebut.

4.5.2.2 Dimensi Daya Tanggap

Variabel daya tanggap tersusun atas 3 item pernyataan yang terdiri dari:

- a. Pegawai PDAM Surya Sembada memberikan respons yang cepat (*fast respons*) saat dihubungi, proaktif, serta komunikatif dalam memberikan layanan

Pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada memberikan respons yang cepat (*fast respons*) saat dihubungi, proaktif, serta komunikatif dalam memberikan layanan” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.5 Tabulasi Data Variabel X2.1

Gambar 4.5 menunjukkan bahwa sebanyak 6 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 54 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 37 responden menjawab setuju, dan sebanyak 3 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.8 Perhitungan Skor Variabel X2.1

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	6	6
2	54	108
3	37	111
4	3	12
Total Skor		237

Rata-Rata Skor atas 100 Responden	2,37
-----------------------------------	------

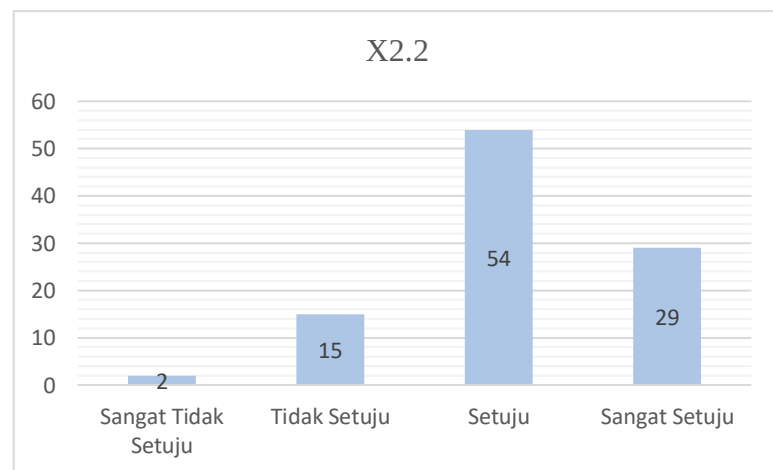
Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pemaparan diatas, pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada memberikan respons yang cepat (*fast respons*) saat dihubungi, proaktif, serta komunikatif dalam memberikan layanan” memiliki rata-rata skor sebesar 2,37 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Kebutuhan pelanggan yang semakin hari semakin meningkat diikuti dengan prinsip pelanggan yang semakin perfeksionis, membuat perusahaan juga harus semakin meningkatkan kualitas layanannya agar tercapai kepuasan pelanggan. Tidak peduli semakin banyak pelanggan yang harus dilayani, perusahaan tetap dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggannya. Seperti pada penelitian ini dimana jumlah pelanggan yang semakin bertambah maka pelayanan pun juga harus tetap terbaik, namun lebih dari separuh dari total responden beranggapan bahwa petugas *call center* kurang bisa memberikan respons yang cepat dalam melayani pelanggan. Hal ini berarti kinerja pegawai belum sepenuhnya optimal. Maka dari itu, petugas *call center* sebaiknya lebih siap dan sungguh-sungguh demi memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

- b. Pegawai PDAM Surya Sembada sigap dalam mendengar dan menangani keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sesuai dengan permasalahan masing-masing pelanggan

Hasil tabulasi data pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada sigap dalam mendengar dan menangani keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sesuai dengan permasalahan masing-masing pelanggan” yang dibagikan kepada 100 responden, adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.6 Tabulasi Data Variabel X2.2

Dengan melihat gambar 4.6 sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 15 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 54 responden menjawab setuju, dan sebanyak 29 responden

menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Perhitungan Skor Variabel X2.2

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	15	30
3	54	162
4	29	116
Total Skor		310
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		3,10

Sumber: Data Diolah (2022)

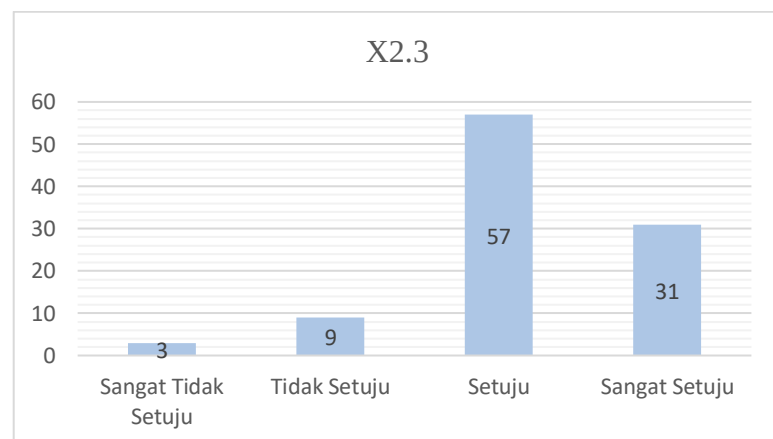
Tabel 4.9 menginformasikan rata-rata skor untuk pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada sigap dalam mendengar dan menangani keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sesuai dengan permasalahan masing-masing pelanggan” adalah sebesar 3,10 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Secara keseluruhan, kualitas layanan pada item pernyataan variabel X2.2 dikatakan baik sehingga dapat diartikan bahwa segala macam bentuk penyampaian pelanggan dalam mengutarakan pengaduannya yang bahkan

berbelit-belit telah didengar dan ditangani petugas dengan baik dan tepat.

- c. Pegawai PDAM Surya Sembada dengan senang hati membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap

Pernyataan terakhir pada variabel daya tanggap yaitu “pegawai PDAM Surya Sembada dengan senang hati membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.7 Tabulasi Data Variabel X2.3

Merujuk pada gambar 4.7 dapat dilihat bahwa sebanyak 3 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 9 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 57 responden menjawab setuju, dan sebanyak 31

responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10 Perhitungan Skor Variabel X2.3

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	3	3
2	9	18
3	57	171
4	31	124
Total Skor		316
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		3,16

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil penghitungan statistik terhadap skor atas pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada dengan senang hati membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap”, diperoleh rata-rata skor sebesar 3,16 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

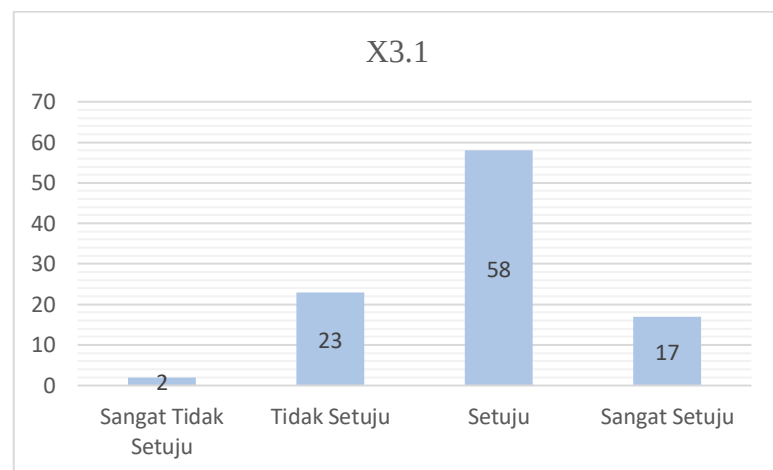
Dalam hal “dengan senang hati membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap” petugas *call center* telah melakukannya dengan baik yang dibuktikan dengan perolehan sebanyak 88 dari 100 responden menyatakan setuju atau sepakat terkait hal tersebut.

4.5.2.3 Dimensi Jaminan

Variabel Jaminan tersusun atas 3 item pernyataan yang terdiri dari:

- a. Pegawai PDAM Surya Sembada profesional dalam melayani setiap keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan yakni menyampaikan informasi terkait secara detail, terperinci, dan spesifik

Pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada profesional dalam melayani setiap keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan yakni menyampaikan informasi terkait secara detail, terperinci, dan spesifik” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.8 Tabulasi Data Variabel X3.1

Gambar 4.8 menunjukkan bahwa sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 23 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 58 responden menjawab setuju, dan sebanyak 17 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11 Perhitungan Skor Variabel X3.1

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	23	46
3	58	174
4	17	68
Total Skor		290
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,90

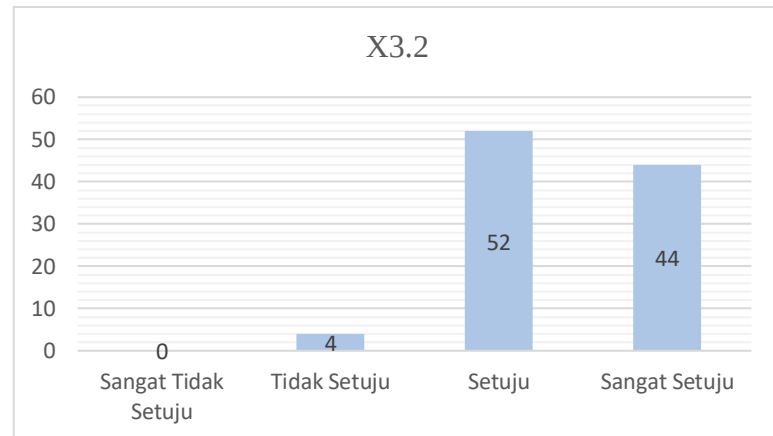
Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pemaparan diatas, pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada profesional dalam melayani setiap keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan yakni menyampaikan informasi terkait secara detail, terperinci, dan spesifik” memiliki rata-rata skor sebesar 2,90 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Petugas *call center* melayani dan menyampaikan informasi serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan merupakan salah satu bentuk jaminan (*assurance*) dari pihak perusahaan kepada pelanggan. Jadi, jaminan berhubungan dengan kemampuan dan tingkat pengetahuan pegawai dalam menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan. Kemampuan tersebut bisa didapatkan dari latar pendidikan yang menunjang serta pelatihan pegawai. Tetapi, dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sering terjadi keterbatasan pengetahuan petugas *call center* tentang produk (belum menguasai *product knowledge*) sehingga perlu dikoordinasikan dengan bagian lain yang tentu membutuhkan waktu dan pada akhirnya pelanggan diminta menunggu lalu berujung memperlambat penyelesaian masalah pelanggan. Kendala tersebut membuat pelayanan terhadap permasalahan pelanggan oleh *Call Center* terganggu, seperti pada penelitian ini dimana jaminan pelayanan yang baik masih kontradiktif antara ekspektasi pelanggan dengan realita yang ada. Tampak sebanyak 25 dari 100 responden memberikan tanggapan tidak sepakat atas item pernyataan variabel X3.1

- b. Pegawai PDAM Surya Sembada ramah, sopan, dan santun saat memberikan layanan

Hasil tabulasi data pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada ramah, sopan, dan santun saat memberikan layanan” yang dibagikan kepada 100 responden, adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.9 Tabulasi Data Variabel X3.2

Dengan melihat gambar 4.9 sebanyak 4 responden menjawab tidak setuju, berikutnya sebanyak 52 responden menjawab setuju, kemudian sebanyak 44 responden menjawab sangat setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Perhitungan Skor Variabel X3.2

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	0	0

2	4	8
3	52	156
4	44	176
Total Skor		340
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		3,40

Sumber: Data Diolah (2022)

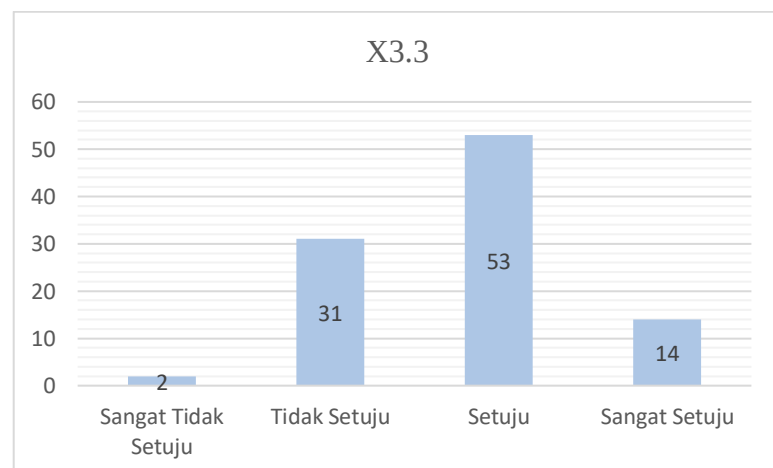
Tabel 4.12 menginformasikan rata-rata skor untuk pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada ramah, sopan, dan santun saat memberikan layanan” adalah sebesar 3,40 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Lebih jauh, variabel jaminan berhubungan dengan kontak antara petugas *call center* dengan pelanggan, dengan kata lain petugas *call center* harus memberikan keramahan dan keakraban kepada para pelanggan. Hal itu telah dilakukan dengan baik oleh petugas *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dimana hampir seluruh responden memberikan jawaban setuju bahkan sangat setuju atas pernyataan keramahan, kesopanan, dan santunnya petugas *Call Center* saat memberikan layanan.

- c. Pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kredibilitas tinggi dalam membantu proses penyelesaian masalah setiap pelanggan sehingga pelanggan merasa percaya, yakin, aman, dan nyaman bahwa permasalahannya pasti akan teratasi

hingga tuntas dan memuaskan serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan

Pernyataan terakhir pada variabel jaminan yaitu “pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kredibilitas tinggi dalam membantu proses penyelesaian masalah setiap pelanggan sehingga pelanggan merasa percaya, yakin, aman, dan nyaman bahwa permasalahannya pasti akan teratasi hingga tuntas dan memuaskan serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.10 Tabulasi Data Variabel X3.3

Merujuk pada gambar 4.10 dapat dilihat bahwa sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 31 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 53 responden menjawab setuju, dan sebanyak 14

responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Perhitungan Skor Variabel X3.3

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	31	62
3	53	159
4	14	56
Total Skor		279
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,79

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil penghitungan statistik terhadap skor atas pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kredibilitas tinggi dalam membantu proses penyelesaian masalah setiap pelanggan sehingga pelanggan merasa percaya, yakin, aman, dan nyaman bahwa permasalahannya pasti akan teratasi hingga tuntas dan memuaskan serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan”, diperoleh rata-rata skor sebesar 2,79 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Meski memiliki perolehan skor dalam kategori baik, item pernyataan variabel X3.3 belum sepenuhnya dikatakan

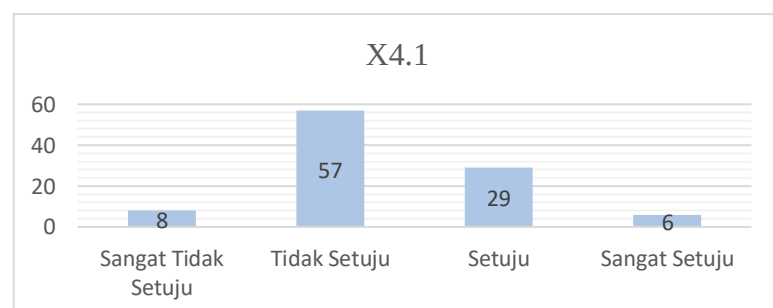
memuaskan karena sebanyak 33 responden tidak menyetujui atas pernyataan jaminan penyelesaian masalah. Pembawaan yang tegas untuk memperlihatkan keseriusan dari petugas *call center* dalam menghadapi pelanggan dapat dijadikan alternatif meyakinkan atau meningkatkan rasa kepercayaan pelanggan.

4.5.2.4 Dimensi Empati

Variabel empati tersusun atas 3 item pernyataan yang terdiri dari:

- a. Pelanggan PDAM Surya Sembada dapat dengan mudah menghubungi perusahaan karena layanan *Call Center* mudah dihubungi/diakses selama 24 jam serta bebas pulsa

Pada pernyataan “pelanggan PDAM Surya Sembada dapat dengan mudah menghubungi perusahaan karena layanan *Call Center* mudah dihubungi/diakses selama 24 jam serta bebas pulsa” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.11 Tabulasi Data Variabel X4.1

Gambar 4.11 menunjukkan bahwa sebanyak 8 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 57 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 29 responden menjawab setuju, dan sebanyak 6 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.14 Perhitungan Skor Variabel X4.1

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	8	8
2	57	114
3	29	87
4	6	24
Total Skor		233
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,33

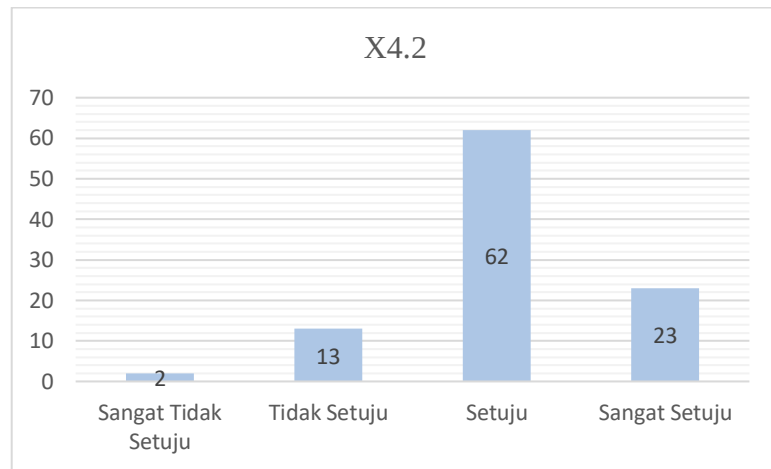
Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pemaparan diatas, pernyataan “pelanggan PDAM Surya Sembada dapat dengan mudah menghubungi perusahaan karena layanan *Call Center* mudah dihubungi/diakses selama 24 jam serta bebas pulsa” memiliki rata-rata skor sebesar 2,33 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan, PDAM Surya Sembada mengoptimalkan kinerja pegawainya dengan menetapkan jadwal kerja petugas *call center* menjadi 3 *shift* kerja yaitu pagi, sore, dan malam dengan harapan pelanggan dapat selalu terlayani tanpa batasan waktu. Namun pada kenyataannya, angka yang mendeskripsikan “tidak setuju” tergolong cukup tinggi yaitu 57 dari 100 responden. Hal itu menunjukkan perlu adanya evaluasi kinerja karyawan agar dicapai kepuasan pelanggan.

- b. Pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif dalam menjalin hubungan dengan pelanggan serta menunjukkan sikap respek atau perhatian yang tulus terhadap kepentingan pelanggan

Hasil tabulasi data pada pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif dalam menjalin hubungan dengan pelanggan serta menunjukkan sikap respek atau perhatian yang tulus terhadap kepentingan pelanggan” yang dibagikan kepada 100 responden, adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.12 Tabulasi Data Variabel X4.2

Dengan melihat gambar 4.12 sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 13 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 62 responden menjawab setuju, dan sebanyak 23 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.15 Perhitungan Skor Variabel X4.2

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	13	26
3	62	186
4	23	92
Total Skor		306

Rata-Rata Skor atas 100 Responden	3,06
-----------------------------------	------

Sumber: Data Diolah (2022)

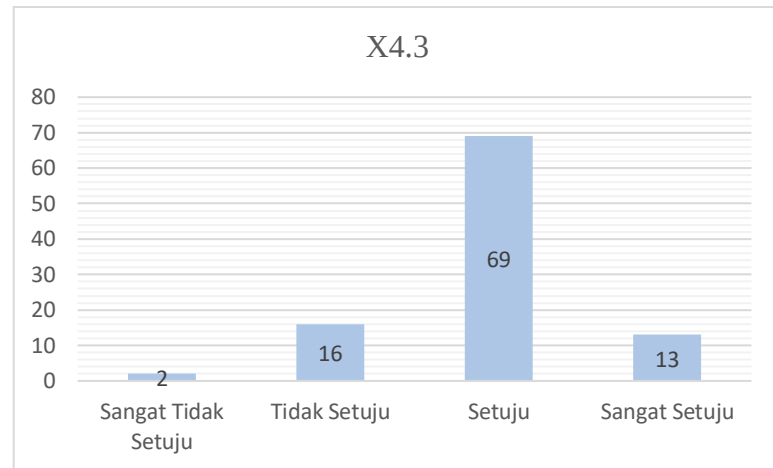
Tabel 4.15 menginformasikan rata-rata skor untuk pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif dalam menjalin hubungan dengan pelanggan serta menunjukkan sikap respek atau perhatian yang tulus terhadap kepentingan pelanggan” adalah sebesar 3,06 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Secara garis besar, petugas *Call Center* PDAM Surya Sembada telah menunjukkan kinerja yang baik atas sikap respek atau perhatian tulus kepada pelanggan. Terbukti dari sebanyak 85 dari 100 responden memberi jawaban setuju dan sangat setuju atas pernyataan sikap respek atau perhatian tulus tersebut.

- c. Pegawai PDAM Surya Sembada mampu memahami sepenuh hati keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sehingga dapat mengatasi atau memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan

Pernyataan terakhir pada variabel empati yaitu “pegawai PDAM Surya Sembada mampu memahami sepenuh hati keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sehingga

dapat mengatasi atau memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.13 Tabulasi Data Variabel X4.3

Merujuk pada gambar 4.13 dapat dilihat bahwa sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 16 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 69 responden menjawab setuju, dan sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.16 Perhitungan Skor Variabel X4.3

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2

2	16	32
3	69	207
4	13	52
Total Skor		293
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,93

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil penghitungan statistik terhadap skor atas pernyataan “pegawai PDAM Surya Sembada mampu memahami sepenuh hati keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sehingga dapat mengatasi atau memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan”, diperoleh rata-rata skor sebesar 2,93 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

Empati atau kepedulian terbentuk dari keseriusan dalam memenuhi setiap kebutuhan pelanggan dengan selalu berusaha untuk mengetahui setiap keinginan dan harapan pelanggan. Kepedulian ini telah terlihat dari usaha petugas *Call Center* PDAM Surya Sembada yang ingin selalu lebih dekat dengan pelanggannya agar dapat mengatasi atau memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Hal itu terbukti dari perolehan jawaban positif pada item pernyataan variabel X4.3 yaitu sebanyak 82 responden.

4.5.3 Rekapitulasi Tabulasi Data Dimensi Kualitas Jasa

Berdasarkan penjabaran hasil tabulasi data dimensi kualitas jasa yang telah diuraikan sebelumnya dimana masing-masing variabel kualitas jasa yang terdiri dari 3 item pernyataan, akan diambil rata-rata skor pada masing-masing variabel kualitas jasa tersebut seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.17 Rata-Rata Skor Masing-Masing Variabel Kualitas Jasa

Variabel Kualitas Jasa (X)	Item Pernyataan	Skor	Rata-Rata Skor Masing-Masing Variabel Kualitas Jasa
Kehandalan (X1)	X1.1	2,65	2,88
	X1.2	2,91	
	X1.3	3,09	
Daya Tanggap (X2)	X2.1	2,37	2,87
	X2.2	3,10	
	X2.3	3,16	
Jaminan (X3)	X3.1	2,90	3,03
	X3.2	3,40	
	X3.3	2,79	
Empati (X4)	X4.1	2,33	2,77
	X4.2	3,06	
	X4.3	2,93	

Selanjutnya, hasil rekapitulasi tabulasi data dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut:

Tabel 4.18 Rekapitulasi Tabulasi Data Dimensi Kualitas Jasa

Variabel Kualitas Jasa (X)	Rata-Rata Skor Masing-Masing Variabel Kualitas Jasa	Keterangan
Kehandalan (X1)	2,88	Baik
Daya Tanggap (X2)	2,87	Baik
Jaminan (X3)	3,03	Baik
Empati (X4)	2,77	Baik
RATA-RATA SKOR VARIABEL KUALITAS JASA	2,89	Baik

Sumber: Data Diolah (2022)

Pada tabel 4.18 didapati bahwa rata-rata skor variabel kualitas jasa ialah sebesar 2,89 yang artinya termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berdasarkan teori

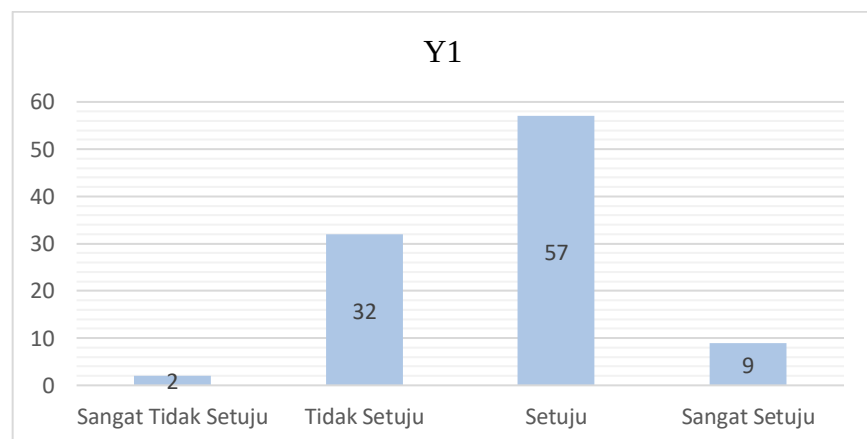
dimensi kualitas jasa adalah Baik menurut penilaian 100 pelanggan pengguna *Call Center*.

4.5.4 Tabulasi Data Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan tersusun atas 4 item pernyataan yang terdiri dari:

- a. Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sesuai dengan harapan pelanggan

Pada pernyataan “pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sesuai dengan harapan pelanggan” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.14 Tabulasi Data Variabel Y1

Gambar 4.14 menunjukkan bahwa sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 32 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 57 responden menjawab setuju, dan sebanyak 9 responden menjawab sangat setuju. Adapun

perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19 Perhitungan Skor Variabel Y1

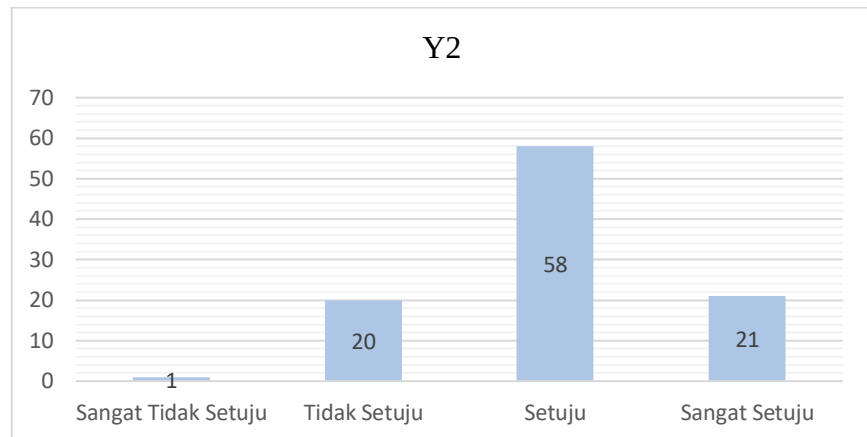
Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	32	64
3	57	171
4	9	36
Total Skor		273
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,73

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pemaparan diatas, pernyataan “pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sesuai dengan harapan pelanggan” memiliki rata-rata skor sebesar 2,73 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

- b. Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sudah memenuhi kebutuhan pelanggan

Hasil tabulasi data pada pernyataan “pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sudah memenuhi kebutuhan pelanggan” yang dibagikan kepada 100 responden, adalah sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.15 Tabulasi Data Variabel Y2

Dengan melihat gambar 4.15 sebanyak 1 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 20 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 58 responden menjawab setuju, dan sebanyak 21 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.20 Perhitungan Skor Variabel Y2

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	1	1
2	20	40
3	58	174
4	21	84
Total Skor		299

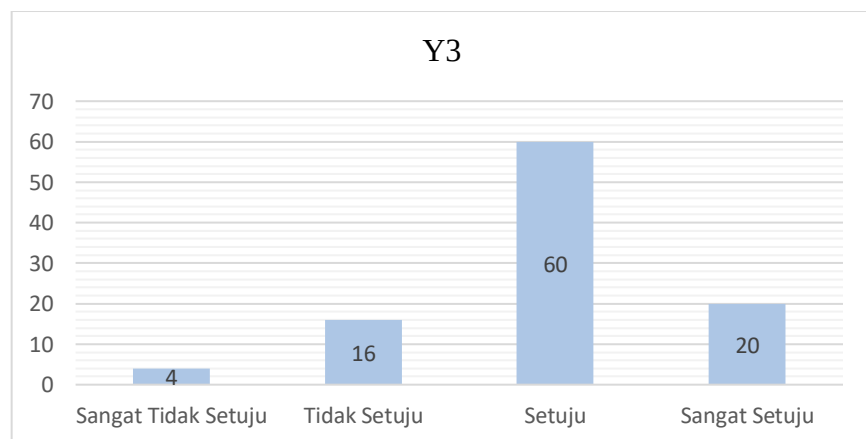
Rata-Rata Skor atas 100 Responden	2,99
-----------------------------------	------

Sumber: Data Diolah (2022)

Tabel 4.20 menginformasikan rata-rata skor untuk pernyataan “pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sudah memenuhi kebutuhan pelanggan” adalah sebesar 2,99 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

- c. Pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada

Pada pernyataan “pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.16 Tabulasi Data Variabel Y3

Gambar 4.16 menunjukkan bahwa sebanyak 4 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 16 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 60 responden menjawab setuju, dan sebanyak 20 responden menjawab sangat setuju. Adapun

perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21 Perhitungan Skor Variabel Y3

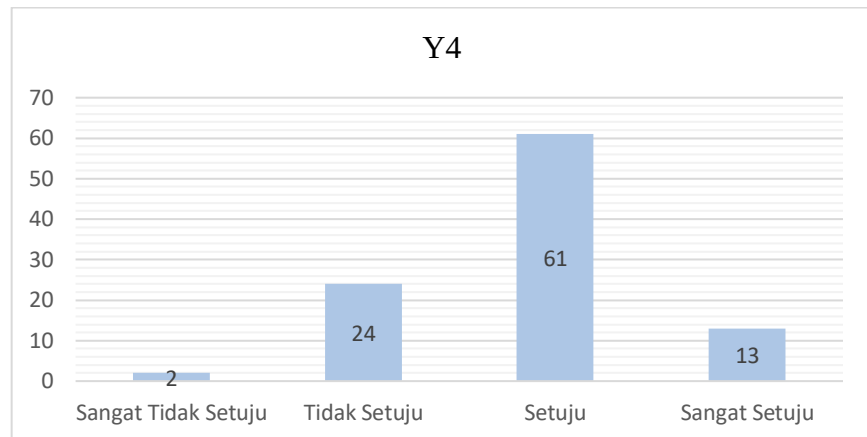
Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	4	4
2	16	32
3	60	180
4	20	80
Total Skor		296
Rata-Rata Skor atas 100 Responden		2,96

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan pemaparan diatas, pernyataan “pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada” memiliki rata-rata skor sebesar 2,96 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

- d. Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kinerja yang tinggi

Pernyataan terakhir pada variabel kepuasan pelanggan yaitu “pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kinerja yang tinggi” yang dibagikan kepada 100 responden, diperoleh hasil tabulasi data sebagai berikut:



Sumber: Data Diolah (2022)

Gambar 4.17 Tabulasi Data Variabel Y4

Merujuk pada gambar 4.17 dapat dilihat bahwa sebanyak 2 responden menjawab sangat tidak setuju, berikutnya sebanyak 24 responden menjawab tidak setuju, kemudian sebanyak 61 responden menjawab setuju, dan sebanyak 13 responden menjawab sangat setuju. Adapun perhitungan skor atas jawaban responden tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4.22 Perhitungan Skor Variabel Y4

Bobot Nilai	Frekuensi	Bobot Nilai x Frekuensi
1	2	2
2	24	48
3	61	183
4	13	52
Total Skor		285

Rata-Rata Skor atas 100 Responden	2,85
-----------------------------------	------

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan hasil penghitungan statistik terhadap skor atas pernyataan “pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kinerja yang tinggi”, diperoleh rata-rata skor sebesar 2,85 yang mana termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik.

4.5.5 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan

Setelah penjabaran hasil tabulasi data kepuasan pelanggan yang telah diuraikan di atas dimana variabel kepuasan pelanggan yang terdiri dari 4 item pertanyaan, akan diambil rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.23 Rekapitulasi Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan

Variabel Kepuasan Pelanggan	Skor	Keterangan
Y1	2,73	Baik
Y2	2,99	Baik
Y3	2,96	Baik
Y4	2,85	Baik
RATA-RATA SKOR VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN	2,88	Baik

Sumber: Data Diolah (2022)

Pada tabel 4.23 didapati bahwa rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan ialah sebesar 2,88 yang artinya termasuk dalam klasifikasi/kategori Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merasa puas atas kualitas layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

4.6 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini, peneliti juga menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai teknik analisa data sekaligus pengukuran. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 4 unsur pelayanan yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, diperoleh bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,25. Berikutnya adalah menghitung nilai indeks seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 4.24 Rekapitulasi Tabulasi Data Berdasarkan Perhitungan IKM

No	Variabel	Rata-Rata Skor Masing- Masing Unsur	Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	Indeks (Rata-Rata Skor Masing-Masing Unsur x Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang)
1	Kehandalan	2,88	0,25	0,72
2	Daya Tanggap	2,87	0,25	0,71
3	Jaminan	3,03	0,25	0,75
4	Empati	2,77	0,25	0,69
Hasil Indeks				2,89
Hasil IKM (Hasil Indeks x 25)				72,27

Sumber: Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.24 berekenaan dengan hasil analisa data menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam Kepmen PAN N0: KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan bahwa hasil akhir perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah diperoleh nilai sebesar 72,27 dimana nilai tersebut berada pada interval konversi IKM 62,51 - 81,25 yaitu dalam kategori Baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan analisis kepuasan pelanggan pengguna *call center* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan penjabaran sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan berdasarkan survei kepuasan pelanggan terhadap 100 pelanggan pengguna *Call Center* PDAM Surya Sembada pada kuesioner yang telah diberikan adalah pelanggan sudah merasa puas. Hal itu dibuktikan dengan diperolehnya rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan sebesar 2,88 dimana nilai tersebut berada pada interval 2,50 - 3,25 yaitu dalam kategori Baik.
- b. Kepuasan pelanggan atas layanan *Call Center* PDAM Surya Sembada adalah pelanggan sudah merasa puas. Hal itu dibuktikan dengan hasil analisa data menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diatur dalam Kepmen PAN N0: KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan bahwa hasil akhir perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah diperoleh nilai sebesar 72,27 dimana nilai tersebut berada pada interval konversi IKM 62,51 - 81,25 yaitu dalam kategori Baik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang direkomendasikan adalah pelayanan *Call Center* PDAM Surya Sembada sudah baik sehingga perlu

dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya oleh PDAM Surya Sembada guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Biofarma. (2021). Kenali Virus Covid-19. Retrieved June 11, 2022, from <https://www.biofarma.co.id/id/berita-terbaru/detail/kenali-virus-covid19>
- Covid.go.id. (2022). Pemerintah Longgarkan Kebijakan Pemakaian Masker Bagi Masyarakat. Retrieved June 11, 2022, from <https://covid19.go.id/artikel/2022/05/17/pemerintah-longgarkan-kebijakan-pemakaian-masker-bagi-masyarakat>
- Covid.go.id. Pengertian Pandemi. Retrieved June 11, 2022, from <https://covid19.go.id/tanya-jawab?search=Apa%20yang%20dimaksud%20dengan%20pandemi>
- Firmansyah, F dan Haryanto, R. (2019). Manajemen Kualitas Jasa. Pamekasan: Duta Media Publishing.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS 23. Cetakan VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro.
- Kementerian Keuangan. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021. Retrieved June 5, 2022, from [https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/bandarlampung/id/data-publikasi/berita-terbaru/2877-ikm-2021.html#:~:text=Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20\(IKM\)%20merupakan,diselenggarakan%20oleh%20pemberi%20pelayanan%20publik](https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/bandarlampung/id/data-publikasi/berita-terbaru/2877-ikm-2021.html#:~:text=Indeks%20Kepuasan%20Masyarakat%20(IKM)%20merupakan,diselenggarakan%20oleh%20pemberi%20pelayanan%20publik)
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Retrieved June 2, 2022, from https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Retrieved June 5, 2022, from <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>
- Kotler, P dan Keller, K. L. (2007). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 12. Indonesia: Indeks.

- Kotler, P dan Keller, K. L. (2009). Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2012). Manajemen Pemasaran Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lemeshow, S. (1997). Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan (Terjemahan). Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lupiyoadi, R. (2013). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mishbahuddin. (2020). Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Penerbit Tangga Ilmu.
- Mowen, J. C dan Minor, M. (2002). Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. The Journal of Marketing*, Vol. 49.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing*, Vol. 64 No, 1, pp. 12-40.
- Permata, I. D. (2020). Fenomena Virus Corona dan Pentingnya PHBS Sebagai Upaya Preventif dan Kewaspadaan Dini Di Masyarakat. Retrieved June 11, 2022, from <http://rsuhaji.jatimprov.go.id/index.php/artikel/detail/917>
- Prasetyo, B dan Jannah, L. M. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi. Edisi 7. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rahmadana, M. F. et al. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Rahman, D. N. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, Vol. 6 No. 5 (2013)
- Rahmayanty, N. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2012). Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sa'adah, L dan Munir, A. F. (2020). Kualitas Layanan, Harga, Citra Merk serta Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen. Jombang: LPPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah.
- Sangadji, E, M dan Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.

- Sekaran, U dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 6th Edition. United Kingdom: John Wiley & Sons, Ltd.*
- Sekaran, U. (2015). *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiadi. (2013). *Konsep dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi II. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Jogjakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner

1. Apakah Anda merupakan pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya? (Jika Tidak berhenti sampai disini, Jika Iya lanjut ke pertanyaan selanjutnya) *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Iya
☐ Tidak

2. Apakah Anda pernah menggunakan layanan Call Center PDAM Surya Sembada Kota Surabaya? (Jika Tidak berhenti sampai disini, Jika Iya lanjut ke pertanyaan selanjutnya) *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Iya
☐ Tidak

3. Usia *

4. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- ☐ Perempuan
☐ Laki - Laki

5. *TIDAK WAJIB DIISI* Apabila bersedia, silahkan mengisi nomor handphone untuk mendapatkan reward berupa saldo e-wallet (Shopeepay/OVO) sebagai bentuk apresiasi

Penilaian
Kinerja
Layanan

Petunjuk:
Silahkan klik kolom yang mewakili jawaban Anda untuk setiap pernyataan. Tidak ada jawaban benar atau salah dalam pengisian.

6. Kehandalan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pegawai PDAM Surya Sembada selalu ada dan siap sedia saat dihubungi	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada mampu dan terampil dalam memenuhi kebutuhan pelanggan juga menyelesaikan permasalahan yang dialami pelanggan, kemudian menyampaikan informasi secara jelas, akurat, konsisten, dan mudah dipahami	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada memberikan layanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan pelanggan sehingga pelanggan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan	☐	☐	☐	☐

7. Daya Tanggap *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pegawai PDAM Surya Sembada memberikan respons yang cepat (fast respons) saat dihubungi, proaktif, serta komunikatif dalam memberikan layanan	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada sigap dalam mendengar dan menangani keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sesuai dengan permasalahan masing-masing pelanggan	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada dengan senang hati membantu dan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan tanggap	☐	☐	☐	☐

8. Jaminan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pegawai PDAM Surya Sembada profesional dalam melayani setiap keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan yakni menyampaikan informasi terkait secara detail, terperinci, dan spesifik	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada ramah, sopan, dan santun saat memberikan layanan	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kredibilitas tinggi dalam membantu proses penyelesaian masalah setiap pelanggan sehingga pelanggan merasa percaya, yakin, aman, dan nyaman bahwa permasalahannya pasti akan teratasi hingga tuntas dan memuaskan serta bebas dari bahaya dan keragu-raguan	☐	☐	☐	☐

9. Empati *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pelanggan PDAM Surya Sembada dapat dengan mudah menghubungi perusahaan karena layanan Call Center mudah dihubungi/diakses selama 24 jam serta bebas pulsa	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif dalam menjalin hubungan dengan pelanggan serta menunjukkan sikap respek atau perhatian yang tulus terhadap kepentingan pelanggan	☐	☐	☐	☐
Pegawai PDAM Surya Sembada mampu memahami sepenuhnya hati keinginan, kebutuhan, maupun keluhan pelanggan sehingga dapat mengatasi atau memberikan solusi yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan	☐	☐	☐	☐

10. Kepuasan Pelanggan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sesuai dengan harapan pelanggan	☐	☐	☐	☐
Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada sudah memenuhi kebutuhan pelanggan	☐	☐	☐	☐
Pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada	☐	☐	☐	☐
Pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Surya Sembada memiliki kinerja yang tinggi	☐	☐	☐	☐

Terima kasih kepada responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini. Stay safe and keep healthy. Jangan lupa klik 'KIRIM/SUBMIT' :)

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

No	Kehandalan (X1)				Daya Tanggap (X2)				Jaminan (X3)				Empati (X4)				Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1.1	X1.2	X1.3	Total	X2.1	X2.2	X2.3	Total	X3.1	X3.2	X3.3	Total	X4.1	X4.2	X4.3	Total	Y1	Y2	Y3	Y4	Total
1	3	3	3	9	3	3	4	10	4	3	4	11	3	3	2	8	2	3	4	3	12
2	2	3	3	8	2	3	3	8	4	4	3	11	2	3	3	8	3	3	3	3	12
3	3	1	1	5	3	2	1	6	1	2	2	5	3	2	3	8	3	4	1	3	11
4	4	4	4	12	3	4	4	11	4	4	4	12	4	3	4	11	4	4	4	3	15
5	3	2	3	8	3	2	3	8	3	2	3	8	2	3	3	8	4	4	4	4	16
6	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	2	8	3	2	2	7	1	2	2	2	7
7	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
8	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12
9	3	2	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	2	3	4	9	3	4	4	4	15
10	1	3	2	6	1	4	3	8	3	3	3	9	1	3	2	6	2	2	2	2	8
11	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	9	2	2	3	7	2	2	2	2	8
12	4	4	4	12	4	4	4	12	3	3	3	9	4	4	3	11	3	3	3	3	12
13	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
14	2	3	2	7	2	2	2	6	2	3	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8
15	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	3	9	1	3	3	7	3	3	2	3	11
16	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
17	1	2	2	5	2	3	3	8	2	3	2	7	1	3	3	7	2	2	1	2	7
18	4	4	4	12	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
19	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16
20	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	3	12
21	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	7	1	2	2	5	2	2	2	2	8
22	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	4	2	1	1	4	1	1	1	1	4
23	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	3	13
24	2	2	2	6	2	1	1	4	2	3	2	7	2	2	2	6	2	3	2	1	8
25	3	3	3	9	3	3	3	9	4	4	3	11	4	4	4	12	3	3	4	3	13
26	1	2	2	5	1	2	2	5	2	3	2	7	1	2	1	4	2	2	1	1	7
27	3	4	4	11	3	3	4	10	4	4	4	12	4	3	3	10	3	4	3	4	14
28	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	7	1	1	2	4	2	2	2	2	8
29	3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	3	12
30	2	3	3	8	3	4	4	11	2	4	4	10	2	3	3	8	3	3	3	2	11
31	2	3	3	8	2	4	3	9	3	4	3	10	2	3	2	7	2	3	3	2	10
32	3	3	3	9	3	4	4	11	3	4	3	10	3	4	3	10	3	3	3	3	12
33	3	3	3	9	2	3	3	8	3	4	2	9	2	3	3	8	2	3	3	3	11
34	3	3	3	9	2	3	4	9	3	4	3	10	3	4	3	10	2	3	3	2	10
35	2	3	3	8	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	3	3	3	3	12
36	2	3	4	9	2	3	4	9	3	4	3	10	2	3	3	8	2	3	3	3	11
37	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	3	4	13
38	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	3	11	3	4	3	10	3	4	4	3	14
39	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	2	3	3	3	11
40	3	3	4	10	2	3	4	9	3	3	2	8	2	3	3	8	3	4	3	3	13
41	3	3	3	9	2	3	3	8	3	4	3	10	3	4	3	10	3	4	3	3	13
42	2	3	4	9	2	3	4	9	3	4	3	10	2	3	3	8	2	3	3	3	11
43	2	3	3	8	2	4	4	10	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
44	2	3	4	9	2	3	3	8	3	4	3	10	2	3	3	8	2	3	3	2	10
45	3	4	3	10	3	4	3	10	4	4	3	11	3	3	3	9	3	4	3	3	13
46	2	2	3	7	2	3	3	8	2	3	2	7	2	3	3	8	2	2	3	3	10
47	3	3	4	10	3	4	4	11	3	4	3	10	3	3	3	9	3	3	4	4	14
48	3	3	4	10	2	4	3	9	3	4	3	10	2	3	3	8	2	3	3	3	11
49	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4	3	10	4	4	4	4	16
50	2	4	4	10	1	3	3	7	3	4	3	10	2	3	3	8	3	4	4	3	14
51	3	3	4	10	3	4	4	11	3	4	2	9	3	4	3	10	2	3	4	3	12
52	2	2	3	7	2	3	4	9	2	3	3	8	2	3	3	8	3	4	3	2	12
53	3	3	4	10	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	2	7	3	4	3	3	13
54	2	3	4	9	2	4	4	10	3	4	2	9	2	3	3	8	2	3	3	3	11
55	2	3	3	8	2	4	4	10	2	3	2	7	2	3	3	8	3	3	3	3	12
56	3	3	4	10	3	3	4	10	3	4	3	10	3	3	2	8	3	3	3	2	11
57	3	2	3	8	3	3	4	10	3	4	2	9	3	4	3	10	3	3	4	2	12
58	3	3	3	9	2	4	4	10	3	4	2	9	2	3	2	7	2	3	3	3	11
59	3	2	3	8	2	4	4	10	2	4	3	9	2	3	2	7	3	2	3	3	12
60	2	3	3	8	2	3	3	8	3	4	2	9	2	4	4	10	3	2	3	3	11
61	3	2	4	9	3	4	3	10	2	4	3	9	3	4	3	10	3	4	3	2	12
62	2	2	3	7	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
63	2	3	4	9	2	3	4	9	2	4	3	9	2	3	3	8	3	2	3	3	11
64	3	2	3	8	2	4	3	9	3	4	2	9	2	3	3	8	3	3	3	2	11
65	2	3	3	8	2	3	3	8	3	3	2	8	2	3	3	8	2	3	3	2	10
66	3	3	2	8	1	3	3	7	3	4	2	9	1	4	3	8	2	4	3	3	12
67	3	4	2	9	2	4	3	9	3	4	1	8	2	3	2	7	3	3	3	2	11
68	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	3	4	3	10	3	2	3	2	10
69	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
70	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
71	3	2	3	8	2	3	3	8	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	3	12
72	3	3	4	10	2	3	3	8	3	4	3	10	2	3	3	8	3	3	3	3	12
73	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	2	4	4	10	3	3	4	4	14
74	2	3	3	8	2	3	3	8	3	4	3	10	2	4	3	9	3	3	3	3	12
75	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
76	3	4	4	11	2	4	4	10	4	4	4	12	2	4	4	10	3	4	4	4	15
77	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
78	3	3	3	9	2	3	3	8	2	3	3	8	2	2	3	7	3	3	2	3	11
79	3	2	3	8	3	3	3	9	2	4	3	9	3	4	3	10	3	3	3	3	12
80	3	3	4	10	3	4	3	10	4	3	4	11	3	3	4	10	3	3	3	3	12
81	2	3	3	8	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
82	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
83	2	3	3	8	1	3	3	7	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
84	3	2	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	3	12
85	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	3	4							

91	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	2	2	2	3	9
92	2	2	2	6	2	2	2	6	3	3	3	9	2	3	3	8	2	2	2	3	9
93	3	2	2	7	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8
94	3	3	2	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	2	11
95	3	2	3	8	3	3	3	3	3	3	3	9	2	3	3	8	2	2	2	3	9
96	2	3	2	7	2	2	2	6	2	3	2	7	2	2	3	7	2	2	2	2	8
97	3	3	2	8	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	2	2	8
98	2	3	3	8	2	3	3	8	3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	3	12
99	2	3	3	8	3	2	3	8	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	3	3	12
100	2	3	4	9	2	4	4	10	3	4	3	10	2	4	4	10	2	3	4	3	12

Lampiran 3 Perhitungan Uji Validitas

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	TX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.406**	.365**	.725**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.406**	1	.582**	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.365**	.582**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TX1	Pearson Correlation	.725**	.828**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TX2
X2.1	Pearson Correlation	1	.290**	.334**	.656**
	Sig. (2-tailed)		.003	.001	.000
	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.290**	1	.745**	.861**
	Sig. (2-tailed)	.003		.000	.000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.334**	.745**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000
	N	100	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.656**	.861**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

		Correlations			
		X3.1	X3.2	X3.3	TX3
X3.1	Pearson Correlation	1	.464**	.584**	.864**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.464**	1	.340**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000
	N	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.584**	.340**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000
	N	100	100	100	100
TX3	Pearson Correlation	.864**	.714**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

		Correlations			
		X4.1	X4.2	X4.3	TX4
X4.1	Pearson Correlation	1	.407**	.358**	.755**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.2	Pearson Correlation	.407**	1	.637**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X4.3	Pearson Correlation	.358**	.637**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
TX4	Pearson Correlation	.755**	.844**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

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

		Correlations				
		Y1	Y2	Y3	Y4	TY
Y1	Pearson Correlation	1	.617**	.579**	.591**	.832**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.617**	1	.620**	.521**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.579**	.620**	1	.603**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.591**	.521**	.603**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.832**	.830**	.851**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

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

Lampiran 4 Perhitungan Uji Reliabilitas

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.711	.711	3

Variabel X1

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.722	.716	3

Variabel X2

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.723	.721	3

Variabel X3

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.718	.725	3

Variabel X4

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.851	.851	4

Variabel Y

Lampiran 5 Form Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS VOKASI
Jl. Dharmawangsa Dalam No. 28-30 (Kampus B) Surabaya 60286 Telp. 031-
5033869, 5053156, Fax. 99005114, Website: vokasi.unair.ac.id, email:
info@vokasi.unair.ac.id

FORM BIMBINGAN TUGAS AKHIR (TA)

Nama Mahasiswa : MELINDA ALFIONITA
NIM : 151910813013
Judul TA : Analisis Kepuasan Pelanggan Pengguna *Call Center* Di PDAM Surya Sembada Kota
Surabaya
Dosen Pembimbing : Moh. Darus Salam, S.E., MBA.

Tanggal	Topik Konsultasi	Saran Dosen	TTD Mahasiswa	TTD Pembimbing
25 Maret 2022	Topik dan Judul Tugas Akhir	Diskusi topik penelitian dan judul Tugas Akhir		
11 April 2022	Referensi Jurnal	Mencari referensi artikel atau jurnal terkait dengan topik penelitian		
13 April 2022	Judul Tugas akhir	Judul sudah baik, menyusun BAB 1 dan merancang kuesioner		
19 April 2022	Kuesioner	Memperbaiki kata-kata yang salah ketik (<i>typo</i>) dalam kuesioner sesuai dengan KBBI, melanjutkan BAB 1		
1 Juni 2022	BAB 1	Memperbaiki penulisan tanda baca dan penggunaan kata depan, melanjutkan bab selanjutnya		
16 Juni 2022	BAB 1-3	Memperbaiki template / format penulisan sesuai dengan Buku Panduan Penyusunan Tugas Akhir, melanjutkan BAB 4		
6 Juli 2022	BAB 1-4	Melengkapi dan menambahkan analisis (deskripsi) BAB 4, melanjutkan BAB 5		
11 Juli 2022	BAB 1-5	BAB 1-5 sudah baik		