



SKRIPSI

EVALUASI DAN PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA LESTARI KABUPATEN TUBAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *HOUSE OF QUALITY*

TITIK MEIDITIA ARIANI

NRP. 0911154000019

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Ir. BUSTANUL ARIFIN NOER, M.Sc.

KO-PEMBIMBING:

DEWIE SAKTIA ARDIANTONO, S.T., M.T.

DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2019



SKRIPSI

EVALUASI DAN PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PERUMDA AIR MINUM TIRTA LESTARI KABUPATEN TUBAN MENGGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN *HOUSE OF QUALITY*

TITIK MEIDITIA ARIANI

NRP. 0911154000019

DOSEN PEMBIMBING:

Dr. Ir. BUSTANUL ARIFIN NOER, M.Sc.

KO-PEMBIMBING:

DEWIE SAKTIA ARDIANTONO, S.T., M.T.

DEPARTEMEN MANAJEMEN BISNIS

FAKULTAS BISNIS DAN MANAJEMEN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2019

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



UNDERGRADUATE THESIS

**EVALUATION AND DESIGN OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT
TO IMPROVING THE CUSTOMER SATISFACTION OF PERUMDA AIR
MINUM TIRTA LESTARI IN TUBAN REGENCY USING THE
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND HOUSE OF
QUALITY METHOD**

TITIK MEIDITIA ARIANI

NRP. 0911154000019

SUPERVISOR:

Dr. Ir. BUSTANUL ARIFIN NOER, M.Sc.

CO-SUPERVISOR:

DEWIE SAKTIA ARDIANTONO, S.T., M.T.

DEPARTEMENT OF BUSINESS MANAGEMENT

FACULTY OF BUSINESS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT

INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER

SURABAYA

2019

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI DAN PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS
LAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
PERUMDA AIR MINUM TIRTA LESTARI KABUPATEN TUBAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN *HOUSE OF QUALITY*

Oleh :

Titik Meiditia Ariani
NRP 0911154000019

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen Bisnis

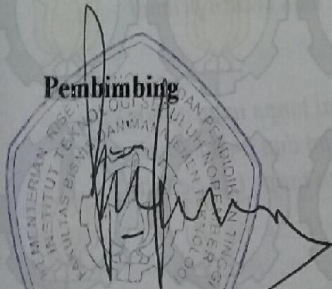
Pada

Program Studi Sarjana Manajemen Bisnis
Departemen Manajemen Bisnis
Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Tanggal Ujian: 22 Juli 2019

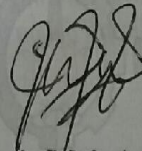
Disetujui Oleh :
Dosen Pembimbing Skripsi

Pembimbing



Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc.
NIP. 195904301989031001

Ko-Pembimbing



Dewie Saktia Ardiantono, S.T., M.T.
NIP. 1991201712064

Seluruh tulisan yang tercantum pada Skripsi ini merupakan hasil karya penulis sendiri, dimana isi dan konten sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Penulis bersedia menanggung segala tuntutan dan konsekuensi jika di kemudian hari terdapat pihak yang merasa dirugikan, baik secara pribadi maupun hukum.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi Skripsi ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi Skripsi dalam bentuk apa pun tanpa izin penulis.

**EVALUASI DAN PERANCANGAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS
LAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
PERUMDA AIR MINUM TIRTA LESTARI KABUPATEN TUBAN
MENGUNAKAN METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DAN *HOUSE OF QUALITY***

ABSTRAK

Sebagai Badan Usaha Milik Daerah PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban berusaha untuk dapat memperbaiki kualitas layanannya yang selama ini menjadi sorotan berbagai pihak. Pada tahun 2017 hingga tahun 2018 terjadi peningkatan jumlah pengaduan sebanyak 475 pengaduan. Pengaduan terkait adanya keterlambatan pelayanan, dan kurangnya informasi yang yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan dan memberikan usulan perbaikan kualitas layanan yang dianggap kurang memuaskan atau memiliki tingkat harapan tinggi namun kinerja masih rendah. Desain penelitian yang digunakan adalah konklusif deskriptif *multiple cross-sectional*, dengan pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *offline* ke perumahan warga kepada 271 responden, yang mana hanya 270 data responden yang dapat diolah, dengan kriteria pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir, dan wawancara yang dilakukan dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yaitu Kepala Bagian Hubungan Langgan. Data penelitian diolah menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *House of Quality* (HoQ). Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai rata-rata tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebesar 0,90 yang menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) pada diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat empat atribut yang berada dalam kuadran I, yang mana atribut dalam kuadran ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan oleh perusahaan. Atribut-atribut tersebut adalah kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening, kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air, ketepatan waktu respon sambungan baru, dan adanya kemudahan dalam memperoleh informasi. Terdapat dua belas respon teknis yang dapat dipertimbangkan untuk memenuhi *voice of customer*, yang mana prioritas perbaikan didapatkan dengan mempertimbangkan nilai kontribusi respon teknis dan tingkat kemudahan dalam mengaplikasikannya. Tiga prioritas respon teknis teratas yaitu menyediakan informasi SOP pelayanan, memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS *center* “PIPA” ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air dan menyediakan email khusus *customer service*.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, *Importance Performance Analysis*, *House of Quality*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

EVALUATION AND DESIGN OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT TO IMPROVING THE CUSTOMER SATISFACTION OF PERUMDA AIR MINUM TIRTA LESTRA IN TUBAN REGENCY USING THE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND HOUSE OF QUALITY METHOD

ABSTRACT

As a Regional Owned Enterprise PERUMDA Air Minum Tirta Lestari in Tuban Regency strives to be able to improve the service quality which have been highlighted by various parties. In 2017 until 2018 there were an increase 475 complaints. Complaints related about service delays, and lack of information provided by PERUMDA Air Minum Tirta Lestari in Tuban Regency. Therefore, this research was conducted with the aim of evaluating the service quality and providing suggestions for improving service quality that are considered to be unsatisfactory or have high levels of expectations but low performance. The research design used was conclusive descriptive multiple cross-sectional and the data was collected using a questionnaire offline distributed through way to citizen housing to 271 respondents, of which only 270 respondents data could be processed, according to the criteria of Household or residential customers (Household Group A) who had made water account payments at the office or District Service Unit (UPK) of PERUMDA Air Minum Tirta Lestari in Tuban Regency in the last 1 year, and interviews conducted with PERUMDA Air Minum Tirta Lestari in Tuban Regency, that is the Head of Customer Relations. The research data was processed using Importance Performance Analysis (IPA), and House of Quality (HoQ). The results of this research obtained an average value of the level of suitability between the level of importance and the level of performance of 0.90 which indicates that the customer is not satisfied with the performance of services provided by PERUMDA Air Minum Tirta Lestari in Tuban Regency. The results of the Importance Performance Analysis (IPA) analysis on the Cartesian diagram show that there are four attributes that are in quadrant I, which indicates the attributes in this quadrant need to be prioritized by the company. These attributes include the fairness of account payment service fees, the speed of officer in responding reports of damage or disruption of water pipes, the accuracy of the response time of new connections, and the ease of obtaining information. There are twelve technical responses that can be considered to reach the voice of customer, which priority for improvement is obtained by considering the value of the contribution of the technical response and the level of ease in applying it. The top three priorities of technical response are providing information SOP about services, providing additional information related to the "PIPA" SMS center application when customers make water account payments and provide emails for customer service.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Importance Performance Analysis, House of Quality

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala limpahan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi dan Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality*”, yang merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Program Sarjana (S1) Manajemen Bisnis Departemen Manajemen Bisnis Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi ITS Surabaya.

Selama pengerjaan skripsi ini penulis mendapat banyak dukungan dalam berbagai bentuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala bentuk dukungan yang diberikan. Adapun pihak-pihak yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini antara lain sebagai berikut.

1. Kedua orang tua tercinta, Ibu Surini dan Bapak Tarmuji yang merupakan sumber motivasi utama dan yang senantiasa memberikan doa serta dukungan setiap perjalanan hidup yang penulis tempuh hingga menjalani perkuliahan di ITS Surabaya.
2. Bapak Dr. Ir. Bustanul Arifin Noer, M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi dan Ibu Dewie Saktia Ardiantono, S.T., M.T. selaku dosen ko-pembimbing skripsi penulis yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan masukan, arahan, serta motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
3. Bapak Imam Baihaqi, S.T., M.Sc., Ph.D selaku Kepala Departemen Manajemen Bisnis ITS.
4. Ibu Dr. Ir. Janti Gunawan, M.EngSc, McomIB selaku dosen wali penulis yang penuh kehangatan dalam memberikan bimbingan, nasehat, serta arahan selama penulis menempuh masa perkuliahan di Departemen Manajemen Bisnis ITS.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Departemen Manajemen Bisnis atas segala ilmu, bimbingan, dan pengalamannya selama penulis menuntut ilmu di Departemen Manajemen Bisnis ITS.

6. Bapak Sunardi, Ibu Tri, Ibu Arum, Ibu Dita, serta segenap karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang telah memberikan kesempatan serta pembelajaran kepada penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
7. Ahmad Heri Setiyawan yang telah setia memberikan motivasi dan semangat tiada henti kepada penulis serta selalu sabar membantu dalam pengerjaan penelitian dalam bentuk arahan dan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Ike Audina sebagai rekan yang berjuang bersama dalam mengerjakan skripsi di perpustakaan dan kos penulis.
9. Sahabat terbaik di perantauan Cindy Ade Mei Arlina, Clora Widya Brilliana, Febi Murdianti, Noriko Agnita Masroeri, Rizky Nurlaily, Dhija Aprilina Satitri, dan Dista Rizky Dwi Yanti yang selalu memberikan semangat luar biasa, dan keceriaan bagi penulis.
10. Sahabat-sahabat terbaik “Sobat *Cups*”, Anggradita Iswatin, Fitrahyanti Fiqqi Maghfiroh, dan Lailatul Eny Fitria yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Sahabat-sahabat penulis lainnya yaitu Muhammad Mustofa, Sa’adatuz Zahroh, Faudiah Hasanah, Siti Zulaihah, Abdul Azis, Muhammad Charis Thohari, Muhammad Ali Mahsun, Muhammad Endri, dan Deny Dwi Novrianto yang selalu memberikan semangat luar biasa dan selalu siap untuk saling membantu.
12. Keluarga MOZAIK MB yang telah banyak memberikan pengalaman serta ilmu-ilmu akhirat yang sangat bermanfaat.
13. Keluarga Rumah Rotan, Zenitron, dan SMADAITS yang selalu menghibur dan memberikan keceriaan kepada penulis.
14. Keluarga Bimbingan Belajar “*Golden Kids*” yang selalu memberikan dukungan, semangat yang luar biasa, dan pengalaman yang sangat bermanfaat kepada penulis.
15. Teman-teman RHEKARA yang telah banyak memberikan pengalaman, canda tawa, dan hiburan dikala pengerjaan skripsi.
16. Keluarga Mahasiswa Manajemen Bisnis atas dukungannya

17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama pengerjaan skripsi ini. Segala kemampuan telah penulis tuangkan dalam penyusunan skripsi ini. Namun, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk mengembangkan dan sebagai perbaikan penelitian berikutnya. Penulis sangat berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk semua pihak.

Surabaya, 13 Juli 2019

Penulis

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN	xxvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	9
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Praktis	10
1.4.2. Manfaat Keilmuan	10
1.5. Ruang Lingkup	11
1.5.1 Batasan	11
1.5.2 Asumsi	11
1.6. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Model Bisnis Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	13
2.2. Jasa	17
2.2.1 Kualitas Jasa/Layanan	18
2.3. Kepuasan Pelanggan	21
2.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
2.5. <i>House of Quality</i> (HoQ)	24
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu	27
2.7. <i>Research Gap</i>	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Lokasi Penelitian	35

3.2.	Desain Penelitian	35
3.2.1.	Jenis Penelitian.....	35
3.2.2.	Data yang Dibutuhkan.....	36
3.2.3.	Penentuan Skala Pengukuran	37
3.2.4.	Penyusunan Kuesioner	37
3.2.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.2.7.	Dimensi dan Atribut Penelitian.....	40
3.3.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	45
3.3.1.	Analisis Deskriptif	45
3.3.2.	Uji Asumsi	47
3.3.3.	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.3.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	48
3.3.5.	Pembuatan <i>House of Quality (HoQ)</i>	51
BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI.....		57
4.1.	Pengumpulan Data.....	57
4.2.	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.2.1.	Klasifikasi Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	59
4.2.2.	Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	62
4.3.	Analisis Deskriptif.....	63
4.3.1.	Analisis Demografi	63
4.3.2.	Analisis <i>Usage</i>	69
4.3.3.	Analisis <i>Crosstab</i>	72
4.3.4.	Analisis Deskriptif Statistik	100
4.4.	Uji Asumsi.....	105
4.4.1.	Missing Data	105
4.4.2.	<i>Uji Outliers</i>	105
4.5.	Uji Validitas.....	105
4.6.	Uji Reliabilitas.....	106
4.7.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	107

4.8.	<i>House of Quality</i> (HoQ).....	112
4.8.1.	Matriks <i>Whats</i> (HoQ Ruang 1).....	112
4.8.2.	Pembuatan Respon Teknis (HoQ Ruang 2).....	112
4.8.3.	Pembuatan <i>Relationship Matrix</i> antara <i>Voice of Customer</i> dan Respon Teknis (HoQ Ruang 3).....	114
4.8.4.	Pembuatan Atap <i>House of Quality</i> (HoQ Ruang 4).....	115
4.8.5.	Pembuatan <i>Planning Matrix</i> (HoQ Ruang 5).....	115
4.8.6.	Pembuatan <i>Technical Matrix</i> (HoQ Ruang 6).....	120
4.9.	Daftar Rekomendasi Perbaikan.....	123
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		129
5.1.	Simpulan	129
5.2.	Saran.....	130
5.2.1.	Keterbatasan Penelitian	130
5.2.2.	Saran untuk Perusahaan dan Penelitian Selanjutnya	131
DAFTAR PUSTAKA		133
LAMPIRAN		141

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sejarah PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.....	2
Gambar 2.1 Skema Proses Bisnis Registrasi Calon Pelanggan	14
Gambar 2.2 Skema Proses Bisnis Penjualan Rekening	15
Gambar 2.3 Skema Proses Bisnis Produksi dan Distribusi Air	16
Gambar 2.4 <i>Importance Performance Matrix</i>	24
Gambar 2.5 Struktur <i>House of Quality</i> (HoQ).....	25
Gambar 3.1 <i>Importance Performance Matrix</i>	51
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	62
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden	65
Gambar 4.3 Usia Responden.....	66
Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden	66
Gambar 4.5 Pekerjaan Responden	67
Gambar 4.6 Penghasilan per Bulan.....	68
Gambar 4.7 Wilayah Pelayanan.....	68
Gambar 4.8 Waktu Penggunaan Air	70
Gambar 4.9 Rata-rata Meter Penggunaan Air.....	71
Gambar 4.10 Rata-rata Biaya Tagihan Air per Bulan.....	71
Gambar 4.11 Diagram IPA	110

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Terlayani PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban per-Maret 2019	3
Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2017 – 2018 Berdasarkan Lokasi Unit Pelayanan.....	4
Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2017 – 2018 Berdasarkan Kelompok Pelanggan	5
Tabel 1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2018.....	6
Tabel 1.5 Jumlah Laporan Pengaduan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2017-2018	7
Tabel 2.1 Simbol <i>Relationship Matrix</i>	26
Tabel 2.2 Derajat Hubungan Korelasi Teknis	26
Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.4 <i>Gap</i> Penelitian.....	32
Tabel 3.1 Data Primer yang Dibutuhkan.....	36
Tabel 3.2 Pengukuran Skala pada Penelitian	37
Tabel 3.3 Kerangka Kuesioner Penelitian.....	38
Tabel 3.4 Jumlah Populasi dan Sampel.....	40
Tabel 3.5 Atribut Kualitas Layanan	42
Tabel 3.6 Tabel Distribusi Frekuensi	46
Tabel 3.7 <i>Crosstab</i>	47
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	64
Tabel 4.2 <i>Usage</i>	69
Tabel 4.3 <i>Crosstab</i> Jenis Pekerjaan-Penghasilan-Biaya Tagihan Air.....	73
Tabel 4.4 <i>Crosstab</i> Jenis Pekerjaan-Waktu Penggunaan Air-Meter Penggunaan Air	76
Tabel 4.5 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut T1	81
Tabel 4.6 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut T2.....	82
Tabel 4.7 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut T3.....	83
Tabel 4.8 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut T4.....	84
Tabel 4.9 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut R5.....	85

Tabel 4.10 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut R6	86
Tabel 4.11 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut R7	87
Tabel 4.12 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut R8	88
Tabel 4.13 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut R9	89
Tabel 4.14 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut RP10.....	90
Tabel 4.15 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut RP11	91
Tabel 4.16 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut RP12.....	92
Tabel 4.17 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut A13.....	93
Tabel 4.18 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut A14.....	94
Tabel 4.19 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut A15.....	95
Tabel 4.20 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut E16	96
Tabel 4.21 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut E17	97
Tabel 4.22 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut E18	98
Tabel 4.23 <i>Crosstab</i> Wilayah Pelayanan-Atribut E19	99
Tabel 4.24 Kepentingan dan Kinerja/Persepsi Pelanggan.....	103
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas	106
Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas	106
Tabel 4.27 Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja	107
Tabel 4.28 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk setiap Atribut.....	108
Tabel 4.29 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk Keseluruhan Atribut	109
Tabel 4.30 <i>Voice of Customer</i>	112
Tabel 4.31 Respon Teknis	113
Tabel 4.32 <i>Relationship Matrix</i>	114
Tabel 4.33 Nilai <i>Importance to Customer</i>	115
Tabel 4.34 Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	116
Tabel 4.35 Nilai <i>Target Value</i>	117
Tabel 4.36 Nilai <i>Improvement Ratio</i>	117
Tabel 4.37 Nilai <i>Sales Point</i>	118
Tabel 4.38 Nilai <i>Raw Weight</i>	119
Tabel 4.39 Nilai <i>Normalized Raw Weight</i>	119

Tabel 4.40 Nilai <i>Contribution</i> , <i>Normalized Contribution</i> , dan <i>Priorities</i>	121
Tabel 4.41 Nilai Target untuk setiap Respon Teknis	122
Tabel 4.42 Tingkat Kemudahan Pengaplikasian Respon Teknis.....	123
Tabel 4.43 <i>Road Map</i> Perbaikan Pelayanan	124
Tabel 4.44 Implikasi Manajerial	126

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 2 Data Penelitian.....	147
Lampiran 3 Demografi Responden	169
Lampiran 4 <i>Usage</i> Responden	173
Lampiran 5 Nilai <i>Zscore</i>	175
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	177
Lampiran 7 Atap <i>House of Quality</i> (HoQ Ruang 4)	185
Lampiran 8 Dokumentasi.....	187
Lampiran 9 <i>House of Quality</i>	189

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

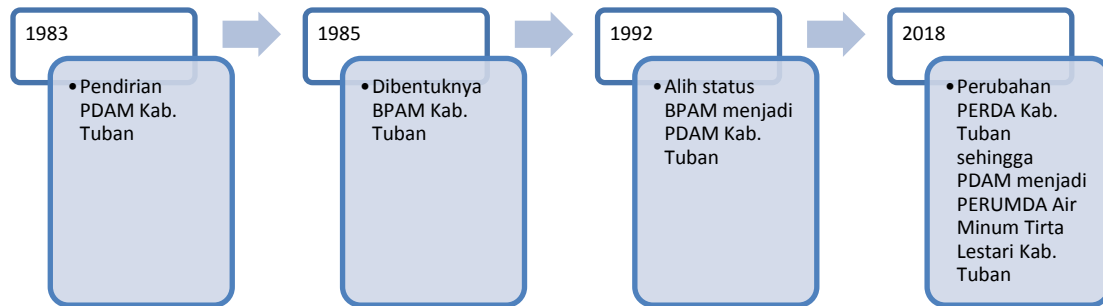
Pada bab ini membahas mengenai latar belakang yang menjadi dasar penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat dari hasil penelitian, batasan dan asumsi penelitian, serta mekanisme penulisan skripsi.

1.1.Latar Belakang

Air merupakan sumber kehidupan yang penting bagi keberlangsungan semua makhluk hidup yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang dibutuhkan untuk kebutuhan sehari-hari. Air tidak hanya mempunyai fungsi sosial akan tetapi juga memiliki fungsi ekonomi. Fungsi sosial maupun fungsi ekonomi yang dimiliki air dalam rangka memenuhi kebutuhan sehari-hari merupakan hal yang penting untuk diperhatikan, karena seiring dengan penambahan penduduk maka kebutuhan air bersih tidak dapat dipungkiri akan semakin meningkat (Suyati, 2011). Dalam pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa “air, bumi dan kekayaan alam lainnya yang menyangkut hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut pemerintah memberikan mandat kepada perusahaan daerah yang bergerak pada pengelolaan air bersih yang lebih dikenal dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) hampir tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Berdasarkan data Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM) pada tahun 2017, terdapat 448 penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Indonesia dan 391 diantaranya berbentuk Perusahaan Daerah Air Minum (BPPSPAM, 2018). Di Provinsi Jawa Timur sendiri terdapat 38 Perusahaan Daerah Air Minum yaitu salah satunya adalah PDAM Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang sekarang berubah nama menjadi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban merupakan perusahaan monopoli yang menyediakan kebutuhan akan air bersih di wilayah Tuban. PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban merupakan salah satu

PDAM yang mendapatkan peringkat sepuluh besar di Provinsi Jawa Timur dalam kategori PDAM Sehat. Berikut merupakan gambaran singkat sejarah PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (Gambar 1.1).



Sumber : (PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban, 2018)

Gambar 1.1 Sejarah PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban didirikan pada tahun 1983 yang sebelum terbentuknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tuban pengelolaan sarana air bersih di Kabupaten Tuban dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum Kabupaten Tuban (BPAM) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor :128/KPTS/1985 tanggal 18 Maret 1985. Kemudian berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 368/KPTS/1992 telah dialih statuskan Kabupaten Tuban menjadi PDAM Kabupaten Tuban. Dan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sehingga menjadi “Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban” yang disingkat menjadi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dan website PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, pengoperasian atau cakupan wilayah pelayanan terdiri dari empat cabang yaitu cabang I wilayah Merakurak dengan Unit Pelayanan Kecamatan Merakurak, Unit Pelayanan Kecamatan Jenu, Unit Pelayanan Kecamatan Bangilan, dan Unit Pelayanan Kecamatan Montong. Cabang II wilayah Rengel dengan Unit Pelayanan Kecamatan Rengel, Unit Pelayanan Kecamatan Soko, Unit Pelayanan Kecamatan Plumpang, Unit Pelayanan Kecamatan Widang, dan Unit Pelayanan Kecamatan

Parengan. Cabang III wilayah Tambakboyo dengan Unit Pelayanan Kecamatan Tambakboyo, Unit Pelayanan Kecamatan Bancar, dan Unit Pelayanan Kecamatan Jatirogo. Dan cabang yang terakhir yaitu cabang IV wilayah Semanding dengan Unit Pelayanan Kecamatan Semanding, Unit Pelayanan Kecamatan Palang, dan Unit Pelayanan Kecamatan Grabagan (PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban, 2018). Dari seluruh wilayah Tuban yang belum mendapat distribusi air dari PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban adalah Kecamatan Singgahan, Kerek, dan Kenduruan. Berikut persentase jumlah penduduk terlayani PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (Tabel 1.1).

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Terlayani PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban per-Maret 2019

No	Wilayah atau UPK	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Jumlah Penduduk Terlayani (Jiwa)	Persentase Penduduk Terlayani
1	Tuban	135.468	87.204	64%
2	Semanding	51.534	31.200	61%
3	Palang	45.085	16.602	37%
4	Rengel	33.326	16.302	49%
5	Soko	26.473	5.070	19%
6	Tambakboyo	24.678	15.106	61%
7	Plumpang	36.489	19.656	54%
8	Jatirogo	21.292	3.036	14%
9	Bancar	15.066	5.326	35%
10	Merakurak	15.984	5.982	37%
11	Jenu	19.993	12.096	61%
12	Bangilan	34.799	3.546	10%
13	Grabagan	20.205	15.350	76%
14	Montong	28.017	8.004	29%
15	Widang	25.694	2.538	10%
16	Parengan	30.297	9.738	32%
Total		564.418	256.756	45%

Sumber : Tingkat Pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban per-Maret 2019

Dan Tabel 1.1 terlihat bahwa jumlah penduduk terlayani sebanyak 256.756 jiwa dari jumlah penduduk 564.418 jiwa atau sekitar 45% penduduk telah terlayani oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dari wilayah atau UPK terlayani. Dan sekitar 20,25% jumlah penduduk terlayani dari keseluruhan jumlah penduduk di Kabupaten Tuban dari jumlah total penduduk adalah 1.267.836 jiwa. Hal ini mengindikasikan bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam hal pemerataan pelayanan air minum belum

maksimal. Dimana masih terdapat 55% jumlah penduduk yang masih belum terlayani atau belum menjadi pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dari wilayah yang sudah terlayani, dan sekitar 79,75% jumlah penduduk yang masih belum terlayani dari keseluruhan jumlah penduduk di Kabupaten Tuban. Berikut merupakan jumlah pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban berdasarkan lokasi unit pelayanan (Tabel 1.2).

Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2017 – 2018 Berdasarkan Lokasi Unit Pelayanan

No	Lokasi	Jumlah Pelanggan Tahun 2017	Jumlah Pelanggan Tahun 2018
1	UPK. Tuban	13.475	13.967
2	UPK. Semanding	4.628	4.944
3	UPK. Palang	2.299	2.559
4	UPK. Rengel	2.123	2.179
5	UPK. Soko	684	818
6	UPK. Tambakboyo	2.252	2.376
7	UPK. Plumpang	2.753	3.007
8	UPK. Jatirogo	395	488
9	UPK. Bancar	802	854
10	UPK. Merakurak	903	933
11	UPK. Jenu	1.584	1.712
12	UPK. Bangilan	297	350
13	UPK. Grabagan	2.482	2.481
14	UPK. Montong	1.116	1.263
15	UPK. Widang	253	394
16	UPK. Parengan	1.141	1.584
17	PT. TPPI	1	1
Jumlah		37.188	39.910

Sumber : Rekapitulasi Penjualan Air Tahun 2017-2018

Dari Tabel 1.2 diketahui bahwa terdapat peningkatan jumlah pelanggan dari tahun 2017 hingga tahun 2018 sebanyak 2.722 pelanggan. Jumlah pelanggan terbanyak berdasarkan lokasi unit pelayanan berada pada UPK Tuban sebanyak 13.967 pelanggan pada tahun 2018. Kemudian diikuti oleh UPK Semanding, UPK Plumpang, UPK Palang, UPK Grabagan, UPK Tambakboyo, UPK Rengel, UPK Jenu, UPK Parengan, UPK Montong, UPK Merakurak, UPK Bancar, UPK Soko, UPK Jatirogo, UPK Widang, dan UPK Bangilan dengan jumlah pelanggan 350 pelanggan. Berikut merupakan jumlah pelanggan berdasarkan kelompok pelanggan (Tabel 1.3).

**Tabel 1.3 Jumlah Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari
Kabupaten Tuban Tahun 2017 – 2018 Berdasarkan Kelompok Pelanggan**

No	Kelompok Pelanggan	Jumlah Pelanggan Tahun 2017	Jumlah Pelanggan Tahun 2018
1	Sosial Umum	144	143
2	Sosial Khusus	474	512
3	Rumah Tangga A	34.292	36.823
4	Rumah Tangga B	1.418	1.545
5	Rumah Tangga C	296	319
6	Niaga	555	558
7	Kelompok Khusus	1	1
8	Industri	5	6
9	Tangki Air	3	3
Jumlah		37.188	39.910

Sumber : Rekapitulasi Penjualan Air Tahun 2017-2018

Dari Tabel 1.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah pelanggan terbanyak berada pada kelompok Rumah Tangga A yang terdiri dari rumah tangga atau tempat tinggal, yayasan sosial atau lembaga sosial, sekolah negeri atau swasta dan pondok pesantren, rumah sakit pemerintah atau swasta dan sarana pelayanan kesehatan atau poliklinik, dan kamar mandi atau WC umum, dengan jumlah pelanggan Rumah Tangga A sebanyak 34.292 pelanggan pada tahun 2017, dan sebanyak 36.823 pelanggan pada tahun 2018. Peningkatan jumlah pelanggan seharusnya dapat dijadikan acuan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban telah memenuhi harapan pelanggan, yang mana banyaknya tuntutan kebutuhan akan air yang didistribusikan ke pelanggan membuat pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat kota Tuban semakin kritis dalam hal pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

Berpijak pada visi dan misi, PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban berupaya untuk memberikan pelayanan di bidang air minum secara mudah, cepat, tepat, dan terjangkau, mengembangkan daerah pelayanan dengan memperluas jaringan distribusi dan pemasangan sambungan rumah, mengembangkan sistem teknologi informasi secara berkesinambungan, menciptakan SDM yang profesional, bermartabat dan berbudaya prima menuju loyalitas pelanggan, dan memberikan kontribusi PAD bagi pemerintah kabupaten.

Dalam pelaksanaannya, PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban mengutamakan kepada kepuasan pelanggan. Dengan menerapkan kebijakan standar mutu terbaik sesuai dengan mottonya “Kepuasan pelanggan adalah cermin keberhasilan kami” (PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban, 2018). Pengukuran kepuasan pelanggan saat ini sudah menjadi hal wajib yang digunakan untuk mengetahui keinginan pelanggan yang sudah banyak digunakan oleh perusahaan swasta dalam upayanya memperluas pangsa pasar dengan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan mereka. Tak hanya pada swasta saja, tetapi juga pada instansi pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat, yaitu salah satunya adalah PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Berikut merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (Tabel 1.4)

Tabel 1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2018

Tahun	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
2017	80,84	B	Baik
2018	81,19	B	Baik

Sumber : Rekapitulasi IKM PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban Tahun 2018

Dari Tabel 1.4 dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2017 hingga tahun 2018 mengalami sedikit peningkatan sebesar 0,35. Hal ini mengindikasikan bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban telah mampu memenuhi target kepuasan pelanggan yang mana PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban menargetkan adanya peningkatan IKM setiap tahunnya. Meskipun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2017 hingga tahun 2018 berada pada kategori baik, dan terjadi peningkatan IKM pada tahun 2017 hingga tahun 2018, namun pada kenyataannya banyak pelanggan yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Hampir setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Berikut merupakan jumlah laporan pengaduan pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (Tabel 1.5).

Tabel 1.5 Jumlah Laporan Pengaduan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2017-2018

No	Wilayah	Jumlah Pengaduan Tahun 2017	Jumlah Pengaduan Tahun 2018
1	Tuban	712	758
2	Semanding	722	893
3	Palang	452	522
4	Rengel	267	324
5	Soko	133	143
6	Tambakboyo	235	245
7	Plumpang	439	446
8	Jatirogo	122	119
9	Bancar	219	147
10	Merakurak	215	303
11	Jenu	228	244
12	Bangilan	204	157
13	Grabagan	294	451
14	Montong	267	230
15	Widang	136	134
16	Parengan	176	180
	Jumlah	4.821	5.296

Sumber : Rekapitulasi Jumlah Laporan Pengaduan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban Tahun 2017-2018

Dari Tabel 1.5 terlihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pengaduan dari tahun 2017 hingga tahun 2018 sebanyak 475 pengaduan, dari hasil data yang diperoleh dan wawancara yang dilakukan, sebagian besar pengaduan atau keluhan terkait adanya kebocoran pipa, air yang tidak mengalir, dan juga penetapan tarif air yang dirasa memberatkan pelanggan.

Selain dari data laporan pengaduan pelanggan yang didapatkan dari data internal perusahaan, laporan pengaduan juga didapatkan dari surat kabar *online*. Dimana pada tanggal 05 Maret 2017 diberitakan bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban khususnya UPK Soko tidak tanggap dan skeptis. Dimana pemasangan pipa yang melewati daerah Pandanagung seluruhnya belum ada penanganan padahal pendaftaran hampir satu bulan (Hawa, 2017). Selain itu, pada tanggal 24 Agustus 2017 diberitakan bahwa sejak tiga hari terakhir yaitu terhitung dari tanggal 22 Agustus hingga 24 Agustus 2017 air PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban tidak mengalir, bahkan sebagian masyarakat mengaku tidak bisa melakukan aktifitas sehari-hari seperti biasanya. M. Muntholibin selaku pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari

Kabupaten Tuban yang beralamat rumah di Perumahan Bukit Karang mengaku air ditempatnya tidak mengalir sejak 22 Agustus, dan tidak mengetahui penyebab matinya air. Di tempat yang terpisah, Suprpti pemilik warung yang berada di Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Tuban, yang juga merupakan pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, mengatakan bahwa dia harus membeli air galon selama air PERUMDA mati. Prapti membeli empat sampai dengan enam galon sehari, sehingga dalam sehari ia harus membayar Rp 120.000,00 untuk membeli air bersih (Kabar Tuban, 2017).

Berdasarkan laporan pengaduan dari pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan berita yang diperoleh dari surat kabar *online*, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengaduan terkait permasalahan teknis dan beberapa pengaduan terkait permasalahan administrasi. Dari permasalahan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadinya keterlambatan atau lamanya pelayanan yang diberikan oleh pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, baik terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan baru maupun pelayanan yang diberikan untuk mengatasi permasalahan keluhan terkait kebocoran pipa dan air yang tidak mengalir dari pelanggan. Dan selain itu juga kurangnya informasi yang diberikan kepada pelanggan, sehingga pelanggan sering merasa kebingungan jika air tiba-tiba mati.

Tidak dapat dipungkiri bahwa tuntutan kebutuhan akan air yang didistribusikan ke pelanggan membuat pelanggan yang dalam hal ini adalah masyarakat kota Tuban semakin kritis dalam hal pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Maka dalam menanggapi permasalahan tersebut, diperlukan adanya evaluasi kualitas layanan untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan agar terciptanya kepuasan pelanggan, yang mana pelayanan bukan hanya diberikan ketika adanya keluhan, namun pelayanan juga diberikan untuk menunjang agar proses bisnis tetap berjalan.

Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Aisah, 2017). Kualitas pelayanan yang baik seharusnya ditampilkan

oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sebagai perusahaan pengelola air bersih untuk memberikan rasa puas kepada pelanggannya. Kinerja PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang akan menjadi penilaian pelanggan dalam mempersepsikan pelayanan. Persepsi dari pelanggan saat menggunakan pelayanan yang ditawarkan kurang lebih dipengaruhi oleh kinerja serta kualitas produk atau jasa yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan yang dalam penelitian ini adalah PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam mempertahankan kelangsungan usahanya.

Semua studi sebelumnya menggunakan persepsi dan ekspektasi atau harapan dalam mengukur kualitas layanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sebagian besar studi sebelumnya memberikan ukuran yang baik dari kualitas layanan yang ada, akan tetapi tidak ada studi yang memberikan usulan atau strategi perbaikan kualitas layanan yang dirasa masih perlu untuk ditingkatkan, padahal dalam penerapannya usulan taktik atau strategi perbaikan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam memperbaiki kualitas layanan yang mana perusahaan saat ini harus memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin kritis dalam hal pelayanan. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, maka penelitian ini dianggap penting untuk mengevaluasi kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui dan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan atau harapan pelanggan yang telah terpenuhi dan belum terpenuhi, mengetahui atribut kualitas layanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan, serta memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan terhadap pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Dengan adanya evaluasi dan perancangan usulan perbaikan kualitas layanan, diharapkan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dapat meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan kajian masalah empiris dan teoritis di atas, maka didapatkan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban ?

2. Atribut kualitas layanan manakah yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan ?
3. Bagaimanakah saran atau usulan perbaikan sistem pelayanan terhadap pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah penelitian diatas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban
2. Mengetahui atribut kualitas layanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan
3. Memberikan saran atau usulan perbaikan sistem pelayanan terhadap pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini meliputi manfaat praktis dan manfaat keilmuan.

1.4.1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan informasi bagi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban khususnya bagian Hubungan Langgan terhadap pentingnya memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui kualitas layanan yang ditawarkan sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Hasil analisis mengenai kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban diharapkan dapat membantu Perusahaan merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

1.4.2. Manfaat Keilmuan

Dapat memberi wawasan dan pengetahuan pada peneliti serta memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan atau mengimplementasikan teori-teori yang didapat selama masa perkuliahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi kontribusi teoritis terhadap penelitian evaluasi dan perancangan usulan perbaikan kualitas layanan dalam peningkatan kepuasan pelanggan selanjutnya. Dengan adanya hasil penelitian ini, PERUMDA Air Minum Tirta

Lestari Kabupaten Tuban dapat memberikan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga tercapai kepuasan pelanggan.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini terdiri dari batasan dan asumsi penelitian. Batasan dan asumsi penelitian ini adalah :

1.5.1 Batasan

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini terbatas pada pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir
2. Hasil implikasi manajerial penelitian hanya dapat diterapkan di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

1.5.2 Asumsi

Pada proses penelitian ini diasumsikan bahwa tidak ada perubahan informasi selama penelitian dilakukan.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan penelitian pada skripsi ini, maka dalam pembuatannya akan dibagi menjadi beberapa bab dengan susunan penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan dan asumsi penelitian, serta sistematika penulisan mengenai evaluasi dan perancangan usulan perbaikan kualitas layanan dalam peningkatan kepuasan pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menyajikan teori-teori yang digunakan peneliti sebagai landasan pelaksanaan penelitian. Adapun teori yang akan dibahas adalah teori kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Pada bagian akhir dari bab ini disertakan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah dan prosedur yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian yang berisi lokasi dan waktu penelitian, desain penelitian, skala pengukuran dan variabel atau dimensi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik sampling penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN DISKUSI

Bab ini menampilkan mengenai tahapan pengumpulan dan pengolahan data. Pengolahan data akan terdiri dari analisis deskriptif, pengujian asumsi pada data, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan analisis *House of Quality (HoQ)*.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dan saran yang dapat berguna bagi pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban khususnya Bagian Hubungan Langgan dan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai landasan teori yang relevan sebagai dasar pembahasan penelitian yaitu konsep kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Selain itu akan diuraikan juga mengenai penelitian terdahulu dan *research gap* penelitian.

2.1. Model Bisnis Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

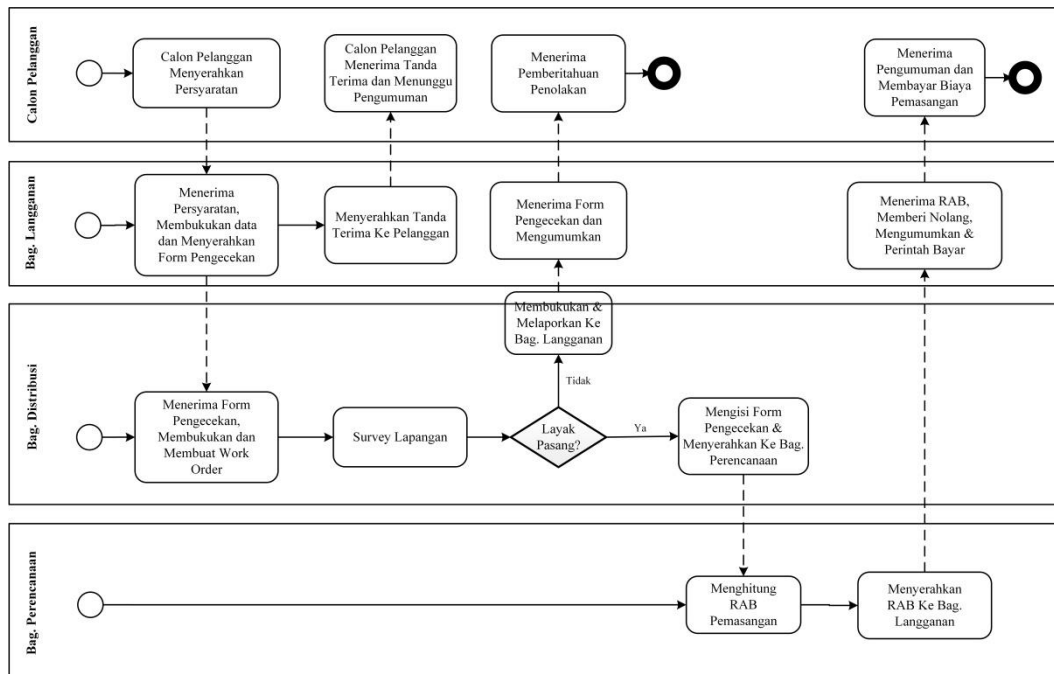
Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 1987). Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok pelanggan dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, serta bernegosiasi dengan pihak swasta untuk mengembangkan layanan kepada masyarakat (Akbar, 2010).

Bentuk usaha PDAM masih belum seragam, pada daerah-daerah tertentu masih berbentuk unit kerja dibawah unit pekerjaan umum, dengan konsekuensi bahwa kemampuan mereka untuk memperoleh pendanaan menjadi terbatas kecuali pinjaman diberikan pemerintah daerah. Untuk PDAM berbentuk perusahaan daerah maka kemampuannya untuk mendapatkan pinjaman juga terbatas karena harus dijamin langsung oleh pemerintah daerah yang bersangkutan dan tidak dapat menjaminkan asetnya.

Secara legal, apabila berpedoman pada azas kepatutan dalam hukum, posisi perusahaan daerah, termasuk PDAM, adalah berbeda dengan posisi dinas-dinas dalam struktur pemerintahan daerah. Hal ini sangat logis sejak peran dan fungsi

serta karakter perusahaan daerah berbeda dengan peran dan fungsi serta karakter sebuah dinas. Dinas adalah salah satu lembaga daerah yang masuk dalam struktur birokratis kelembagaan pemerintahan. Dalam Peraturan Pemerintahan No.8 tahun 2003, dengan jelas disebutkan tentang fungsi dan peranan sebuah dinas, diantaranya adalah fungsi pengawasan, pembinaan dan penerbitan suatu ijin (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, 2003). Sedangkan disisi lain, Perusahaan Daerah seperti PDAM tidak termasuk dalam struktur kelembagaan daerah dan lebih bersifat *enterprises* atau merupakan *business entity* dengan tanpa melupakan fungsi sosialnya. Oleh karena itu, fungsi dan peranan pemerintah kabupaten atau kota terhadap pengelolaan PDAM tentu harus dibedakan dengan fungsi dan peranannya terhadap lembaga dinas serta hanya terbatas sebagai pengawas dan pembuat kebijakan yang langsung terkait dengan kepentingan publik, seperti penetapan tarif (Akbar, 2010).

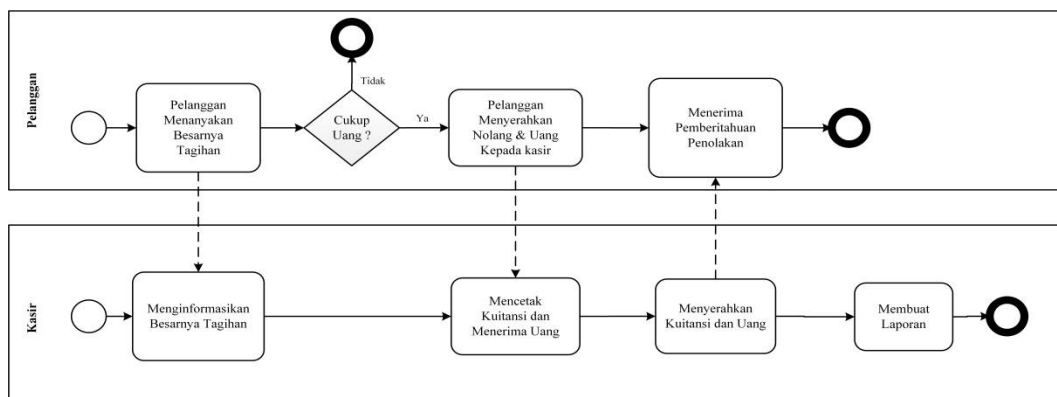
Untuk melihat hubungan bagian yang terkait dengan kegiatan bisnis PDAM, maka model bisnis PDAM digambarkan dengan menggunakan BPMN (*Business Process Management Notation*). Berikut merupakan skema proses bisnis registrasi calon pelanggan (Gambar 2.1).



Sumber : (Noveri, 2018)

Gambar 2.1 Skema Proses Bisnis Registrasi Calon Pelanggan

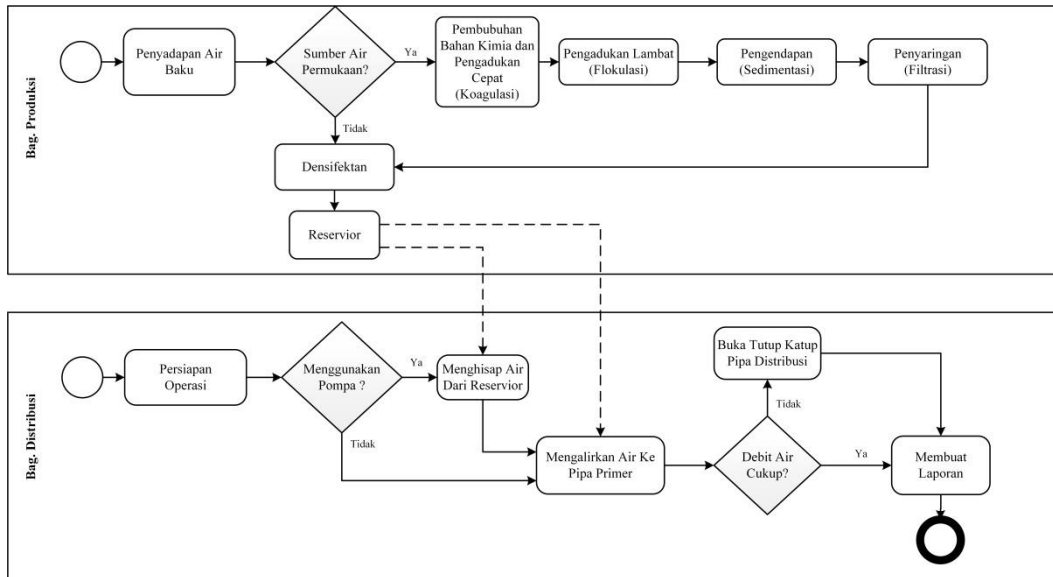
Dari Gambar 2.1 terlihat bahwa proses registrasi calon pelanggan baru. Dimana proses registrasi dimulai dari calon pelanggan yang menyerahkan persyaratan ke bagian langganan, kemudian bagian langgan membukukan data dan menyerahkan tanda terima ke pelanggan dan menyerahkan form pengecekan ke bagian distribusi. Bagian distribusi melakukan survei lapangan untuk memastikan layak pasang atau tidak, jika tidak maka bagian distribusi akan membukukan dan melaporkan ke bagian langganan, dan bagian langganan akan mengumumkan pemberitahuan penolakan kepada pelanggan. Namun, jika sambungan layak pasang, maka bagian distribusi akan mengisi form pengecekan dan menyerahkan ke bagian perencanaan, dan bagian perencanaan menghitung RAB pemasangan dan menyerahkan RAB ke bagian langganan. Bagian langganan menyerahkan nota langganan dan mengumumkan perintah bayar ke pelanggan dan pelanggan membayar biaya pemasangan dan proses selesai. Selain skema proses bisnis registrasi calon pelanggan, terdapat pula skema proses bisnis penjualan rekening (Gambar 2.2).



Sumber : (Noveri, 2018)

Gambar 2.2 Skema Proses Bisnis Penjualan Rekening

Dari Gambar 2.2 terlihat proses bisnis penjualan rekening. Dimana proses bisnis dimulai ketika pelanggan menanyakan besarnya tagihan dan kasir menginformasikan besarnya tagihan. Jika pelanggan membawa cukup uang maka pelanggan menyerahkan nota langganan dan uang ke kasir. Kasir mencetak kuitansi dan menerima uang. Pelanggan menerima kuitansi dan kasir membuat laporan dan proses selesai. Selain proses registrasi pelanggan baru dan penjualan rekening, terdapat satu proses bisnis lagi yaitu proses bisnis produksi dan distribusi air yang seperti terlihat pada Gambar 2.3.



Sumber : (Noveri, 2018)

Gambar 2.3 Skema Proses Bisnis Produksi dan Distribusi Air

Dari Gambar 2.3 terlihat proses bisnis produksi dan distribusi air PDAM. Dimana proses dimulai dari bagian produksi yaitu penyadapan air baku. jika sumber air baku merupakan sumber air permukaan maka akan mendapatkan pembubuhan bahan kimia dan pengadukan cepat atau koagulasi, kemudian proses pengadukan lambat atau flokulasi, pengendapan atau sedimentasi, dan penyaringan atau filtrasi dan kemudian desinfektan dan reservoir. Dan jika sumber air baku bukan merupakan air permukaan maka akan langsung melalui proses densinfektan dan reservoir. Di bagian distribusi petugas melakukan persiapan operasi. Jika menggunakan pompa maka akan mengisap air dari reservoir dan mengalirkan air ke pipa primer, jika tidak menggunakan pompa maka langsung akan mengalirkan air ke pipa primer dan kemudian apabila debit air cukup maka akan langsung mengalirkan air ke pelanggan, dan jika debit air tidak cukup maka buka tutup katup pipa distribusi dan mengalirkan air ke pelanggan dan proses selesai. Pada objek penelitian ini yaitu PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, proses produksi dan distribusi air tidak bersumber dari air permukaan melainkan dari sumur bor, sehingga tidak melalui proses pembubuhan bahan kimia dan koagulasi, flokulasi, sedimentasi serta filtrasi.

2.2. Jasa

Jasa adalah setiap perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kotler, 2000). Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2004) jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang luaran bukan produk, dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah bersifat tidak berwujud. Jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dari kedua pengertian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa jasa adalah setiap perbuatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dapat dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah bersifat tidak berwujud, dan produknya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan dan mutu yang diperlihatkan oleh jasa tersebut serta kesesuaian antara harapan dengan keinginan pelanggan. Kotler (1997) membagi macam-macam jasa sebagai berikut :

1. Barang berwujud murni

Disini hanya terdiri dari barang berwujud seperti sabun, pasta gigi. Tidak ada jasa yang menyertai produk tersebut.

2. Barang berwujud yang disertai jasa

Disini terdiri dari barang berwujud yang disertai dengan satu atau lebih jasa untuk mempertinggi daya tarik pelanggan. Contohnya produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja, melainkan juga mutu dan pelayanan kepada pelanggannya (reparasi dan pelayanan purna jual).

3. Campuran

Disini terdiri dari barang dan jasa dengan proporsi yang sama. Contohnya restoran yang harus didukung oleh makanan.

4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan

Disini terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan dan barang pelengkap. Contoh penumpang pesawat terbang membeli jasa transportasi. Mereka

sampai di tempat tujuan tanpa sesuatu hal berwujud yang memperlihatkan pengeluaran mereka. Namun, perjalanan tersebut meliputi barang-barang berwujud seperti makanan dan minuman, potongan tiket dan majalah penerbangan. Jasa tersebut membutuhkan barang padat modal (pesawat udara) agar terealisasi, tapi komponen utamanya adalah jasa.

5. Jasa murni

Disini hanya terdiri dari jasa. Contohnya adalah jasa menjadi psikoterapi.

Tjiptono (2001) mengemukakan bahwa jasa merupakan suatu layanan yang diberikan perusahaan guna memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan empat karakteristik pokok yang membedakannya dengan barang, yaitu :

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Bila barang dapat dimiliki maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum konsumen membelinya, sehingga seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum menikmatinya sendiri.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa bersifat *inseparability*, artinya tidak dapat dijual tanpa interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan, maka efektivitas individu yang memberikan pelayanan kepada konsumen merupakan unsur penting dalam jasa.

3. *Variability* (bervariasi)

Jasa sangat beragam, karena merupakan non standardized output, artinya variasi bentuk, kualitas dan jenisnya tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Dengan demikian bila suatu jasa tidak dapat digunakan maka jasa tersebut akan hilang atau berlalu begitu saja.

2.2.1 Kualitas Jasa/Layanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2001). Sedangkan menurut Kotler (2000), kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh

pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Dari kedua definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa atau layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Parasuraman et al (1998) telah menemukan pendekatan untuk mengukur suatu kualitas jasa yaitu SERVQUAL. SERVQUAL (*Service Quality*) merupakan suatu pendekatan yang digunakan dalam penilaian kualitas jasa yang terdiri dari lima dimensi yaitu sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Komponen Fisik)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), *Tangibles* berarti penampilan elemen fisik. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek *tangibles* pada *service quality* berarti penampilan serta kemampuan fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang dapat dirasakan oleh pelanggan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), *Reliability* berarti kinerja yang dapat diandalkan dan akurat. Parasuraman et al (1988) menyatakan bahwa *reliability* merupakan bagaimana perusahaan memberikan performansi yang baik kepada pelanggan dalam menyampaikan layanannya secara nyata dan akurat. Dari kedua definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (Performansi atau Daya Tanggap)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), *Responsiveness* berarti ketepatan waktu dan bantuan. *Responsiveness* merupakan salah satu aspek *service quality* yang berkaitan dengan kinerja personel sebagai penyampai jasa kepada pelanggan. Sedangkan menurut Hart et al (1990), Responsif merupakan bagaimana penyampaian layanan serta *problem solving* yang ditawarkan oleh perusahaan

dapat ditunjukkan secara langsung oleh personel perusahaan kepada pelanggan, sehingga dapat diketahui bahwa layanan perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik. Dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* merupakan kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Kompetensi Personel)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), *Assurance* berarti kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Selain kemampuan serta wawasan yang dibutuhkan pegawai saat menyampaikan layanan, perusahaan dan pegawai juga harus mampu menjamin bahwa layanan akan tersampaikan dengan baik dan tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 1988).

5. *Empathy* (*Softskill* Personel)

Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), *Empathy* berarti kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan. *Empathy* berarti memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan dengan memahami keinginan mereka, sehingga perusahaan diharapkan memiliki pengetahuan dan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Parasuraman et al (1988) menjelaskan bahwa tidak hanya mengerti kebutuhan pelanggan dan memperhatikan pelanggan dengan baik, akan tetapi perusahaan juga harus mengetahui secara spesifik apa yang diminta oleh pelanggan, sehingga kriteria jasa yang diinginkan oleh pelanggan nantinya akan diperoleh sesuai dengan yang diharapkan. *Empathy* berkaitan erat dengan personel atau pegawai perusahaan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan.

Dalam penelitian ini, konsep dimensi kualitas jasa tersebut akan dijadikan tolak ukur penilaian pelanggan atas pelayanan jasa PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Hasil penilaian pelanggan dapat digunakan sebagai acuan untuk menetapkan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

2.3. Kepuasan Pelanggan

Rangkuti (2003) mengartikan kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja perusahaan yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan mengacu pada perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk dalam kaitannya dengan harapannya (Kotler & Caslione, 2009). Menurut Oliver (1980) kepuasan pelanggan merupakan sebuah reaksi pelanggan yang timbul setelah mereka menggunakan produk atau jasa berdasarkan pemenuhan ekspektasi mereka yang diberikan oleh produk atau jasa yang dikonsumsi. Jika kinerja perusahaan gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan tidak akan puas, sebaliknya jika kinerja perusahaan sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas atau senang (Kotler & Keller, 2009). Berdasarkan definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapannya, atau respon pelanggan yang muncul sesaat setelah pelanggan menggunakan dan merasakan hasil serta manfaat dari produk atau jasa tersebut.

Menurut Tse dan Wilton (1988), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Suatu *positive disconfirmation* akan diberikan oleh konsumen jika jasa yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, sebaliknya *negative disconfirmation* akan diberikan konsumen jika jasa yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan (Lovelock & Wirtz, 2011).

Kepuasan pelanggan mampu meminimalisir sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya-biaya pemasaran yang gagal, meminimalisir *operational cost*, dan menciptakan citra positif (*brand image*) bagi perusahaan. Pelanggan akan merasa puas selama kinerja perusahaan yang dirasakan berada dalam zona

toleransi, yaitu diatas tingkat layanan yang memadai. Apabila perusahaan mampu membentuk persepsi konsumen yang baik terhadap kinerja perusahaan, maka pelanggan akan merasa sangat senang, dan cenderung melakukan pembelian ulang, setia kepada perusahaan, dan melakukan *positive word of mouth* (Lovelock & Wirtz, 2011).

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2000), terdapat empat metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Suatu sistem yang dapat mempermudah pelanggannya untuk mengajukan saran-saran dan keluhan. Media yang dapat digunakan oleh perusahaan dapat berupa formulir keluhan yang ditempatkan di koridor, nomor telepon bebas pulsa, *web pages* dan *e-mail*.

2. Survei kepuasan pelanggan

Cara yang efektif bagi perusahaan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah dapat dengan melakukan survei langsung kepada pelanggan secara berkala dengan menggunakan kuesioner menanyakan kepada pelanggan apakah merasa sangat puas, puas, biasa saja, atau kurang puas terhadap kinerja perusahaan. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

- a. *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran dilakukan secara langsung memalui pertanyaan kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
- b. *Derived dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal yakni, besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- c. *Problem analysis* yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan, dan kedua saran-saran untuk melakukan perbaikan kinerja.
- d. *Importance performance analysis* yaitu pada teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat

kepentingan setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen atau atribut tersebut.

3. *Ghost shopping*

Cara yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan membayar orang sebagai pembeli potensial yang disebut pembeli misteri guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk perusahaan dan produk pesaing.

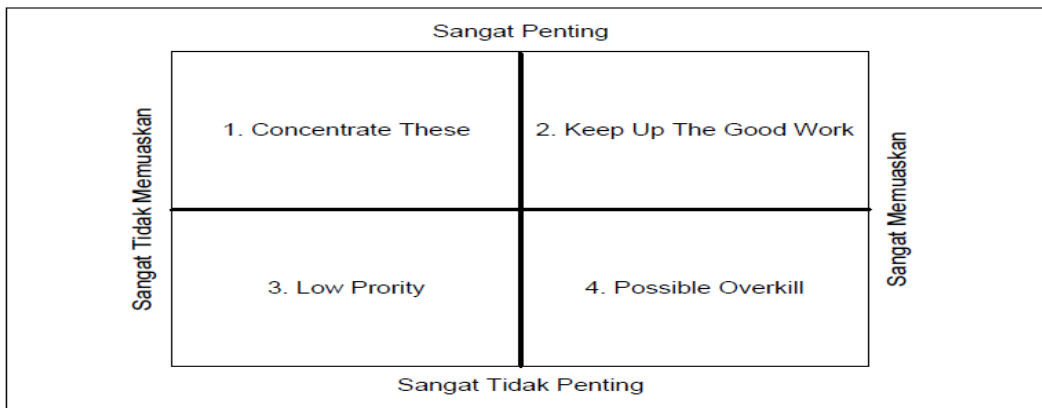
4. Analisis pelanggan yang hilang

Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke pesaing, untuk mempelajari sebabnya agar dapat melakukan kebijakan untuk perbaikan kinerja perusahaan.

2.4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai kerangka kerja untuk menganalisis atribut produk untuk mengidentifikasi atribut kinerja yang penting untuk produk dan atau layanan. Martilla dan James dalam (Parasuraman et al, 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. *Importance Performance Analysis (IPA)* diawali dengan pengembangan daftar atribut dimana evaluasi dilakukan. Berdasarkan daftar, kuesioner survei dapat dikembangkan dengan skala *likert* atau skala numerik lainnya untuk diukur nilai kinerja dan pentingnya setiap atribut dalam daftar (Sampson & Showalter, 1999). Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan atau harapan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau harapan. Selain itu, dilakukan pemetaan menjadi empat kuadran

untuk seluruh atribut yang mempengaruhi kualitas layanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat dilihat pada Gambar 2.4.



Sumber : (Nugraha, Harsono, & Adianto, 2014)

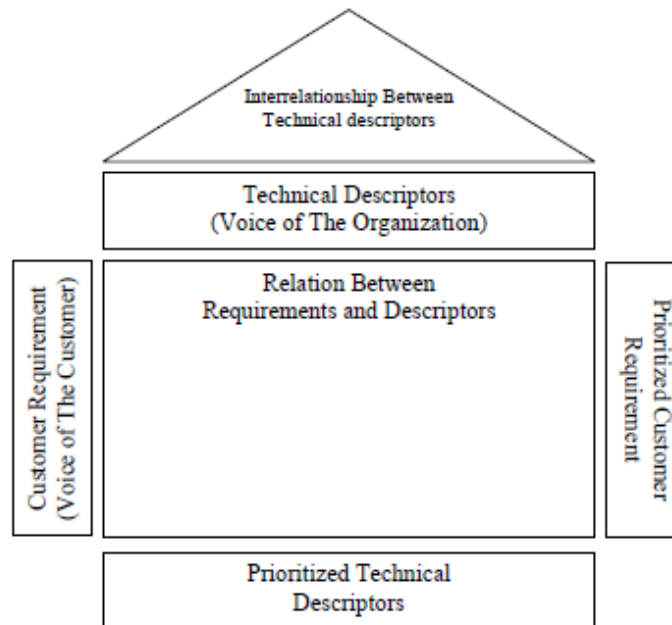
Gambar 2.4 Importance Performance Matrix

Seperti ditunjukkan pada Gambar 2.4, diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) disajikan secara grafis sebagai garis yang dibagi menjadi empat kuadran. Strategi berbeda diusulkan untuk menangani atribut di kuadran yang berbeda. Atribut dalam kuadran “*concentrate these*” atau Kuadran I dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan atau tidak puas. Atribut dalam kuadran “*keep up the work*” atau Kuadran II menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Atribut di kuadran “*low priority*” atau Kuadran III menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja atau dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Dan atribut di kuadran “*possible overkill*” atau Kuadran IV menunjukkan atribut yang mempengaruhi konsumen kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan atau dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

2.5. House of Quality (HoQ)

Pengertian HoQ menurut Heizer (2001), “*HoQ is a technique for defining the relationship between customer desire and product (service) attributes*”. HoQ merupakan teknik untuk mendefinisikan hubungan antara keinginan konsumen ke

dalam atribut-atribut barang dan jasa. *House of Quality* (HoQ) merupakan bangunan berbentuk rumah yang terdiri dari enam bagian komponen. Brossert dalam Sulistyandani dan Setiawan (2004) menggambarkan struktur HoQ seperti terlihat pada Gambar 2.5.



Sumber : (Cohen, 1995)

Gambar 2.5 Struktur *House of Quality* (HoQ)

Dari Gambar 2.5 dapat dilihat bahwa HoQ terdiri dari enam komponen, yaitu :

1. *Customer requirement/voice of customer*, berisi data atau informasi yang diperoleh dari hasil penelitian pasar tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan. Bagian yang disebut sebagai “*Whats*” ini disusun berdasarkan suara pelanggan (*Voice of Customer*). Cara yang dapat dipakai untuk mendapatkan *the voice of customer* adalah dengan melakukan wawancara dengan pelanggan atau dengan mengumpulkan data-data keluhan pelanggan.
2. *Technical description/voice of company*, berisi persyaratan-persyaratan teknis untuk produk atau jasa baru yang akan dikembangkan. Data ini diturunkan berdasarkan informasi yang diperoleh mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen (*Voice of Customer*).
3. *Relationship between requirement and technical descriptors*, menunjukkan hubungan antara penjelasan teknis dengan persyaratan konsumen. kekuatan

hubungan dinyatakan dengan menggunakan lambang atau nilai tertentu, seperti pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Simbol *Relationship Matrix*

Simbol	Nilai Numerical	Keterangan
(Blank)	0	Tidak ada hubungan
Δ	1	Mungkin ada hubungan
○	3	Hubungan sedang
⊙	9	Hubungan sangat kuat

Sumber : (Cohen, 1995)

4. *Interrelationship between technical descriptors*, menunjukkan korelasi antar persyaratan-persyaratan teknis yang satu dengan persyaratan-persyaratan teknis yang lain. Korelasi antara kedua persyaratan teknis tersebut ditunjukkan dengan menggunakan simbol-simbol tertentu seperti terlihat pada Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Derajat Hubungan Korelasi Teknis

Simbol	Keterangan
⊙	Pengaruh positif sangat kuat
○	Pengaruh positif cukup kuat
(Blank)	Tidak ada pengaruh
X	Pengaruh negatif cukup kuat
*	Pengaruh negatif sangat kuat

Sumber : (Cohen, 1995)

5. *Prioritized customer requirement/planning matrix*, komponen ini berisi tiga jenis data yaitu pertama tingkat kepentingan, kebutuhan, dan keinginan konsumen, kedua data kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan dan produk pesaing, namun dalam penelitian ini tidak terdapat pesaing karena objek penelitian ini merupakan perusahaan monopoli yang terdapat di setiap daerah atau kota. Dan yang ketiga adalah tujuan strategis untuk produk dan jasa baru yang akan dikembangkan. Terdapat beberapa tahapan atau kolom dalam *planning matrix* yaitu sebagai berikut :

- a. *Importance to customer*, merupakan kolom yang mencatat seberapa penting tiap kebutuhan pelanggan.
 - b. *Customer satisfaction performance*, yaitu kolom yang berisi persepsi pelanggan tentang seberapa baik jasa yang ada saat ini dalam memenuhi kebutuhan mereka.
 - c. *Target value*, yaitu level dari *customer performance* yang ingin dicapai oleh *development team* untuk tiap kebutuhan pelanggan.
 - d. *Improvement ratio*, yaitu suatu ukuran yang menyatakan besarnya usaha yang dibutuhkan untuk mencapai *customer satisfaction performance* yang ditargetkan.
 - e. *Sales point*, berisi informasi seberapa mampu kebutuhan-kebutuhan yang telah disebutkan pelanggan (*voice of customer*) tersebut dalam memberikan nilai jual pada produk atau jasa yang direncanakan. Nilai yang paling umum digunakan pada *sales point* adalah :
 - 1 = *No sales point*
 - 1,2 = *Medium sales point*
 - 1,5 = *Strong sales point*
 - f. *Raw weight*, merupakan prioritas kebutuhan pelanggan yang harus dikembangkan oleh pihak *development team*.
 - g. *Normalized raw weight*, menunjukkan besarnya kontribusi atribut tersebut terhadap pemenuhan semua keinginan pelanggan.
6. *Prioritized technical descriptors*, yang terdiri dari *priority technical response* yang menentukan prioritas dari respon teknis perusahaan, dan target merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk respon teknis yang dimilikinya agar respon teknis perusahaan mampu memenuhi *customer needs*.

2.6. Kajian Penelitian Terdahulu

Pada sub bab ini membahas mengenai penelitian sejenis yang sudah pernah dilakukan sebelumnya agar dapat dijadikan acuan untuk mencapai tujuan penelitian yang akan dilakukan. Kajian penelitian terdahulu disajikan pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Objek Penelitian	Tujuan	Metode dan Analisis Data	Hasil Penelitian
1	(Marantika, 2014)	PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri	Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengetahui atribut yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan	Analisis gap, <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan diperoleh diperoleh nilai -0,94 yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dikatakan kurang baik karena memiliki nilai bertanda negatif. Dan hasil dari analisis IPA didapatkan tiga atribut yang perlu mendapatkan perbaikan yaitu PDAM Kota Kediri bisa dhandalkan dalam memproduksi air selama 24 jam, penanganan PDAM Kota Kediri terhadap keluhan masyarakat pelanggan yang cepat, dan petugas PDAM Kota Kediri bisa mengendalikan suasana dilokasi keluhan.
2	(Aisah, 2017)	PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	Menganalisis tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, menganalisis seperti apakah kepuasan pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, memberikan rekomendasi atas analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor untuk dapat digunakan sebagai acuan ke depan	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi prioritas utama diantaranya adalah atribut kemampuan dalam memberikan solusi atas kesulitan, pelayanan yang tidak berbelit-belit, memahami kebutuhan dan keinginan, memperhatikan keluhan, perlakuan adil, kesediaan pada jam sibuk serta perhatian secara personal. Rekomendasi yang dapat diberikan adalah diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan dengan memberikan pelatihan kerja, motivasi dan penghargaan kepada karyawan, serta evaluasi kepuasan pelanggan setelah proses pelayanan.
3	(Halief & Putro, 2017)	PDAM Tirta Kahuripan cabang	Mengetahui atribut kualitas produk dan jasa yang menjadi prioritas dalam peningkatan	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> ,	Hasil penelitian menunjukkan dengan menggunakan metode IPA, kelancaran air pada jam puncak pagi serta ketersediaan air selama 24 jam menjadi prioritas

Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Objek Penelitian	Tujuan	Metode dan Analisis Data	Hasil Penelitian
		pelayanan VI Ciomas	pelayanan serta menganalisis tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap kinerja PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	yang paling penting untuk diperbaiki. Sedangkan berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode CSI, penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap mutu produk dan kualitas pelayanan dapat dikatakan puas dengan nilai CSI sebesar 0,7295 untuk mutu produk dan 0,7196 untuk kualitas pelayanan.
4	(Mediawati & Melati, 2015)	PDAM Tirtawening Kota Bandung	Mengetahui harapan, kinerja, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtawening Kota Bandung dan untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanannya	Analisis Deskriptif, <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas layanan menunjukkan nilai sebesar 88,632 yang mengindikasikan bahwa sangat penting, dengan tingkat kinerja memiliki persentase 70,168% yang berarti baik. Dan berdasarkan analisis tingkat kepuasan penilaian pelanggan dalam kategori tidak puas karena memiliki persentase sebesar 0,78 pada <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> terhadap delapan atribut yang harus diperbaiki oleh PDAM Tirtawening
5	(Suyati, 2011)	PDAM Surakarta	Mengetahui tingkat kesesuaian kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa PDAM Surakarta, mengetahui atribut (<i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy</i>) manakah yang seharusnya menjadi prioritas pelayanan jasa atas kepuasan pelanggan PDAM Surakarta	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan tidak ada kesesuaian antara kualitas pelayanan jasa PDAM yang diharapkan pelanggan dengan kinerja yang diterima pelanggan dengan tingkat kesesuaian sebesar 83,15%. Dan dari kelima dimensi yang harus diprioritaskan oleh PDAM ada enam atribut yaitu kualitas air PDAM higienis sehingga tidak menimbulkan penyakit, kualitas air PDAM tidak berbau kaporit, tidak amis dan dapat digunakan untuk memasak, kecakapan dan ketanggapan karyawan dalam melayani pembayaran rekening, jaminan ketersediaan air 24 jam, proses pengiriman air yang tidak pernah mengalami

Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Objek Penelitian	Tujuan	Metode dan Analisis Data	Hasil Penelitian
					hambatan dan kesiapan petugas teknik terhadap pelanggan dalam melaksanakan tugasnya.
6	(Suryani, 2015)	PDAM Rembang	Mengetahui dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsibility</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> yang menentukan kualitas layanan publik di PDAM Rembang	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> , <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsibility</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> menentukan kualitas layanan publik di PDAM Rembang. Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian atribut layanan dapat diketahui bahwa tingkat kesesuaian rata-rata antara kinerja dan harapan masing-masing dimensi layanan, menunjukkan bahwa dimensi berwujud memiliki tingkat kesesuaian 89,09% mengindikasikan sangat puas, dimensi keandalan memiliki tingkat kesesuaian dari 80,04% mengindikasikan puas, dimensi responsif memiliki tingkat kesesuaian 86,09% menunjukkan puas, dimensi jaminan memiliki tingkat kesesuaian 85,64% menunjukkan puas, dan dimensi empati memiliki tingkat kesesuaian 86,12% menunjukkan puas.
7	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017)	PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara	Menganalisis faktor kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan simultan, serta menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara	Regresi linier berganda, uji t, uji f, analisis korelasi sederhana	Faktor-faktor kualitas pelayanan secara parsial yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase adalah faktor dapat dipercaya, faktor bersikap tanggap, dan faktor menunjukkan kesungguhan dengan nilai thitung > ttabel dan sig. < 0,05. Faktor-faktor kualitas pelayanan secara simultan semuanya mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase dengan nilai Fhitung > Ftabel dan sig. < 0,05 yaitu 166,677 > 2,26 dan 0,000 < 0,05. Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap

Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu (Lanjutan)

No	Peneliti	Objek Penelitian	Tujuan	Metode dan Analisis Data	Hasil Penelitian
			secara parsial		kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase untuk faktor pelayanan bersifat nyata, faktor dapat dipercaya, dan faktor dapat menjamin mempunyai hubungan yang tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi <i>Pearson</i> antara 0,600-0,799, sementara faktor bersikap tanggap dan faktor menunjukkan kesungguhan mempunyai hubungan yang sangat tinggi secara parsial dengan nilai koefisien korelasi <i>Pearson</i> antara 0,800-1,000.
8	(Puspitasari, Suliantoro, & Kusumawardhani, 2010)	PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta	Mengidentifikasi harapan pelanggan yang telah terpenuhi atau belum, mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional, mengetahui atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan dengan mengintegrasikan IPA dan Model Kano, memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan terhadap pelanggan Palyja	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> , Model Kano	Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan adalah penerapan fasilitas air Palyja yang dapat langsung diminum oleh konsumen, dengan memperhatikan kualitas air yang bersih dan aman untuk diminum

2.7. Research Gap

Penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya pada umumnya menggunakan dimensi *service quality* pengembangan dari Parasuraman et al (1988), namun kemudian disesuaikan dengan konteks jasa yang dijadikan objek amatan penelitian. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dibahas, mayoritas merupakan penelitian mengenai kualitas layanan pada konteks jasa yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada pelanggannya seperti penelitian yang dilakukan oleh Marantika (2014), Aisah (2017), Halief & Putro (2017), Mediawati & Melati (2015), Suyati (2011), Suryani (2015), dan Affandi, Zaki, & Azmeri (2017). Sedangkan, penelitian terdahulu lainnya yaitu Puspitasari, Suliantoro, & Kusumawardhani (2010) merupakan penelitian mengenai *service quality* pada konteks selain jasa yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Selain itu, *gap* penelitian juga terdapat dalam metode penelitian, seperti yang terlihat pada Tabel 2.4.

Tabel 2.4 Gap Penelitian

No	Peneliti	Lokasi Penelitian	Metode Penelitian					
			IPA	Model Kano	CSI	Analisis <i>gap</i>	Regresi liner berganda	HoQ
1	(Marantika, 2014)	PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri	✓			✓		
2	(Aisah, 2017)	PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor	✓					
3	(Halief & Putro, 2017)	PDAM Tirta Kahuripan cabang pelayanan VI Ciomas	✓		✓			
4	(Mediawati & Melati, 2015)	PDAM Tirtawening Kota Bandung	✓					
5	(Suyati, 2011)	PDAM Surakarta	✓					
6	(Suryani, 2015)	PDAM Rembang	✓		✓			
7	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017)	PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara					✓	
8	(Puspitasari, Suliantoro, & Kusumawardhani, 2010)	PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta	✓	✓				
9	(Ariani, 2019)	PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban	✓					✓

Dari segi metode dan analisis penelitian, hampir seluruh penelitian terdahulu mengenai analisis *service quality* menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), selain penelitian yang dilakukan oleh Affandi, Zaki, & Azmeri (2017). Selain itu, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang tidak hanya menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam penelitiannya, akan tetapi juga melakukan pengukuran tingkat kepuasan dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI), model Kano, dan analisis *gap*. Serta melakukan analisis hubungan menggunakan metode regresi linier berganda. Namun, dari penelitian-penelitian terdahulu mengenai *service quality* pada konteks jasa yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak ada yang menggunakan analisis *House of Quality* (HoQ) dalam melakukan perbaikan kualitas layanan.

Penelitian ini mengadopsi dimensi *service quality* yang telah dikemukakan oleh Parasuraman et al (1988) karena paling cocok atau sesuai apabila diterapkan untuk objek penelitian ini. Terdapat beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang akan menjadi *research gap*. Pertama, objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang belum pernah diteliti sebelumnya terkait kualitas layanan yang telah diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Penelitian-penelitian sebelumnya memang sudah ada yang meneliti tentang kualitas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) seperti penelitian yang dilakukan oleh Marantika (2014), Aisah (2017), Halief & Putro (2017), Mediawati & Melati (2015), Suyati (2011), Suryani (2015), dan Affandi, Zaki, & Azmeri (2017)., namun penelitian-penelitian tersebut tidak dilakukan di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Kedua, penelitian ini tidak hanya mengukur atau menganalisis kualitas layanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) seperti penelitian-penelitian yang dilakukan sebelumnya, akan tetapi juga akan mengukur atau menganalisis usulan perbaikan dengan menggunakan metode *House of Quality* (HoQ).

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang digunakan mencakup lokasi dan waktu penelitian, desain penelitian, skala pengukuran dan variabel atau dimensi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik sampling penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data.

3.1.Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada bulan Februari hingga Juni 2019. Penelitian ini dilakukan di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Batasan responden yang ditentukan pada penelitian ini terbatas pada pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir. Dan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, yaitu Kepala Bagian Hubungan Langgan.

3.2.Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan kerangka atau cetak biru untuk melaksanakan penelitian. Dengan kata lain, desain penelitian menjelaskan mengenai prosedur untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Menggambarkan secara detil mengenai pendekatan yang dilakukan dalam penelitian agar efektif dan efisien (Malhotra N. K., 2009). Berikut merupakan desain penelitian dalam penelitian ini :

3.2.1. Jenis Penelitian

Desain penelitian diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu riset eksploratif dan konklusif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset konklusif. Riset ini bersifat lebih formal dan terstruktur. Analisis data secara kuantitatif dari sampel yang besar dan representatif. Hasil penelitian jenis riset konklusif dianggap kesimpulan yang dapat menjadi saran bagi perusahaan dalam pengambilan keputusan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan riset deskriptif dari riset konklusif dimana memiliki tujuan utama untuk mengevaluasi dan memberikan usulan perbaikan kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban agar terciptanya kepuasan pelanggan. Menggunakan metode *cross sectional* dimana pengambilan data dari sampel yang telah ditentukan hanya dilakukan sebanyak satu kali. Karena dalam penelitian ini terdapat dua atau lebih sampel responden yang diambil dari populasi sasaran, dan informasi diambil dari satu waktu dari responden tersebut maka penelitian ini termasuk ke dalam *multiple cross sectional* (Malhotra N. K., 2009).

3.2.2. Data yang Dibutuhkan

Sumber data yang digunakan dalam sebuah penelitian umumnya terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Pada penelitian ini digunakan data primer sebagai data utama. Data primer merupakan data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian (Malhotra N. K., 2009). Data primer diperoleh secara langsung dari sumbernya. Pada penelitian ini data primer yang dimaksud diperoleh dari survei kepada responden menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *offline* kepada pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan wawancara yang dilakukan dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Data Primer yang Dibutuhkan

No	Data Primer yang Dibutuhkan	Cara Memperoleh Data
1	Data demografi responden	
2	Karakteristik pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	
3	Informasi terkait tingkat kinerja dan kepentingan (harapan) responden terhadap kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	Melakukan survei menggunakan kuesioner
4	Informasi terkait usulan dan saran perbaikan yang akan diterapkan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban berdasarkan <i>Voice of Customer</i> (VOC)	Wawancara yang dilakukan dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

3.2.3. Penentuan Skala Pengukuran

Suatu penelitian memerlukan pengukuran data yang tepat sehingga memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran dalam penelitian dilakukan dengan menetapkan angka pada suatu pada suatu peristiwa empiris, objek, atau kegiatan sesuai dengan aturan yang berlaku (Cooper & Schndler, 2011). Pada kuesioner penelitian ini, terdapat beberapa skala pengukuran yang dapat digunakan sesuai dengan data yang diperlukan. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Pengukuran Skala pada Penelitian

Bagian	Jenis Pertanyaan	Jenis Skala	Penjelasan
Profil responden	Pertanyaan terbuka		Pertanyaan mengenai nama, kontak, dan alamat responden
Screening	<i>Dichotomous</i>	Nominal	Pertanyaan yang memungkinkan responden hanya dapat menjawab dua buah jawaban
Demografi dan usage	<i>Multiple Choice, single response</i>	Nominal	Pertanyaan yang terdiri dari beberapa alternatif jawaban
Analisis IPA	Likert	Ordinal	Pertanyaan mengenai tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja setiap atribut dari kualitas layanan dengan jawaban skala nilai 1 hingga 7

3.2.4. Penyusunan Kuesioner

Menurut Kotler et al (2016) kuesioner adalah alat terstruktur yang dapat digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang terdiri dari beberapa pertanyaan, tertulis atau verbal, yang dijawab oleh responden. Penyusunan kuesioner memudahkan peneliti menyusun kuesioner dengan baik, terstruktur, dan memudahkan responden dalam pemahaman pengisian sehingga responden tidak akan mengalami kesulitan maupun kebingungan dalam memahami maksud dari pertanyaan-pertanyaan yang tertera pada kuesioner yang diajukan oleh peneliti. Kuesioner dalam penelitian ini terbagi menjadi 4 bagian yaitu disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Kerangka Kuesioner Penelitian

Bagian Kuesioner	Keterangan
I	Bagian pertama kuesioner berisi pendahuluan, pertanyaan <i>screening</i> , dan profil responden. Bagian pendahuluan berisi penjelasan singkat mengenai permasalahan yang dihadapi, alasan penelitian perlu untuk dilakukan, dan manfaat penelitian. Kuesioner memuat pertanyaan <i>screening</i> berupa apakah responden merupakan pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, dan apakah responden pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir.
II	Bagian kedua kuesioner berisi pertanyaan mengenai demografi responden, seperti jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir, pekerjaan responden, rata-rata penghasilan responden per bulan, dan wilayah pelayanan responden.
III	Bagian ketiga kuesioner berisi pertanyaan mengenai <i>usage</i> yaitu pengalaman responden terhadap objek penelitian, seperti jam-jam atau waktu yang sering digunakan untuk menyalakan air, rata-rata meter penggunaan air dalam satu bulan, dan biaya yang sering dikeluarkan per bulan untuk membayar tagihan air.
IV	Bagian keempat kuesioner memuat pertanyaan inti penelitian yaitu terkait kepentingan atau harapan dan kinerja atribut kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

Pilot test dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner pada awal penelitian yang dilakukan pada responden yang dilakukan pada responden dengan jumlah kecil untuk menguji pemahaman terhadap kuesioner, menguji validitas dan reliabilitas dari kuesioner. Tujuan utama dilakukan *pilot test* adalah untuk menguji struktur dan panjangnya kuesioner, komponen yang dapat digunakan pada kuesioner, kejelasan dari pernyataan yang ada serta terminologi yang digunakan dalam kuesioner, dan waktu yang dibutuhkan untuk memahami dan memberi respon dalam kuesioner oleh responden. Jika suatu kuesioner survei dinyatakan lolos *pilot test*, maka kuesioner tersebut telah dapat disebarkan. Menurut Malhotra (2010) responden penelitian yang dibutuhkan dalam sebuah *pilot test* adalah maksimal 30 responden. Sehingga pada penelitian ini *pilot test* disebarkan secara *offline* di perumahan warga kepada 30 responden yang sesuai dengan kriteria responden penelitian.

3.2.5. Teknik Pengumpulan Data

Secara umum, teknik pengumpulan data atau teknik *sampling* dibagi menjadi dua, yaitu *non-probability sampling* dan *probability sampling*. Teknik *non-probability sampling* adalah teknik yang tidak menggunakan prosedur dalam pemilihan peluang sampel, melainkan mengandalkan *judgement* pribadi peneliti. Sedangkan teknik *probability sampling* adalah teknik *sampling* yang seluruh elemennya memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Pada penelitian ini digunakan dua jenis sampel, sampel yang pertama adalah pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau UPK PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir dan sampel yang kedua adalah pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban bagian Hubungan Langganan. Teknik *sampling* yang digunakan pada sampel yang pertama adalah *non-probability sampling* yaitu kuota *sampling*. Responden dipilih secara *convenience sampling* yaitu dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan atau siapa saja pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di perumahan warga maka dapat digunakan sebagai sampel penelitian, bila dipandang orang yang kebetulan tersebut cocok sebagai sumber data penelitian. Dipilihnya *convenience sampling* sebagai teknik *sampling* dikarenakan adanya keterbatasan waktu dalam penelitian ini, sehingga dengan digunakannya teknik *sampling* tersebut diharapkan dapat mempermudah peneliti agar dapat mengumpulkan sampel dalam waktu singkat. Sedangkan teknik *sampling* yang digunakan pada sampel yang kedua adalah *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*, dimana penulis akan melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langganan. Dipilihnya *purposive sampling* karena sampel memiliki kriteria khusus yaitu memiliki pemahaman terkait masalah dalam penelitian sehingga dapat memecahkan permasalahan penelitian dan dapat memberikan nilai yang lebih representatif.

3.2.6. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Malhotra (2009) populasi adalah seluruh elemen yang memiliki persamaan karakteristik yang mencakup keseluruhan untuk kepentingan penelitian. Sedangkan sampel adalah subkelompok dari suatu populasi yang terpilih untuk berpartisipasi dalam penelitian. Pada penelitian ini, populasi yang menjadi subjek penelitian adalah pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sebanyak 39.910 pelanggan. Karena jumlah populasinya berkisar 30.000 maka jumlah sampel dengan taraf kesalahan 10% didapatkan sampel 268 pelanggan Rumah Tangga PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (Issac & Michael, 1981). Proporsi sampel 268 pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) dari masing-masing Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Jumlah Populasi dan Sampel

No	Lokasi	Populasi	Persentase Populasi	Sampel
1	UPK. Tuban	13.967	0,35	94
2	UPK. Semanding	4.944	0,12	33
3	UPK. Palang	2.559	0,06	17
4	UPK. Rengel	2.179	0,05	15
5	UPK. Soko	818	0,02	6
6	UPK. Tambakboyo	2.376	0,06	16
7	UPK. Plumpang	3.007	0,08	20
8	UPK. Jatirogo	488	0,01	3
9	UPK. Bancar	854	0,02	6
10	UPK. Merakurak	933	0,02	6
11	UPK. Jenu	1.712	0,04	11
12	UPK. Bangilan	350	0,01	2
13	UPK. Grabagan	2.481	0,06	17
14	UPK. Montong	1.263	0,03	8
15	UPK. Widang	394	0,01	3
16	UPK. Parengan	1.584	0,04	11
17	PT. TPPI	1	0,00	0
	Jumlah	39.910	1,00	268

Sumber : Rekapitulasi Penjualan Air Tahun 2018

3.2.7. Dimensi dan Atribut Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi dan memberikan usulan perbaikan kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini mengadopsi dimensi *service quality* yang telah dikemukakan oleh Parasuraman et al (1988), dimana terdapat lima dimensi kualitas layanan yaitu *Tangibles*,

Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap dimensi kualitas layanan memiliki atribut sebagai ukuran untuk menunjukkan keterwakilan dari nilai sebuah dimensi kualitas layanan. Atribut kualitas layanan dalam penelitian ini mengadopsi dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Affandi et al (2017), Sari (2010), dan Wahyudi & Ciptomulyono (2006) yang kemudian disesuaikan dengan keadaan sebenarnya yaitu dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan sekaligus menyesuaikan dengan proses bisnis dan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Penjelasan mengenai masing-masing atribut di setiap dimensi kualitas layanan dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Atribut Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Definisi	Atribut Dimensi Kualitas Layanan	Kode Atribut	Sumber Atribut Kualitas Layanan
<i>Tangibles</i>	<i>Tangibles</i> berarti penampilan elemen fisik. Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Lovelock & Wirtz, 2011).	Kondisi Peralatan kerja yang dimiliki PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban	T1	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), observasi, proses bisnis, dan wawancara
		Ketersediaan layanan pengaduan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban	T2	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), observasi, dan wawancara
		Banyaknya jumlah loket pembayaran	T3	(Sari, 2010), (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006), observasi, proses bisnis, dan wawancara
		Banyaknya jumlah petugas yang melayani pelanggan	T4	(Sari, 2010), observasi, proses bisnis, dan wawancara
<i>Reliable</i>	<i>Reliability</i> merupakan bagaimana perusahaan memberikan performansi yang baik kepada pelanggan dalam menyampaikan layanannya secara nyata dan akurat (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)	Kemudahan prosedur registrasi calon pelanggan	R5	(Sari, 2010), proses bisnis, Indikator IKM, dan wawancara
		Kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan	R6	(Sari, 2010), proses bisnis, Indikator IKM, dan wawancara
		Kemudahan prosedur pembayaran rekening air	R7	(Sari, 2010), proses bisnis, Indikator IKM, dan wawancara
		Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	R8	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), proses bisnis, indikator IKM, dan wawancara
		Keakuratan pencatatan rekening penggunaan air	R9	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), proses bisnis, indikator IKM, dan wawancara
<i>Responsiveness</i>	<i>Responsiveness</i> merupakan bagaimana penyampaian layanan serta <i>problem solving</i>	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan/gangguan pipa saluran air	RP10	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), (Wahyudi &

Tabel 3.5 Atribut Kualitas Layanan (Lanjutan)

Dimensi Kualitas Layanan	Definisi	Atribut Dimensi Kualitas Layanan	Kode Atribut	Sumber Atribut Kualitas Layanan
	yang ditawarkan oleh perusahaan dapat ditunjukkan secara langsung oleh personel perusahaan kepada pelanggan, sehingga dapat diketahui bahwa layanan perusahaan tersebut memiliki kualitas yang baik (Hart C, Heskett, & Sasser W, 1990).	Kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan	RP11	Ciptomulyono, 2006), indikator IKM, proses bisnis, dan wawancara (Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006), indikator IKM, proses bisnis, dan wawancara
		Kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan	RP12	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006), indikator IKM, proses bisnis, dan wawancara
<i>Assurance</i>	<i>Assurance</i> merupakan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun (Parasuraman, Zeithamal, & Berry, 1988).	Ketepatan waktu respon sambungan baru	A13	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), proses bisnis, dan wawancara
		Ketepatan waktu respon penanganan keluhan	A14	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), proses bisnis, dan wawancara
		Adanya jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan	A15	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), proses bisnis, dan wawancara
<i>Empathy</i>	<i>Empathy</i> berarti kemudahan akses, komunikasi yang baik, dan pemahaman pelanggan (Lovelock & Wirtz, 2011).	Adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan	E16	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006), proses bisnis, dan wawancara
		Adanya perhatian terhadap masalah pelanggan	E17	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), (Wahyudi &

Tabel 3.5 Atribut Kualitas Layanan (Lanjutan)

Dimensi Kualitas Layanan	Definisi	Atribut Dimensi Kualitas Layanan	Kode Atribut	Sumber Atribut Kualitas Layanan
				Ciptomulyono, 2006), proses bisnis, dan wawancara
		Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi	E18	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006), proses bisnis, dan wawancara
		Adanya upaya PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban agar tidak terjadi penundaan pelayanan	E19	(Affandi, Zaki, & Azmeri, 2017), proses bisnis, indikator IKM, dan wawancara

3.3. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Malhotra (2009), data merupakan catatan mengenai karakteristik dari sebuah objek amatan pada satu kurun waktu tertentu berupa angka maupun simbol. Umumnya sebuah data mengandung berbagai informasi yang masih tersembunyi mengenai karakteristik suatu objek amatan. Data yang baik harus memiliki sifat representatif, valid, dan *reliable*. Dalam melakukan penelitian ini, terdapat beberapa tahap yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis data primer yang telah diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara. Tahap pertama dimulai dengan analisis deskriptif yang meliputi analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran kondisi sampel penelitian. Kedua, dilakukan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan untuk mengetahui atribut dari dimensi kualitas layanan yang perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan, dan ketiga yaitu analisis *House of Quality* (HoQ) untuk memberikan saran atau usulan perbaikan.

3.3.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah sekumpulan data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami yang berbentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2009). Analisis deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan metode statistik deskriptif pada responden berdasarkan profil responden, demografi responden, dan *usage*. Analisis deskriptif terhadap demografi responden dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 23.

3.3.1.1. Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi digunakan untuk menghitung distribusi secara matematis sehingga diperoleh karakteristik dari jumlah responden terkait nilai-nilai berbeda dari suatu variabel untuk menyatakan jumlah persentase tertentu. Untuk mempermudah pemahaman, biasanya data akan divisualisasikan menggunakan diagram *pie* dan diagram batang (Cooper & Schndler, 2011). Beberapa alat statistik distribusi frekuensi yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Tabel Distribusi Frekuensi

	Kategori	Definisi	Tujuan
<i>Measure of location</i>	<i>Mean</i>	Merupakan nilai rata-rata yang diperoleh dengan membagi keseluruhan data terhadap jumlah data	Mengetahui nilai rata-rata dan sebaran data dalam setiap indikator dalam penelitian
	<i>Sum</i>	Merupakan total jumlah dari suatu nilai variabel yang digunakan dalam penelitian	Mengetahui keseluruhan total nilai dari data yang ditemukan
	<i>Standard Error</i>	Merupakan nilai dari tingkat akurasi sampel terhadap populasinya	Mengetahui tingkat keakurasian suatu sampel terhadap populasi yang ditargetkan
<i>Measure of variability</i>	<i>Standard deviasi</i>	Merupakan pengukuran penyebaran statistik	Menunjukkan rata-rata variabilitas atau keberagaman data yang diteliti
	<i>Variance</i>	Merupakan perbandingan antara variabilitas sebaran data dari nilai deviasi rata-rata kuadrat	Mengukur variabilitas atau keberagaman data pada suatu penelitian. Apabila semakin besar nilai variance maka semakin beragam data penelitian yang didapat.
	<i>kurtosis</i>	Pengukuran dalam distribusi puncak atau kerataan	Menjelaskan awal distribusi dan kerataan dalam suatu data
	<i>skewness</i>	Pengukuran distribusi nilai deviasi yang ada	Menunjukkan data yang berkerumun di sekitar rata-rata

Sumber: (Malhotra, 2010)

3.3.1.2. Crosstab

Analisis *crosstab* dilakukan setelah analisis distribusi frekuensi dan digunakan untuk mengidentifikasi korelasi antara satu variabel dengan variabel lainnya dan memperkirakan kekuatannya apabila frekuensi diubah dalam presentase. Pada penelitian akan dilakukan *crosstab* antara demografi, *usage*, dan dimensi kualitas layanan. Berikut merupakan analisis *crosstab* yang dilakukan pada penelitian ini (Tabel 3.7).

Tabel 3.7 Crosstab

No	Demografi	Demografi	Usage
Crosstab 1	Jenis Pekerjaan	Penghasilan	Biaya Tagihan Air
	Demografi	Usage	Usage
Crosstab 2	Jenis Pekerjaan	Waktu Penggunaan Air	Meter Penggunaan Air
	Demografi	Dimensi Kualitas Layanan	
Crosstab 3	Wilayah Pelayanan	Atribut Kualitas Layanan	

3.3.2. Uji Asumsi

Uji asumsi perlu dilakukan dalam penelitian untuk memeriksa dan menyesuaikan data ke format yang paling sesuai dalam analisis multivariat (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Apabila ada kesalahan pada uji asumsi maka akan berpengaruh terhadap hasil pengukuran dan interpretasi pada penelitian.

3.3.2.1. Missing Data

Missing data merupakan tidak tersedianya data terkait informasi yang dibutuhkan dalam penelitian (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). *Missing data* memiliki dampak signifikan pada analisis apapun, terutama yang bersifat multivariat, seperti berkurangnya ukuran sampel yang tersedia untuk dianalisis dan berpengaruh terhadap hasil yang bias dan error. Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk menangani *missing data* yaitu *listwise approach* yaitu menggunakan data dari kuesioner yang lengkap saja, *pairwise approach* yaitu kuesioner yang memiliki missing data masih dapat digunakan untuk dianalisis sesuai informasi yang lengkap, dan *mean substitution* yaitu data yang hilang akan digantikan oleh rata-rata nilai variabel dari data yang telah akurat.

3.3.2.2. Uji Outliers

Outliers adalah kasus atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda dari observasi lainnya dan muncul dalam bentuk ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi (Ghozali, 2009). Outliers dapat diidentifikasi menggunakan tiga cara dengan mempertimbangkan jumlah variabel dalam suatu penelitian yaitu *univariate detection*, *bivariate detection*, dan *multivariate detection* (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010). Dalam penelitian ini, metode pengidentifikasian *outliers* yang digunakan adalah *univariate detection* dengan pengukuran *Z-score*. Pengukuran dilihat dari nilai *Z-score*, nilai maksimum *Z-score* adalah ± 4 untuk sampel yang berjumlah diatas 80. Maka

apabila nilai *Z-score* tidak sesuai dapat dikatakan adanya data *outliers* dalam data penelitian.

3.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan menggunakan teknik analisis faktor. Teknik analisis faktor digunakan untuk menemukan hubungan sejumlah variabel yang bersifat *independent* dengan yang lain. Data dikatakan valid apabila nilai KMO MSA $\geq 0,5$.

Uji reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya di lapangan (Sitinjak & Sugiarto, 2006). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai *Cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* adalah rata-rata dari semua koefisien terbagi dua yang mungkin dihasilkan dari berbagai cara pemisahan item skala. Data dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$.

Apabila hasil pengukuran valid dan *reliable*, maka dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya yaitu analisis terhadap kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Dan sebaliknya, apabila hasil pengukuran tidak valid dan *reliable* maka harus dilakukan perbaikan dan perancangan ulang penelitian.

3.3.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan memetakan hubungan antara tingkat kepentingan atau harapan dengan kinerja dari masing-masing atribut dari dimensi kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Pada penelitian ini akan digunakan *software* IBM SPSS *Statistics* 23 dalam menganalisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat beberapa langkah dalam melakukan analisis kualitas layanan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu :

1. Mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kinerja

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan atau harapan. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan atau harapan. Tingkat kesesuaian bisa dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3.1)$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian kinerja atribut ke-i

Yi = Skor penilaian kepentingan atau harapan atribut ke-i

2. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja untuk setiap atribut

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus. Menurut Oktaviani dan Suryana (2006), terdapat beberapa langkah untuk melakukan analisis kuadran. Langkah pertama untuk analisis kuadran adalah menghitung rata-rata penelitian tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\bar{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{n} \quad (3.2)$$

$$\bar{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^k Yi}{n} \quad (3.3)$$

Dimana :

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atau harapan atribut ke-i

X_i = Skor penilaian kinerja atribut ke-i

Y_i = Skor penilaian kepentingan atau harapan atribut ke-i

n = Jumlah responden

3. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan atau harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut, hasil dari perhitungan ini merupakan garis berpotongan tegak lurus dalam *Importance Performance Matrix*. Berikut merupakan rumus rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut.

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n} \quad (3.4)$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n} \quad (3.5)$$

Dimana :

\bar{X}_i = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

\bar{Y}_i = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh atribut

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atau harapan atribut ke-i

n = Jumlah atribut

4. Memetakan atribut kualitas layanan ke dalam *Importance Performance Matrix*
Setelah diperoleh bobot rata-rata kinerja dan kepentingan setiap atribut serta rata-rata kinerja dan kepentingan seluruh atribut, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam *Importance Performance Matrix* seperti ditunjukkan oleh Gambar 3.1.

\bar{Y} Kepentingan (Y)	(Prioritas Utama) I	(Pertahankan Prestasi) II
	(Prioritas Rendah) III	(Berlebihan) IV
	\bar{X} Kinerja (x)	

Sumber : (Nasution, 2001)

Gambar 3.1 *Importance Performance Matrix*

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat disimpulkan bahwa *Importance Performance Matrix* dibagi menjadi empat kuadran, yaitu :

Kuadran I = Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, namun tingkat kinerja rendah. Sehingga kinerja dari atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi.

Kuadran II = Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, sehingga perlu dipertahankan oleh perusahaan untuk waktu selanjutnya.

Kuadran III = Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting. Kinerja yang dirasakan juga rendah. Sehingga peningkatan terhadap atribut yang terdapat dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat sangat kecil.

Kuadran IV = Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting, namun kinerja yang dirasakan terlalu berlebihan. Sehingga perusahaan perlu mengurangi kinerja dari atribut yang terdapat dalam kuadran ini guna mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

3.3.5. Pembuatan *House of Quality* (HoQ)

Dalam penelitian ini menggunakan analisis *House of Quality* (HoQ) dengan tujuan untuk menentukan usulan perbaikan atau bentuk perencanaan dalam usaha peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini akan digunakan *software Edraw Max* dalam menganalisis *House of Quality* (HoQ). Terdapat beberapa tahap dalam menganalisis *House of Quality* (HoQ) (Glory, 2010), yaitu :

1. Matrik kebutuhan konsumen

Matrik kebutuhan konsumen atau *Voice of Customer* (VOC) adalah berupa daftar atribut-atribut yang penting bagi konsumen. atribut-atribut tersebut merupakan keuntungan potensial yang didapatkan oleh konsumen dari sebuah produk atau jasa. Dalam penelitian ini menggunakan konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam menentukan matrik kebutuhan konsumen, yang mana atribut yang termasuk dalam kuadran I akan ditetapkan menjadi matrik kebutuhan konsumen, karena pada kuadran tersebut memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi dan tingkat kinerja yang rendah.

2. Membuat daftar *Technical Descriptor* (*Hows*)

Voice of Customer (VOC) merupakan pelayanan yang memberikan jawaban yaitu berupa rekayasa teknis (*Hows*). Rekayasa teknis merupakan respon pihak perusahaan yaitu pada penelitian ini merupakan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban terhadap keinginan-keinginan pelanggan, yang mana dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

3. Mengembangkan hubungan antara matrik *Whats* dan matrik *Hows*

Matrik *Whats* merupakan pertanyaan dan matrik *Hows* merupakan jawabannya, sehingga dari kedua matrik ini akan terjadi hubungan. Dalam hubungan matrik *Whats* dengan *Hows* apabila hubungan sangat kuat maka nilainya 9, jika hubungannya sedang maka nilainya 3, dan jika hubungannya kecil maka nilainya 1. Dalam penelitian ini, hubungan antara matrik *Whats* dan matrik *Hows* diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

4. Mengembangkan hubungan antar matrik *Hows*

Matrik *Hows* merupakan jawaban dari pertanyaan *Whats* yang terdiri dari beberapa pertanyaan atau kebijakan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang kemungkinan terjadi, hubungan antar pertanyaan-pertanyaan atau kebijakan tersebut. Hubungan itu bisa saling mempengaruhi atau saling bertentangan. Dalam penelitian ini, hubungan antar matrik *Hows* diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

5. Mengembangkan *Prioritized customer requirement*

Prioritized customer requirement adalah prioritas yang diberikan pelanggan terhadap kebutuhan. Komponen dari *prioritized customer requirement*, meliputi :

a. Tingkat kepentingan (*Importance to customer*)

Langkah pertama yaitu menentukan tingkat kepentingan setiap atribut yang telah terpilih melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA). Pengolahan data ini mencerminkan tingkat kepentingan pelayanan terhadap indikator yang ada berdasarkan kuesioner. Tingkat kepentingan diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan konsep *Importance Performance Analysis* (IPA).

b. *Customer satisfaction performance*

Customer satisfaction performance merupakan persepsi konsumen mengenai seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Nilai *satisfaction performance* diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan konsep *Importance Performance Analysis* (IPA).

c. *Target value*

Langkah berikutnya yaitu menentukan *target value*. *Target value* merupakan tingkat perbaikan yang hendak dilakukan oleh pihak manajemen berdasarkan kemampuan dan keinginan atau tuntutan pelanggan terhadap pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Dalam penelitian ini, *target value* diperoleh dengan melakukan wawancara dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban agar dapat mengambil kebijakan penetapan target sesuai dengan kemampuan perusahaan dengan mempertimbangkan nilai *Importance to Customer* dan *Customer Satisfaction Performance*.

d. *Improvement ratio*

Improvement ratio merupakan suatu ukuran dari usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengubah atau meningkatkan *customer satisfaction performance* dari setiap atribut. Metode yang umum digunakan dalam menentukan *improvement ratio* adalah dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Improvement ratio} = \frac{\text{Target Value}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \quad (3.6)$$

e. *Sales point*

Sales point merupakan informasi mengenai kemampuan menjual produk atau jasa berdasarkan seberapa baik *customer need* terpenuhi. Maka apabila kepuasan pelanggan untuk atribut ini dapat dipenuhi, nilai kepuasan diharapkan mengalami peningkatan yang tajam. Semakin besar nilai *sales point*, tingkat kepuasan akan semakin meningkat apabila atribut tersebut dapat memenuhi kepuasan pelanggan (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006). Nilai yang paling umum untuk *sales point* adalah :

- 1 = Tidak ada titik jual
- 1,2 = Titik penjualan menengah
- 1,5 = Titik penjualan kuat

Nilai ini ditentukan berdasarkan nilai *sales point*. Penentuan *sales point* pada penelitian ini dilakukan dengan cara urutan kepentingan. Jadi atribut yang dianggap paling penting diberi nilai 1,5. Atribut yang dianggap cukup penting diberi nilai 1,2, dan atribut yang dianggap kurang penting diberi nilai 1.

f. *Raw weight*

Model ini menggambarkan prioritas kebutuhan pelanggan yang harus dikembangkan oleh pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Semakin besar *raw weight*, semakin menjadi perhatian utama bagi peneliti untuk dikembangkan terlebih dahulu. *Raw weight* merupakan suatu nilai yang mengandung *importance to customer*, *improvement ratio*, dan *sales point*.

$$\text{Raw weight} = (\text{Importance to Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \times (\text{Sales Point}) \quad (3.7)$$

g. *Normalized raw weight*

Normalized raw weight adalah nilai *raw weight* dalam skala 0 sampai 1 yang menunjukkan persentase. Nilai *normalized raw weight* menunjukkan besarnya kontribusi atribut tersebut terhadap pemenuhan semua keinginan pelanggan. Semakin besar nilai *normalized raw weight* makin besar pula kontribusi

atribut dalam memenuhi keinginan pelanggan (Wahyudi & Ciptomulyono, 2006). *normalized raw weight* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}} \quad (3.8)$$

6. Mengembangkan *Technical Matrix*

Technical Matrix merupakan matrik yang dibentuk dari penentuan *technical response*. Terdapat beberapa komponen dalam *technical Matrix*, yaitu :

a. *Priority technical response*

Priority technical response dilakukan dengan menghitung terlebih dahulu kontribusi relatif setiap respon teknis terhadap keseluruhan *customer satisfaction*. Hal ini yang akan menentukan prioritas dari respon teknis perusahaan. Berikut merupakan rumus dalam menentukan *priority technical response*.

$$\text{Contribution} = \sum [(\text{Normalized raw weight}) \times (\text{numerical value})] \quad (3.9)$$

$$\text{Normalized Contribution} = \frac{\text{Contribution}}{\text{Total Contribution}} \quad (3.10)$$

b. Target

Target merupakan suatu tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan untuk respon teknis yang dimilikinya agar respon teknis perusahaan mampu memenuhi *customer needs*. Dengan menentukan target, perusahaan akan memiliki suatu tujuan yang jelas dengan apa yang akan dilakukan untuk meningkatkan performansi respon teknisnya. Penentuan target disini dapat dilihat dari hasil perhitungan *normalized contribution*. Nilai tertinggi dari *normalized contribution* merupakan terget atau tujuan utama yang ingin dicapai perusahaan untuk respon teknis yang dimilikinya agar persahaan mampu memenuhi *customer needs*.

3.3.6. Tahap Pembuatan *Road Map*

Proses pembuatan *road map* dimulai dengan melakukan wawancara terlebih dahulu dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan. Wawancara ini ditunjukkan untuk mengetahui tingkat kemudahan dalam pengaplikasian pada tiap-tiap respon teknis hasil dari penyusunan *house of quality*. Nantinya, *road map* akan diurutkan berdasarkan skala prioritas mana respon teknis yang dapat diaplikasikan dalam waktu dekat sampai dengan respon teknis dengan jangka waktu terlama dalam proses pengaplikasiannya.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB IV

ANALISIS DAN DISKUSI

Bab ini akan menjelaskan mengenai analisis dan diskusi terkait penelitian yang dilakukan meliputi pengumpulan data, proses pengolahan data menggunakan metode penelitian yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya, analisis, dan perumusan implikasi manajerial.

4.1. Pengumpulan Data

Penyebaran kuesioner dilakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni 2019. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner (Lampiran 1) secara *offline* di perumahan warga Tuban. Lokasi tersebut dipilih sebagai lokasi penyebaran kuesioner karena dianggap mampu menginterpretasikan responden penelitian yang dibutuhkan dan memudahkan peneliti dalam melakukan pengambilan data penelitian. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan melalui wawancara dengan pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yaitu Kepala Bagian Hubungan Langganan yang dianggap memiliki pemahaman terkait masalah dalam penelitian sehingga dapat memecahkan permasalahan penelitian dan dapat memberikan nilai yang lebih representatif.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara menanyakan terlebih dahulu data-data pelanggan ke setiap Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) yang merupakan pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir. Kemudian peneliti memastikan secara langsung dengan mengunjungi perumahan pelanggan yang dimaksud, bahwa pelanggan atau calon responden tersebut telah sesuai dengan kriteria responden penelitian. Setelah dipastikan bahwa calon responden tersebut sesuai dengan kriteria responden penelitian maka tahap selanjutnya yaitu menjelaskan dan melakukan wawancara dengan responden terkait pertanyaan penelitian. Untuk menarik minat calon responden dalam mengisi kuesioner, peneliti memberikan *voucher* pembayaran rekening air sebesar Rp 50.000,00 untuk tiga orang pemenang yang diundi pada tanggal 25 Juni 2015. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut, diperoleh 271

responden yang merupakan perwakilan atau sampel dari 16 UPK PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, yang mana dengan jumlah responden tersebut telah memenuhi target awal yang direncanakan yaitu 268 responden. Kendala yang dialami oleh peneliti saat menyebarkan kuesioner adalah membutuhkan waktu yang lama untuk mencari perumahan responden yang sesuai dengan kriteria penelitian, dimana terdapat 16 Kecamatan di Kabupaten Tuban yang harus menjadi sampel penelitian. Kedua, rasa ketidakpercayaan responden terhadap orang asing, yang mengakibatkan sulitnya peneliti memperoleh responden. Ketiga, masyarakat Tuban terbelah masih awam dengan kuesioner penilaian pelayanan dalam bentuk skala *likert*, sehingga mengharuskan peneliti untuk menjelaskan satu per satu pertanyaan penelitian kepada masing-masing responden yang membutuhkan waktu yang cukup lama.

4.2. Gambaran Umum Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tuban dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Tuban Nomor 6 Tahun 1983 tanggal 25 Juni 1983. Sebelum terbentuknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tuban pengelolaan sarana air bersih di Kabupaten Tuban dikelola oleh Badan Pengelola Air Minum Kabupaten Tuban (BPAM) yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum pada tanggal 18 Maret 1985 dengan tugas melaksanakan kegiatan pengelolaan atau sarana penyediaan air bersih berdasarkan ekonomi perusahaan, memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Tuban dengan tujuan menunjang program pembangunan pemerintah dibidang pengelolaan air bersih yang dihasilkan oleh proyek-proyek yang telah berfungsi menjelang tugas pengelolaan tersebut diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Tuban.

Pada tahun 1992, berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum telah dialih statuskan Kabupaten Tuban menjadi PDAM Kabupaten Tuban melalui pengelolaan sarana dan prasarana air bersih di Kabupaten Tuban dari Menteri Pekerjaan Umum kepada Gubernur Kepala Daerah Provinsi Jawa Timur pada tanggal 04 Mei 1992.

PDAM Kabupaten Tuban pada dasarnya dibentuk atas dasar otonomi daerah, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah serta peraturan perundangan yang mengatur tentang PDAM.

PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) perlu secara terus menerus ditingkatkan dan dikelola secara efektif dan efisien serta meningkatkan produktivitas terhadap segala sumber daya alam yang dimilikinya, sehingga meningkatkan peranan dalam pembangunan dan makin mampu ikut andil dalam membiayai pembangunan tersebut. Pembangunan dibidang air bersih harus dikembangkan sehingga dapat menunjang dunia usaha sebagai pelaku-pelaku ekonomi, dapat terus berkembang menjadi suatu unit usaha yang sehat dan tangguh serta diarahkan agar mampu meningkatkan kegairahan dan kegiatan ekonomi. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) kegiatannya tidak terlepas dari indikator otonomi daerah untuk melaksanakan pemberdayaan perekonomian daerah, pemberdayaan sumber daya alam, peningkatan keuangan daerah melalui kontribusi Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta peningkatan profesionalisme pengelolaan pelayanan umum kepada masyarakat.

Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Tuban Nomor 6 Tahun 1983 tanggal 25 Juni 1983 telah dirubah dan diganti dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2018 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sehingga menjadi “Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban” yang disingkat menjadi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

4.2.1. Klasifikasi Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban membagi pelanggannya ke dalam kelompok-kelompok yang dijabarkan sebagai berikut :

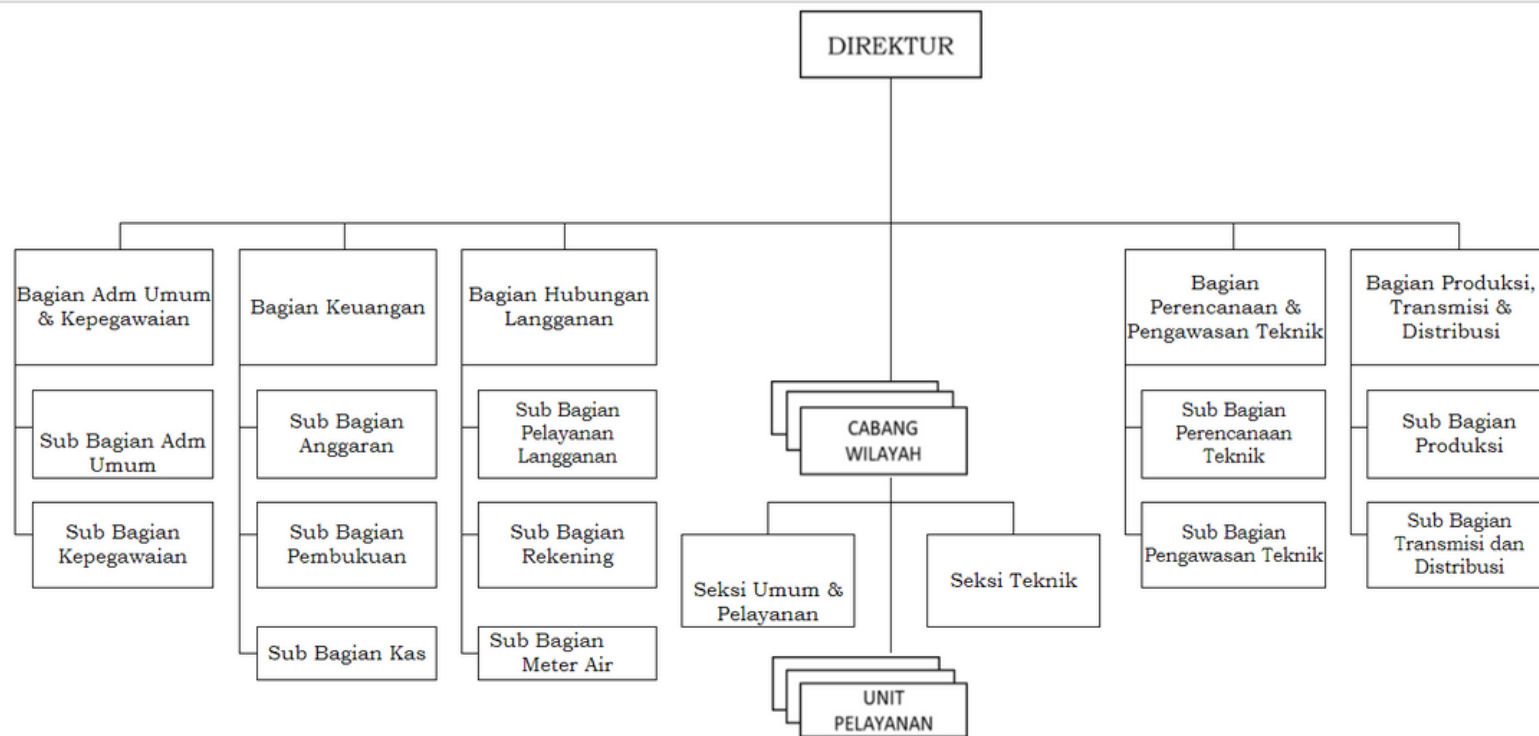
1. Kelompok I terdiri dari :
 1. Hydran Umum atau Kran Umum (HU/KU)
 2. Panti Asuhan
 3. Tempat Ibadah
2. Kelompok II terdiri dari :
 1. Rumah Tangga (A) antara lain terdiri dari :
 - a. Rumah tangga atau tempat tinggal
 - b. Yayasan sosial dan lembaga sosial
 - c. Sekolah negeri atau swasta dan pondok pesantren
 - d. Rumah sakit pemerintah atau swasta dan sarana pelayanan kesehatan atau poliklinik
 - e. Kamar mandi atau WC umum
 2. Rumah Tangga (B) terdiri dari :
 - a. Depot, warung, kios, koperasi dan biro jasa
 - b. Praktek dokter, notaris dan pengacara
 - c. Foto studio, foto copy, pertokoan dan ruko
 - d. Salon kecantikan dan tempat kursus
 - e. Bengkel mobil atau motor dan pencucian mobil atau motor
 - f. Industri rumah tangga
 3. Pemerintah (C) terdiri dari :
 - a. Instansi pemerintah atau pemerintah daerah, TNI dan Polri
 - b. Sarana instansi pemerintah atau pemerintah daerah
 - c. Lembaga pemerintah atau pemerintah daerah lainnya
 - d. Asrama instansi, TNI dan Polri
 - e. Lembaga non departemen
3. Kelompok III terdiri dari :
 1. Niaga (A) antara lain terdiri dari :
 - a. Perbankan, perkantoran, sarana atau rumah dinas milik BUMN atau BUMD
 - b. Toserba atau supermarket
 - c. Hotel/losmen/penginapan/rumah kos
 - d. Apotek atau toko obat

- e. Gedung kesenian atau gedung pertemuan
 - f. Dealer mobil atau motor
 - g. Usaha transportasi, ekspedisi, importir, eksportir dan pergudangan
 - h. Restoran atau rumah makan
 - i. Usaha peternakan, perikanan, pertanian, perkayuan dan usaha sejenis lainnya
 - j. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) dan Stasiun Pengisian Bulk Elpiji (SPBE)
 - k. Pabrik es dan *cold storage*
 - l. Pelanggan rumah tangga yang menjual air
2. Industri (B) antara lain terdiri dari :
- a. Pelabuhan laut
 - b. Pelabuhan udara
 - c. Industri besar
4. Kelompok Khusus adalah pelanggan yang tidak termasuk pada kelompok I, kelompok II dan kelompok III

Dalam penelitian ini, kelompok pelanggan Rumah Tangga A yaitu Rumah Tangga atau tempat tinggal menjadi responden penelitian, karena memiliki jumlah pelanggan terbanyak dibandingkan dengan kelompok-kelompok pelanggan lainnya.

4.2.2. Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Berikut merupakan struktur organisasi yang terdapat di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (Gambar 4.1).



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

Dari Gambar 4.1 terlihat bahwa Direktur membawahi lima bagian, yaitu Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian, Bagian Keuangan, Bagian Hubungan Langganan, Bagian Perencanaan dan Pengawasan Teknik, serta Bagian Produksi, Transmisi dan Distribusi. Dan sekaligus Direktur membawahi langsung Cabang Wilayah. Pada Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian dibagi kembali menjadi dua sub bagian yaitu Sub Bagian Administrasi Umum dan Sub Bagian Kepegawaian. Bagian Keuangan terbagi lagi menjadi 3 Sub Bagian yaitu Sub Bagian Anggaran, Sub Bagian Pembukuan, dan Sub Bagian Kas. Bagian Hubungan Langganan terbagi menjadi tiga Sub Bagian yaitu Sub Bagian Pelayanan Langganan, Sub Bagian Rekening, dan Sub Bagian Meter Air. Bagian Perencanaan dan Pengawasan Teknik terbagi menjadi dua Sub Bagian yaitu Sub Bagian Perencanaan Teknik dan Sub Bagian Pengawasan Teknik. Bagian Produksi, Transmisi, dan Distribusi terbagi menjadi dua Sub Bagian yaitu Sub Bagian Produksi dan Sub Bagian Transmisi dan Distribusi. Pada Cabang Wilayah terdapat Seksi Umum dan Pelayanan, Seksi Teknik, serta Unit Pelayanan di setiap kecamatan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengambilan data penelitian di Bagian Hubungan Langganan. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Sunardi selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan. Dan sekaligus melakukan pengambilan data penelitian di setiap Unit Pelayanan Kecamatan (UPK).

4.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran umum dari sampel penelitian yaitu karakteristik pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Analisis ini terdiri dari analisis demografi responden, analisis *usage*, serta analisis *crosstab* dari hasil pengolahan data berdasarkan proses pengumpulan data.

4.3.1. Analisis Demografi

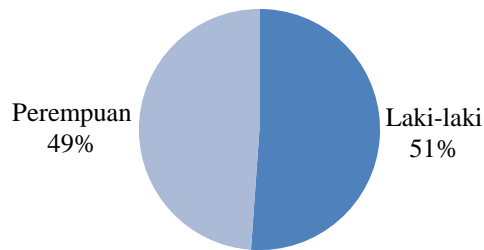
Analisis demografi responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, rata-rata penghasilan per bulan, dan wilayah pelayanan. Hasil analisis demografi responden disajikan pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Demografi Responden

Profil	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	139	51,3
Perempuan	132	48,7
Total	271	100,0
Usia		
≤ 20 Tahun	4	1,5
21-30 Tahun	40	14,8
31-40 Tahun	78	28,8
41-50 Tahun	85	31,4
>50 Tahun	64	23,6
Total	271	100,0
Pendidikan Terakhir		
SD/ sederajat	72	26,6
SMP/ sederajat	43	15,9
SMA/ sederajat	113	41,7
D3	5	1,8
S1/D4	35	12,9
S2	3	1,1
Total	271	100,0
Pekerjaan		
Pelajar/ Mahasiswa	5	1,8
PNS/ ASN	37	13,7
Karyawan Swasta	63	23,2
Wiraswasta	94	34,7
Lainnya	72	26,6
Total	271	100,0
Rata-rata Penghasilan		
≤ Rp 1.000.000	42	15,5
Rp. 1000.001 - Rp 3.000.000	147	54,2
Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000	74	27,3
Rp 6.000.001 – Rp 9.000.000	6	2,2
Rp 9.000.001 – Rp 12.000.000	1	0,4
>12.000.000	1	0,4
Total	271	100,0
Wilayah Pelayanan		
UPK. Pusat Tuban	94	34,7
UPK. Semanding	36	13,3
UPK. Palang	17	6,3
UPK. Rengel	15	5,5
UPK. Soko	6	2,2
UPK. Tambakboyo	16	5,9
UPK. Plumpang	20	7,4
UPK. Jatirogo	3	1,1
UPK. Bancar	6	2,2
UPK. Merakurak	6	2,2
UPK. Jenu	11	4,1
UPK. Bangilan	2	0,7
UPK. Grabagan	17	6,3
UPK. Montong	8	3,0
UPK. Widang	3	1,1
UPK. Parengan	11	4,1
Total	271	100,0

4.3.1.1. Jenis Kelamin

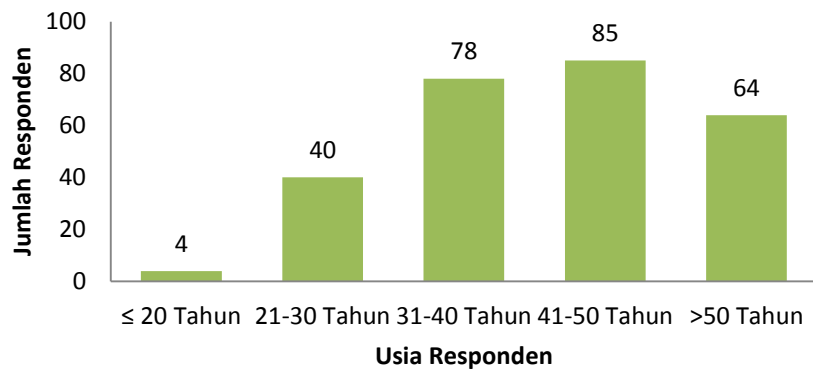
Dari 271 responden pada penelitian ini, jenis kelamin responden yang merupakan pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) didominasi oleh laki-laki sebanyak 139 orang (51 persen) sedangkan perempuan berjumlah 132 orang (49 persen). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil rekapitulasi pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2018 yang mana jumlah responden laki-laki lebih banyak dibanding responden perempuan (PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, 2018). Berikut adalah sebaran dari jenis kelamin responden (Gambar 4.2).



Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden

4.3.1.2. Usia

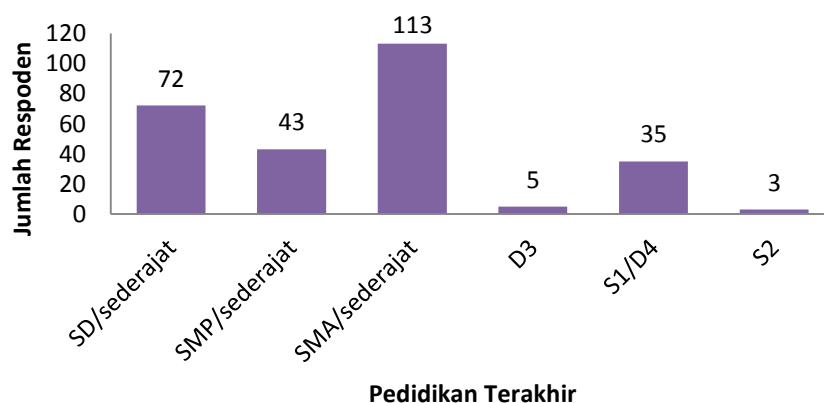
Dari 271 responden pada penelitian ini, usia responden didominasi oleh responden dengan rentang usia 41 sampai dengan 50 tahun sebanyak 85 orang (31,4 persen). Kemudian diikuti oleh responden dengan usia 31 sampai dengan 40 tahun sebanyak 78 orang (28,8 persen), usia >50 tahun sebanyak 64 orang (23,6 persen), usia 21 sampai dengan 30 tahun sebanyak 40 orang (14,8 persen), dan usia ≤ 20 tahun sebanyak 4 orang (1,5 persen) yang merupakan mahasiswa. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil rekapitulasi pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2018 yang mana Usia 31 sampai dengan 50 tahun lebih mendominasi (PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, 2018). Berikut merupakan sebaran usia responden (Gambar 4.3).



Gambar 4.3 Usia Responden

4.3.1.3. Pendidikan Terakhir

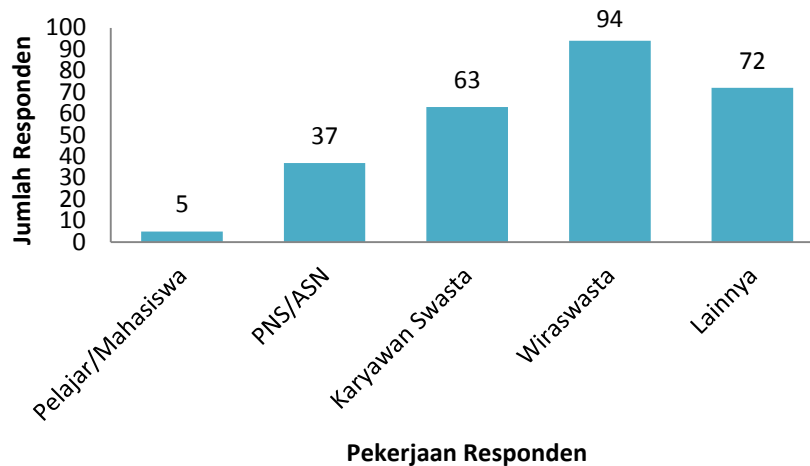
Pendidikan terakhir responden dalam penelitian ini didominasi oleh SMA/ sederajat sebanyak 113 orang (41,7 persen). Kemudian diikuti oleh SD/ sederajat sebanyak 72 orang (26,6 persen), SMP/ sederajat sebanyak 43 orang (15,9 persen), S1/ D4 sebanyak 35 orang (12,9 persen), D3 sebanyak 5 orang (1,8 persen), dan S2 sebanyak 3 orang (1,1 persen). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tuban, mayoritas pendidikan tertinggi yang ditamatkan oleh warga Tuban adalah SD/ sederajat, kemudian diikuti oleh SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, diploma, dan universitas (BPS, 2018). Hal tersebut mendukung hasil penelitian bahwa mayoritas pendidikan terakhir masyarakat Tuban yaitu berada pada jenjang SD/ sederajat, SMP/ sederajat, dan SMA/ sederajat. Berikut adalah sebaran pendidikan terakhir responden (Gambar 4.4).



Gambar 4.4 Pendidikan Terakhir Responden

4.3.1.4.Pekerjaan

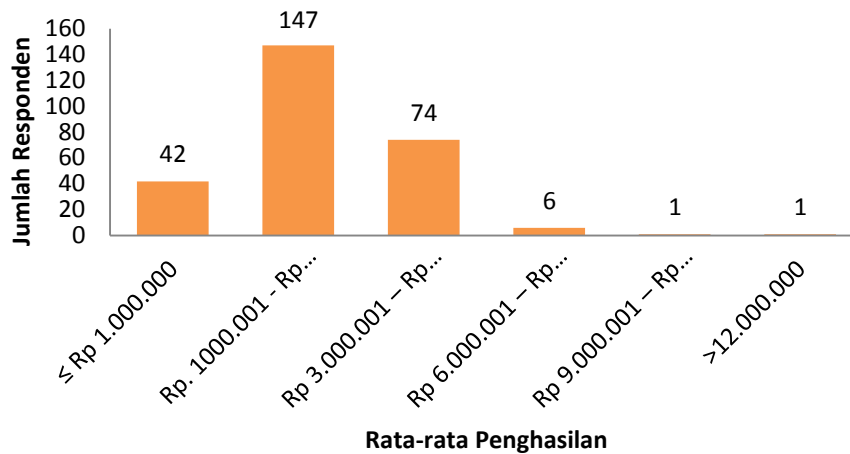
Pada kategori pekerjaan, wiraswasta memimpin sebanyak 94 orang (34,7 persen). Kemudian diikuti dengan pekerjaan lainnya sebanyak 72 orang (26,6 persen), karyawan swasta sebanyak 63 orang (23,2 persen), PNS/ASN sebanyak 37 orang (13,7 persen), dan pelajar atau mahasiswa sebanyak 5 orang (1,8 persen). Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil rekapitulasi pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Tahun 2018 yang mana mayoritas responden memiliki pekerjaan utama sebagai wiraswasta atau usahawan. Berikut adalah sebaran pekerjaan responden (Gambar 4.5).



Gambar 4.5 Pekerjaan Responden

4.3.1.5.Penghasilan per Bulan

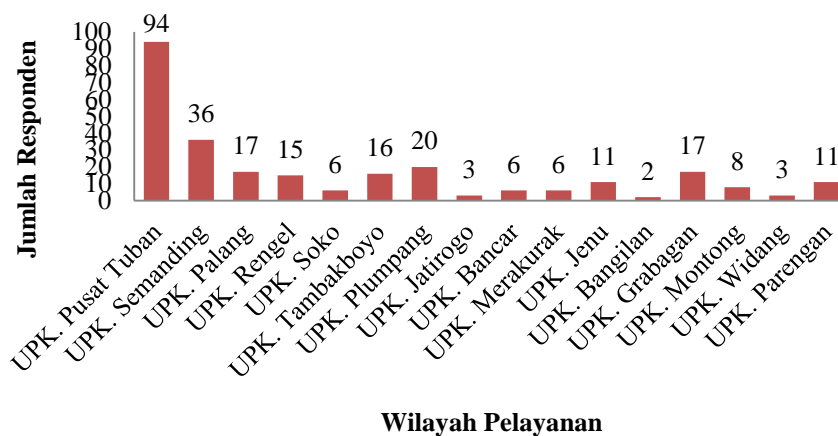
Penghasilan responden paling banyak berada pada rentang Rp 1.000.001 sampai dengan Rp 3.000.000 sebanyak 146 orang (53,9 persen). Kemudian diikuti dengan responden yang berpenghasilan rata-rata per bulan Rp 3.000.001 sampai dengan Rp 6.000.000 sebanyak 74 orang (27,3 persen), ≤ Rp 1.000.000 sebanyak 43 orang (15,9 persen), Rp 6.000.001 sampai dengan Rp 9.000.000 sebanyak 6 orang (2,2 persen), Rp 9.000.001 sampai dengan Rp 12.000.000 sebanyak 1 orang (0,4 persen), dan > Rp 12.000.000 sebanyak 1 orang (0,4 persen). Berikut adalah sebaran rata-rata penghasilan responden (Gambar 4.6).



Gambar 4.6 Penghasilan per Bulan

4.3.1.6. Wilayah Pelayanan

Dari 271 jumlah responden, terdapat 94 orang (34,7 persen) yang menempati wilayah pelayanan UPK Pusat Tuban. Kemudian diikuti oleh UPK Semanding dengan jumlah responden 36 orang (13,3 persen), UPK plumpang 20 orang (7,4 persen), UPK Palang dan UPK Grabagan sebanyak masing-masing 17 orang (6,3 persen), UPK Tambakboyo 16 orang (5,9 persen), UPK Rengel 15 orang (5,5 persen), UPK jenu dan UPK Parengan masing-masing 11 orang (4,1 persen), UPK Montong 8 orang (3,0 persen), UPK Soko, UPK Bancar, dan UPK Merakurak masing-masing 6 orang (2,2 persen), UPK Jatirogo dan UPK Widang masing-masing 3 orang (1,1 persen), dan yang terakhir yaitu UPK Bangilan 2 orang (0,7 persen). Berikut adalah sebaran wilayah pelayanan responden (Gambar 4.7).



Gambar 4.7 Wilayah Pelayanan

4.3.2. Analisis Usage

Analisis ini digunakan untuk mengetahui karakteristik responden yang meliputi waktu penggunaan air, rata-rata meter penggunaan air, dan biaya per bulan untuk membayar tagihan air. Hasil analisis *usage* disajikan pada Tabel 4.2.

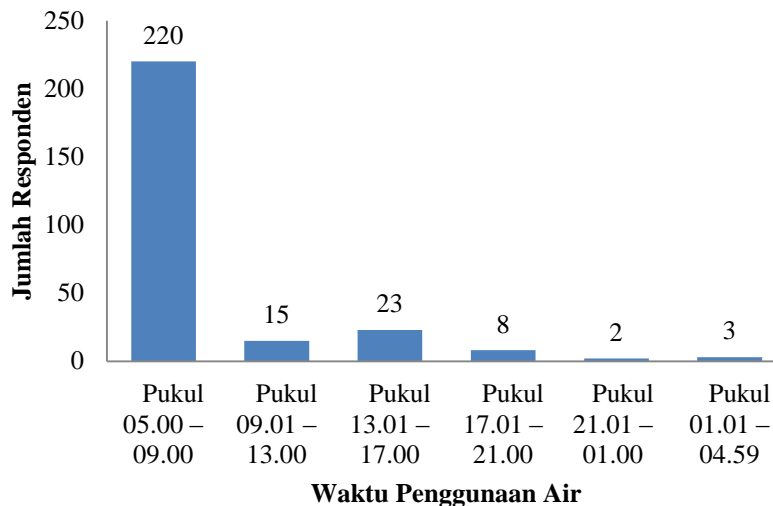
Tabel 4.2 Usage

Usage	Frekuensi	Persentase (%)
Waktu Penggunaan Air		
Pukul 05.00 – 09.00	220	81,2
Pukul 09.01 – 13.00	15	5,5
Pukul 13.01 – 17.00	23	8,5
Pukul 17.01 – 21.00	8	3,0
Pukul 21.01 – 01.00	2	0,7
Pukul 01.01 – 04.59	3	1,1
Total	271	100,0
Rata-rata Meter Penggunaan Air		
≤ 20 m ³	93	34,3
21 – 50 m ³	154	56,8
51 – 80 m ³	21	7,7
81 – 110 m ³	2	0,7
>110 m ³	1	0,4
Total	271	100,0
Rata-rata Biaya Tagihan Air per Bulan		
≤ Rp 50.000	80	29,5
Rp 50.001 - Rp 100.000	132	48,7
Rp 100.001 – Rp 150.000	37	13,7
Rp 150.001 – Rp 200.000	17	6,3
Rp 200.001 – Rp 250.000	4	1,5
>Rp 250.000	1	0,4
Total	271	100,0

4.3.2.1. Waktu Penggunaan Air

Waktu penggunaan air terbanyak adalah pada pagi dan sore hari. Terdapat 220 orang yang menyatakan bahwa mereka sering menyalakan air dengan penggunaan yang besar pada pukul 05.00 – 09.00. Kemudian sebanyak 23 orang menyatakan bahwa mereka sering menyalakan air dengan jumlah yang besar pada pukul 13.01-17.00. Hal tersebut terjadi dimungkinkan karena pada pagi dan sore hari banyak kegiatan rumah yang harus dilakukan seperti mencuci baju, piring, masak, mandi, dan lain-lain, dibandingkan dengan siang dan malam hari. Terdapat 15 orang yang menyatakan mereka sering menyalakan air dengan jumlah yang besar pada pukul 09.01-13.00, kemudian 8 orang menyatakan bahwa mereka sering menyalakan air dengan jumlah yang besar pada pukul 17.01-21.00, 3 orang menyatakan bahwa mereka sering menyalakan air dengan jumlah yang besar pada pukul 01.01-04.59, dan 2 orang menyatakan bahwa mereka sering menyalakan air

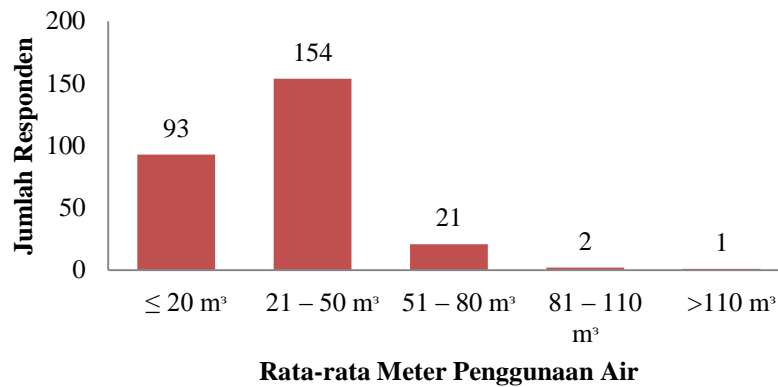
dengan jumlah yang besar pada pukul 21.01-01.00. Pada umumnya, siang dan malam hari sering digunakan untuk beristirahat, sehingga jarang orang yang menyalakan air dalam jumlah banyak di siang dan malam hari, terkecuali orang yang memiliki kesibukan pada pagi hingga malam hari sehingga mereka cenderung menyalakan air dalam jumlah besar pada malam hari. Berikut adalah sebaran waktu penggunaan air dalam jumlah besar (Gambar 4.8).



Gambar 4.8 Waktu Penggunaan Air

4.3.2.2. Rata-rata Meter Penggunaan Air

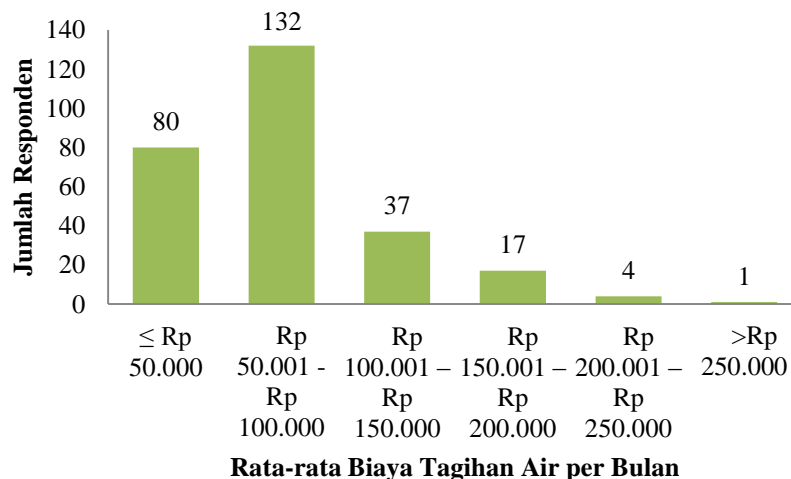
Rata-rata meter penggunaan air per bulan paling banyak oleh responden yaitu berkisar antara 21 hingga 50m³ yaitu sebanyak 154 orang. ≤20m³ sebanyak 93 orang, 51 hingga 80m³ sebanyak 21 orang, 81 hingga 110m³ sebanyak 2 orang, dan >110m³ sebanyak 1 orang. Hal tersebut dimungkinkan karena dalam penelitian ini responden terbatas hanya pada pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal, sehingga pemakaian air tidak terlalu banyak yaitu berkisar antara 1 hingga 50m³ per bulannya. Berikut merupakan sebaran rata-rata meter penggunaan air setiap bulannya (Gambar 4.9).



Gambar 4.9 Rata-rata Meter Penggunaan Air

4.3.2.3. Rata-rata Biaya Tagihan Air per Bulan

Rata-rata biaya tagihan air per bulan yang sering dikeluarkan oleh mayoritas responden yaitu berkisar antara Rp 50.001 sampai dengan Rp 100.000 sebanyak 132 orang, ≤Rp 50.000 sebanyak 80 orang, Rp 100.001 sampai dengan Rp 150.000 sebanyak 37 orang, Rp 150.001 sampai dengan Rp 200.000 sebanyak 17 orang, Rp 200.001 sampai dengan Rp 250.000 sebanyak 4 orang, dan >Rp 250.000 sebanyak 1 orang. Hal tersebut sesuai dengan rata-rata meter penggunaan air setiap bulannya yaitu berkisar antara 0 sampai dengan 50m³, dimana setiap 1 m³ akan dikenai biaya Rp 3.250 untuk golongan Rumah Tangga atau tempat tinggal. Berikut adalah sebaran rata-rata biaya tagihan air per bulan (Gambar 4.10).



Gambar 4.10 Rata-rata Biaya Tagihan Air per Bulan

4.3.3. Analisis Crosstab

Pada penelitian ini dilakukan analisis *crosstab* yang akan menggabungkan dua kategori demografi dengan satu kategori *usage*, satu kategori demografi dan dua kategori *usage*. Tujuan dari analisis *crosstab* adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara dua atau lebih variabel secara simultan (Malhotra & Birks, 2007). Dari hasil analisis *crosstab* pada penelitian ini diharapkan mampu diketahui bagaimana karakteristik pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

4.3.3.1. Jenis Pekerjaan-Penghasilan-Biaya Tagihan Air

Pelanggan dengan penghasilan berapapun pasti akan mengeluarkan biaya untuk membayar tagihan air dari PERUMDA Air Minum setiap bulannya. Pelajar/mahasiswa dengan penghasilan \leq Rp 1.000.000 mengeluarkan biaya sebesar Rp 50.001 – Rp 100.000 untuk membayar tagihan air setiap bulannya. PNS/ASN dengan penghasilan Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000 mengeluarkan biaya sebesar Rp 50.001 – Rp 100.000 untuk membayar tagihan air setiap bulannya. Begitu pula dengan karyawan swasta, wiraswasta, dan pekerjaan lainnya dengan penghasilan Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000 mengeluarkan biaya sebesar Rp 50.001 – Rp 100.000 untuk membayar tagihan air setiap bulannya. Berikut merupakan *crosstab* jenis pekerjaan, rata-rata penghasilan per bulan, dan biaya tagihan air (Tabel 4.3).

Tabel 4.3 Crosstab Jenis Pekerjaan-Penghasilan-Biaya Tagihan Air

Pekerjaan			Biaya Tagihan Air						Total
			≤Rp 50.000	Rp 50.001 – Rp 100.000	Rp 100.001 – Rp 150.000	Rp 150.001 – Rp 200.000	Rp 200.001 – Rp 250.000	>Rp 250.000	
Pelajar/Mahasiswa	Penghasilan per Bulan	≤ Rp 1.000.000	0	3	1	1	0	0	5
	Total		0	3	1	1	0	0	5
PNS/ASN	Penghasilan per Bulan	Rp. 1.000.001 - Rp 3.000.000	3	4	0	0	0	0	7
		Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000	3	20	6	0	0	0	29
		Rp 6.000.001 – Rp 9.000.000	0	1	0	0	0	0	1
		Total	6	25	6	0	0	0	37
Karyawan Swasta	Penghasilan per Bulan	≤ Rp 1.000.000	1	3	0	0	0	0	4
		Rp. 1.000.001 - Rp 3.000.000	8	15	4	2	0	0	29
		Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000	4	15	4	1	1	0	25
		Rp 6.000.001 – Rp 9.000.000	0	2	1	0	0	0	3
		Rp 9.000.001 – Rp 12.000.000	1	0	0	0	0	0	1
		>Rp 12.000.000	0	0	1	0	0	0	1
Total	14	35	10	3	1	0	63		
Wiraswasta	Penghasilan per Bulan	≤ Rp 1.000.000	4	6	0	0	0	0	10
		Rp. 1.000.001 - Rp 3.000.000	24	35	7	2	1	0	69
		Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000	1	4	4	5	1	0	15
		Total	29	45	11	7	2	0	94
Lainnya	Penghasilan per Bulan	≤ Rp 1.000.000	16	6	0	1	0	0	23
		Rp. 1.000.001 - Rp 3.000.000	13	17	7	4	0	1	42

Tabel 4.3 Crosstab Jenis Pekerjaan-Penghasilan-Biaya Tagihan Air (Lanjutan)

Pekerjaan	Biaya Tagihan Air						Total
	≤Rp 50.000	Rp 50.001 – Rp 100.000	Rp 100.001 – Rp 150.000	Rp 150.001 – Rp 200.000	Rp 200.001 – Rp 250.000	>Rp 250.000	
Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000	1	0	2	1	1	0	5
Rp 6.000.001 – Rp 9.000.000	1	1	0	0	0	0	2
Total	31	24	9	6	1	1	72
Total	80	132	37	17	4	1	271

4.3.3.2. Jenis Pekerjaan-Waktu Penggunaan Air-Meter Penggunaan Air

Pelanggan dengan jenis pekerjaan apapun pasti akan ada waktu-waktu tertentu yang digunakan untuk menyalakan dan menggunakan air dalam jumlah besar setiap harinya, terlepas dari kesibukan pelanggan terhadap jenis pekerjaannya. Pelajar/mahasiswa, PNS/ASN, karyawan swasta, dan wiraswasta sering menyalakan dan menggunakan air dalam jumlah besar pada pukul 05.00-09.00 dengan jumlah meter penggunaan air setiap bulannya 21-50m³. Dengan jenis pekerjaan yang sama yaitu Pelajar/mahasiswa, PNS/ASN, karyawan swasta, dan wiraswasta juga tidak sedikit yang menggunakan air dalam jumlah $\leq 20\text{m}^3$ setiap bulannya pada jam yang sama yaitu pada pukul 05.00-09.00. Begitu pula dengan pekerjaan lainnya yang sering menyalakan dan menggunakan air dalam jumlah besar pada pukul 05.00-09.00 dengan jumlah meter penggunaan air setiap bulannya $\leq 20\text{m}^3$. Dan tidak sedikit pula yang memiliki pekerjaan lainnya menyalakan air di jam yang sama yaitu pada pukul 05.00-09.00 dengan jumlah penggunaan air setiap bulannya yaitu sebesar 21-50m³. Mayoritas pelanggan sering menyalakan air dalam jumlah besar setiap harinya pada pagi hari yaitu pukul 05.00-09.00, hal ini dimungkinkan karena pada umumnya pada pagi hari orang belum memulai aktivitas atau pekerjaan sehingga pagi hari adalah waktu yang tepat untuk melakukan pekerjaan rumah yaitu seperti masak, mencuci baju, mencuci piring dan pekerjaan rumah lain yang akan membutuhkan air dalam jumlah besar dibandingkan dengan waktu-waktu lainnya. Berikut merupakan *cross* tabulasi silang antara jenis pekerjaan, waktu penggunaan air dalam jumlah besar, dan meter penggunaan air setiap bulannya (Tabel 4.4).

**Tabel 4.4 Crosstab Jenis Pekerjaan-Waktu Penggunaan Air-Meter
Penggunaan Air**

Pekerjaan			Meter Penggunaan Air					Total
			≤20m ³	21-50m ³	51-80m ³	81-110m ³	>110m ³	
Pelajar/Mahasiswa	Waktu Penggunaan Air	Pukul 05.00–09.00	0	4	0	0	0	4
		Pukul 01.01–04.59	0	0	1	0	0	1
	Total		0	4	1	0	0	20
PNS/ASN	Waktu Penggunaan Air	Pukul 05.00–09.00	7	26	0	0	0	33
		Pukul 09.01–13.00	0	0	1	0	0	1
	Pukul 17.01–21.00	0	2	0	0	0	2	
	Pukul 21.01–01.00	0	1	0	0	0	1	
	Total		7	29	1	0	0	37
Karyawan Swasta	Waktu Penggunaan Air	Pukul 05.00–09.00	12	36	4	0	0	52
		Pukul 09.01–13.00	1	4	0	0	0	5
	Pukul 13.01–17.00	2	1	0	0	0	3	
	Pukul 17.01–21.00	0	2	0	0	0	2	
	Pukul 01.01–04.59	0	1	0	0	0	1	
	Total		15	44	4	0	0	63
Wiraswasta	Waktu Penggunaan Air	Pukul 05.00–09.00	24	42	4	1	0	71
		Pukul 09.01–13.00	2	3	1	0	0	6
	Pukul 13.01–17.00	8	3	2	0	0	13	
	Pukul 17.01–21.00	1	1	1	0	0	3	
	Pukul 21.01–01.00	0	1	0	0	0	1	
	Total		35	50	8	1	0	94
Lainnya	Waktu Penggunaan Air	Pukul 05.00–09.00	30	23	6	0	1	60
		Pukul 09.01–13.00	0	1	1	1	0	3
	Pukul 13.01–17.00	6	1	0	0	0	7	
	Pukul 17.01–21.00	0	1	0	0	0	1	
	Pukul 01.01–04.59	0	1	0	0	0	1	
	Total		36	27	7	1	1	64
Total		93	154	21	2	1	271	

4.3.3.3. Wilayah Pelayanan-Atribut Dimensi Kualitas Layanan

Dari 16 wilayah pelayanan atau UPK, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan telah merasa puas dengan setiap atribut kualitas layanan yang mana telah memenuhi harapan mereka. Namun, terdapat beberapa atribut kualitas layanan yang mana perusahaan masih dirasa belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Berikut merupakan *crosstab* wilayah pelayanan dan atribut kualitas layanan yang dirangkum dalam Tabel 4.5 hingga Tabel 4.23.

Pada atribut kondisi peralatan kerja yang dimiliki PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (T1) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut T1 penting, dengan tingkat kinerja yang memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut T1 dapat dilihat pada Tabel 4.5.

Pada atribut ketersediaan layanan pengaduan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban (T2) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut T2 penting, dengan tingkat kinerja memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut T2 dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Pada atribut banyaknya jumlah loket pembayaran (T3) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang tinggi terhadap atribut tersebut, dengan tingkat kinerja memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut T3 dapat dilihat pada Tabel 4.7.

Pada atribut banyaknya jumlah petugas yang melayani pelanggan (T4), mayoritas responden memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap atribut tersebut, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK adalah puas. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut T4 dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Pada atribut kemudahan prosedur registrasi calon pelanggan (R5), mayoritas responden memiliki harapan yang tinggi terhadap atribut tersebut, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden adalah puas. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R5 dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Pada atribut kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan (R6), mayoritas responden memiliki harapan tinggi terhadap atribut tersebut, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK adalah puas. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R6 dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Pada atribut kemudahan prosedur pembayaran rekening air (R7) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut R7 penting, dengan tingkat kinerja yang memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R7 dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Pada atribut kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening (R8) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi atau menganggap bahwa atribut R8 sangat penting, dengan tingkat kinerja cukup memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R8 dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Pada atribut keakuratan pencatatan rekening penggunaan air (R9) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi atau menganggap bahwa atribut R9 sangat penting, dengan tingkat kinerja memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R9 dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Pada atribut kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan/gangguan pipa saluran air (RP10) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi atau menganggap bahwa atribut RP10 sangat penting, dengan tingkat kinerja memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R10 dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Pada atribut kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan (RP11) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi atau menganggap bahwa atribut RP11 sangat penting, dengan tingkat kinerja memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut R10 dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Pada atribut kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan (RP12) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang

sangat tinggi atau menganggap bahwa atribut RP12 sangat penting, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden yang berada di 16 UPK memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut RP12 dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Pada atribut ketepatan waktu respon sambungan baru (A13) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan tinggi atau menganggap bahwa atribut A13 penting, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden yang berada di 16 UPK memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut A13 dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Pada atribut ketepatan waktu respon penanganan keluhan (A14) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi atau menganggap bahwa atribut RP12 sangat penting, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden yang berada di 16 UPK memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut A14 dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Pada atribut adanya jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan (A15) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut A15 penting, dengan tingkat kinerja yang cukup memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut A15 dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Pada atribut adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan (E16) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut E16 penting, dengan tingkat kinerja yang memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut E16 dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Pada atribut adanya perhatian terhadap masalah pelanggan (E17) mayoritas responden memiliki harapan yang cukup tinggi terhadap atribut tersebut, dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK adalah puas. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut E17 dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Pada atribut adanya kemudahan dalam memperoleh informasi (E18) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut E18 penting, dengan tingkat kinerja yang memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut E18 dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Pada atribut adanya upaya PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban agar tidak terjadi penundaan pelayanan (E19) dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berada pada ke 16 UPK memiliki tingkat harapan yang tinggi atau menganggap bahwa atribut E19 penting, dengan tingkat kinerja yang memuaskan. *Crosstab* wilayah pelayanan dan atribut E19 dapat dilihat pada Tabel 4.23.

Tabel 4.5 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut T1

Wilayah Pelayanan	Kondisi peralatan kerja yang dimiliki PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban (T1)															
	Tingkat Kepentingan							Total	Tingkat Kinerja							Total
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	
UPK Tuban	0	0	2	17	22	23	30	94	0	0	0	25	17	44	8	94
UPK Semanding	0	0	0	3	7	18	8	36	0	0	0	1	5	25	5	36
UPK Palang	0	0	0	1	6	4	6	17	0	0	0	3	6	8	0	17
UPK Rengel	0	0	0	1	3	11	0	15	0	0	0	1	13	0	1	15
UPK Soko	0	0	0	0	1	5	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	2	3	11	0	16	0	0	0	0	6	4	6	16
UPK Plumpang	0	0	0	6	6	8	0	20	0	0	1	2	11	6	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	0	5	1	6	0	0	0	0	5	0	1	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	1	3	2	6
UPK jenu	0	0	0	5	4	1	1	11	0	0	0	5	3	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	1	1	7	8	17	0	0	0	1	6	10	0	17
UPK Montong	0	0	1	5	0	1	1	8	0	0	0	2	4	2	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	2	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	0	10	1	11	0	0	0	0	9	1	1	11
Total	0	0	3	41	55	110	62	271	0	0	1	40	94	111	25	271

Tabel 4.6 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut T2

Wilayah Pelayanan	Ketersediaan layanan pengaduan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban (T2)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	9	6	37	42	94	0	0	2	15	26	38	13	94
UPK Semanding	0	0	0	1	2	19	14	36	0	0	0	3	6	23	4	36
UPK Palang	0	0	0	1	4	5	7	17	0	0	0	2	5	10	0	17
UPK Rengel	0	0	0	1	0	13	1	15	0	0	0	7	6	2	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	9	7	16	0	0	0	0	6	6	4	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	6	10	4	20	0	0	0	4	15	1	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	2	4	0	6	0	0	0	1	4	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	1	5	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	0	4	6	1	11	0	0	0	6	3	2	0	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	1	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	1	8	8	17	0	0	0	1	7	8	1	17
UPK Montong	0	0	0	1	5	1	1	8	0	0	0	3	3	2	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	1	2	0	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	2	8	1	11	0	0	0	3	6	2	0	11
Total	0	0	0	13	33	130	95	271	0	0	2	46	96	104	23	271

Tabel 4.7 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut T3

Wilayah Pelayanan	Banyaknya jumlah loket pembayaran (T3)															
	Tingkat Kepentingan								Tingkat Kinerja							
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	3	18	14	38	21	94	0	0	6	24	12	40	12	94
UPK Semanding	0	0	0	4	13	11	8	36	0	0	0	2	11	18	5	36
UPK Palang	0	0	0	1	4	12	0	17	0	0	0	3	6	8	0	17
UPK Rengel	0	0	0	5	6	4	0	15	0	0	0	5	9	1	0	15
UPK Soko	0	0	0	1	3	2	0	6	0	0	0	0	0	6	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	6	8	2	16	0	0	0	0	3	10	3	16
UPK Plumpang	0	0	0	4	9	7	0	20	0	0	10	6	2	2	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	1	1	4	0	6	0	0	0	0	5	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	4	2	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	5	5	0	1	11	0	0	1	4	4	1	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	3	13	1	17	0	0	0	0	3	12	2	17
UPK Montong	0	0	1	3	3	1	0	8	0	0	0	2	4	1	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	2	1	0	3	0	0	0	1	2	0	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	7	4	0	11	0	0	0	1	6	3	1	11
Total	0	0	4	42	81	109	35	271	0	0	17	48	67	113	26	271

Tabel 4.8 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut T4

Wilayah Pelayanan	Banyaknya jumlah petugas yang melayani pelanggan (T4)															
	Tingkat Kepentingan								Tingkat Kinerja							
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	3	18	19	30	24	94	0	0	6	24	17	42	5	94
UPK Semanding	0	0	1	3	10	11	11	36	0	0	0	3	11	17	5	36
UPK Palang	0	0	0	1	4	8	4	17	0	0	0	3	5	9	0	17
UPK Rengel	0	0	0	2	10	3	0	15	0	0	0	5	8	2	0	15
UPK Soko	0	0	0	1	2	3	0	6	0	0	0	0	2	4	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	10	5	1	16	0	0	0	0	3	11	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	8	8	4	0	20	0	0	0	14	6	0	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	1	3	2	0	6	0	0	0	3	2	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	1	4	1	6
UPK jenu	0	0	0	5	5	0	1	11	0	0	0	7	2	2	0	11
UPK bangilan	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	2	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	8	5	4	17	0	0	0	4	3	8	2	17
UPK Montong	0	0	1	3	3	1	0	8	0	0	0	2	4	1	1	8
UPK Widang	0	0	0	1	1	1	0	3	0	0	0	2	1	0	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	5	6	0	11	0	0	0	0	9	1	1	11
Total	0	0	5	43	90	82	51	271	0	0	6	67	74	107	17	271

Tabel 4.9 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut R5

Wilayah Pelayanan	Kemudahan prosedur registrasi calon pelanggan (R5)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	12	23	52	7	94	0	0	0	18	31	41	4	94
UPK Semanding	0	0	0	1	8	19	8	36	0	0	0	1	12	16	7	36
UPK Palang	0	0	0	2	2	11	2	17	0	0	0	1	8	7	1	17
UPK Rengel	0	0	0	2	11	2	0	15	0	0	0	0	12	3	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	5	1	0	6	0	0	0	2	2	2	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	5	10	1	16	0	0	0	0	3	11	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	3	11	6	0	20	0	0	0	6	12	2	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	1	1	1	3	0	0	0	0	1	0	2	3
UPK Bancar	0	0	0	1	4	0	1	6	0	0	0	2	3	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	1	5	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	3	6	2	0	11	0	0	0	2	6	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	2	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	9	7	1	17	0	0	0	5	1	5	6	17
UPK Montong	0	0	0	3	3	1	1	8	0	0	0	2	3	2	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	2	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	6	4	1	11	0	0	0	0	3	7	1	11
Total	0	0	0	27	95	121	28	271	0	0	0	39	101	105	26	271

Tabel 4.10 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut R6

Wilayah Pelayanan	Kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan (R6)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	12	20	42	20	94	0	0	0	17	27	43	7	94
UPK Semanding	0	0	0	1	7	19	9	36	0	0	0	1	11	20	4	36
UPK Palang	0	0	0	2	3	8	4	17	0	0	0	1	7	5	4	17
UPK Rengel	0	0	0	2	11	2	0	15	0	0	0	0	11	4	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	3	3	0	6	0	0	0	1	1	4	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	5	10	1	16	0	0	0	0	3	9	4	16
UPK Plumpang	0	0	0	3	11	6	0	20	0	0	0	3	13	4	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	1	2	3
UPK Bancar	0	0	0	1	2	3	0	6	0	0	0	1	3	2	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	2	6	3	0	11	0	0	0	1	7	1	2	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	1	7	4	5	17	0	0	0	2	1	8	6	17
UPK Montong	0	0	0	3	3	1	1	8	0	0	0	2	3	2	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	6	4	1	11	0	0	0	0	0	10	1	11
Total	0	0	0	27	85	111	48	271	0	0	0	29	88	122	32	271

Tabel 4.11 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut R7

Wilayah Pelayanan	Kemudahan prosedur pembayaran rekening air (R7)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	11	32	44	7	94	0	0	0	8	35	36	15	94
UPK Semanding	0	0	0	1	16	11	8	36	0	0	0	0	4	25	7	36
UPK Palang	0	0	0	2	3	12	0	17	0	0	0	6	3	8	0	17
UPK Rengel	0	0	0	0	3	12	0	15	0	0	0	1	5	8	1	15
UPK Soko	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	4	2	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	5	11	0	16	0	0	0	0	1	8	7	16
UPK Plumpang	0	0	0	4	9	7	0	20	0	0	0	6	11	3	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	2	1	3
UPK Bancar	0	0	0	0	4	2	0	6	0	0	0	3	1	2	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	3	7	1	0	11	0	0	0	6	2	1	2	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	0	0	1	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	5	11	1	17	0	0	0	0	7	8	2	17
UPK Montong	0	0	0	4	2	1	1	8	0	0	0	3	3	1	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	1	2	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	5	6	0	11	0	0	0	2	6	3	0	11
Total	0	0	0	25	97	126	23	271	0	0	0	36	83	114	38	271

Tabel 4.12 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut R8

Wilayah Pelayanan	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening (R8)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	7	8	23	56	94	0	0	3	20	23	36	12	94
UPK Semanding	0	0	0	1	1	15	19	36	0	0	0	1	10	18	7	36
UPK Palang	0	0	0	0	4	6	7	17	0	0	0	2	9	6	0	17
UPK Rengel	0	0	0	0	1	14	0	15	0	0	1	3	10	1	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	6	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	7	9	16	0	0	0	0	2	8	6	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	2	10	8	20	0	0	3	9	5	3	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	1	1	0	3
UPK Bancar	0	0	1	0	3	2	0	6	0	0	1	1	4	0	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	1	0	0	4	1	6
UPK jenu	0	0	0	0	5	4	2	11	0	0	0	3	5	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	0	7	10	17	0	0	2	1	6	5	3	17
UPK Montong	0	0	0	0	1	4	3	8	0	0	0	3	3	1	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	2	0	0	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	0	8	3	11	0	0	0	3	7	0	1	11
Total	0	0	1	8	25	108	129	271	0	0	13	47	92	87	32	271

Tabel 4.13 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut R9

Wilayah Pelayanan	Keakuratan pencatatan rekening penggunaan air (R9)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	10	8	18	58	94	0	0	1	17	21	36	19	94
UPK Semanding	0	0	0	1	1	11	23	36	0	0	0	4	5	22	5	36
UPK Palang	0	0	0	1	4	4	8	17	0	0	0	1	7	9	0	17
UPK Rengel	0	0	0	0	1	14	0	15	0	0	0	1	8	6	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	0	4	2	6	0	0	0	0	3	3	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	7	9	16	0	0	0	0	1	13	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	2	9	9	20	0	0	2	1	8	9	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	1	2	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	3	3	0	6	0	0	0	1	4	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	1	5	6	0	0	1	0	0	5	0	6
UPK jenu	0	0	0	0	4	5	2	11	0	0	0	2	6	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	1	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	0	7	10	17	0	0	0	3	5	9	0	17
UPK Montong	0	0	0	0	0	5	3	8	0	0	0	1	4	3	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	1	1	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	0	9	2	11	0	0	1	1	8	1	0	11
Total	0	0	0	12	23	98	138	271	0	0	5	33	83	123	27	271

Tabel 4.14 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut RP10

Wilayah Pelayanan	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan/gangguan pipa saluran air (RP10)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	3	6	20	65	94	0	0	7	26	19	31	11	94
UPK Semanding	0	0	0	1	1	7	27	36	0	0	0	4	6	22	4	36
UPK Palang	0	0	0	1	3	6	7	17	0	0	0	1	7	9	0	17
UPK Rengel	0	0	0	0	4	6	5	15	0	0	2	0	10	3	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	0	4	2	6	0	0	0	0	0	6	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	4	12	16	0	0	0	0	1	13	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	4	12	4	20	0	0	1	6	4	9	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	1	4	0	1	6	0	0	1	0	3	2	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	4	2	6
UPK jenu	0	0	0	0	2	4	5	11	0	0	0	2	6	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	2	4	11	17	0	0	3	2	1	6	5	17
UPK Montong	0	0	0	0	1	4	3	8	0	0	0	0	4	4	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	1	0	2	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	2	8	1	11	0	0	0	1	8	2	0	11
Total	0	0	0	6	29	80	156	271	0	0	15	43	69	119	25	271

Tabel 4.15 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut RP11

Wilayah Pelayanan	Kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan (RP11)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	3	8	26	57	94	0	0	6	20	19	40	9	94
UPK Semanding	0	0	0	1	1	10	24	36	0	0	0	2	6	22	6	36
UPK Palang	0	0	0	0	6	5	6	17	0	0	0	2	9	5	1	17
UPK Rengel	0	0	0	0	10	5	0	15	0	0	2	6	5	2	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	1	5	0	6	0	0	0	0	2	4	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	4	12	16	0	0	0	0	1	12	3	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	4	14	2	20	0	0	1	2	8	9	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	4	1	1	6	0	0	1	0	2	3	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	3	1	2	6
UPK jenu	0	0	0	0	2	4	5	11	0	0	0	3	5	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	1	1	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	2	6	9	17	0	0	0	5	3	7	2	17
UPK Montong	0	0	0	0	1	4	3	8	0	0	0	1	4	3	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	1	0	2	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	4	6	1	11	0	0	0	1	7	2	1	11
Total	0	0	0	4	43	95	129	271	0	0	10	44	75	117	25	271

Tabel 4.16 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut RP12

Wilayah Pelayanan	Kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan (RP12)															
	Tingkat Kepentingan								Tingkat Kinerja							
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	2	8	28	56	94	0	0	6	23	13	36	16	94
UPK Semanding	0	0	0	0	2	16	18	36	0	0	0	0	9	22	5	36
UPK Palang	0	0	0	1	3	7	6	17	0	0	0	0	8	7	2	17
UPK Rengel	0	0	0	5	6	4	0	15	0	0	0	3	8	4	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	3	3	0	6	0	0	0	0	2	4	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	1	10	5	16	0	0	0	0	1	13	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	1	5	13	1	20	0	3	1	3	4	9	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	4	2	0	6	0	0	1	0	2	3	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	1	3	2	6
UPK jenu	0	0	0	0	4	5	2	11	0	0	0	5	3	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	4	3	10	17	0	0	2	2	2	9	2	17
UPK Montong	0	0	0	0	3	4	1	8	0	0	0	2	3	3	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	1	1	3	0	0	0	1	0	2	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	7	4	0	11	0	0	1	1	3	6	0	11
Total	0	0	0	9	51	105	106	271	0	3	12	40	60	126	30	271

Tabel 4.17 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut A13

Wilayah Pelayanan	Ketepatan waktu respon sambungan baru (A13)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	7	9	32	46	94	0	0	0	16	22	46	10	94
UPK Semanding	0	0	0	1	0	18	17	36	0	0	0	3	5	21	7	36
UPK Palang	0	0	0	0	4	11	2	17	0	0	0	3	8	6	0	17
UPK Rengel	0	0	0	1	10	4	0	15	0	0	2	4	5	4	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	3	3	0	6	0	0	0	2	4	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	8	8	16	0	0	0	0	1	13	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	4	13	3	20	0	3	2	5	3	7	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	3	3	0	6	0	0	1	1	3	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	0	4	5	2	11	0	0	0	6	2	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	2	7	8	17	0	0	0	5	4	6	2	17
UPK Montong	0	0	0	1	3	3	1	8	0	0	0	2	3	3	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	1	1	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	5	6	0	11	0	0	0	1	7	2	1	11
Total	0	0	0	10	47	120	94	271	0	3	6	50	68	120	24	271

Tabel 4.18 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut A14

Wilayah Pelayanan	Ketepatan waktu respon penanganan keluhan (A14)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	5	8	21	60	94	0	0	0	16	20	48	10	94
UPK Semanding	0	0	0	1	1	13	21	36	0	0	1	1	8	21	5	36
UPK Palang	0	0	0	2	1	8	6	17	0	0	0	7	3	6	1	17
UPK Rengel	0	0	0	0	9	5	1	15	0	0	2	0	8	5	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	0	2	4	6	0	0	0	0	2	4	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	5	11	16	0	0	0	0	1	13	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	2	12	6	20	0	0	2	4	8	5	1	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	2	1	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	0	2	3	1	6	0	0	1	0	5	0	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	4	2	6
UPK jenu	0	0	0	0	2	4	5	11	0	0	0	6	2	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	1	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	0	7	10	17	0	0	4	1	1	10	1	17
UPK Montong	0	0	0	0	2	4	2	8	0	0	0	0	4	3	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	2	0	1	3
UPK Parengan	0	0	0	0	2	9	0	11	0	0	0	1	7	3	0	11
Total	0	0	0	8	29	96	138	271	0	0	11	72	72	127	25	271

Tabel 4.19 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut A15

Wilayah Pelayanan	Adanya jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan (A15)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	0	16	45	33	94	0	0	0	20	31	38	5	94
UPK Semanding	0	0	0	1	7	16	12	36	0	0	1	1	10	19	5	36
UPK Palang	0	0	0	0	5	11	1	17	0	0	0	3	12	2	0	17
UPK Rengel	0	0	0	1	12	2	0	15	0	0	0	9	5	1	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	1	5	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	5	8	3	16	0	0	0	0	4	10	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	3	14	3	0	20	0	0	2	8	6	4	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	1	4	1	0	6	0	0	0	3	2	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	1	5	6	0	0	0	1	0	4	1	6
UPK jenu	0	0	0	0	5	5	1	11	0	0	0	6	2	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	1	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	1	8	8	0	17	0	0	2	3	7	3	2	17
UPK Montong	0	0	0	3	2	2	1	8	0	0	0	6	0	2	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	8	3	0	11	0	0	0	5	5	0	1	11
Total	0	0	0	10	97	108	56	271	0	0	6	66	93	89	17	271

Tabel 4.20 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut E16

Wilayah Pelayanan	Adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan (E16)															
	Tingkat Kepentingan								Tingkat Kinerja							
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	11	16	32	35	94	0	0	0	19	25	45	5	94
UPK Semanding	0	0	0	1	5	20	10	36	0	0	0	3	7	19	7	36
UPK Palang	0	0	0	1	1	11	4	17	0	0	0	3	6	8	0	17
UPK Rengel	0	0	0	4	9	2	0	15	0	0	0	3	9	3	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	3	3	0	6	0	0	0	1	5	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	4	8	4	16	0	0	0	0	3	11	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	1	10	9	0	20	0	0	4	6	9	1	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	1	1	1	3
UPK Bancar	0	0	0	3	0	3	0	6	0	0	0	2	3	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	1	4	5	1	11	0	0	0	4	4	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	1	0	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	3	9	5	17	0	0	0	1	6	7	3	17
UPK Montong	0	0	0	3	3	1	1	8	0	0	0	4	2	2	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	1	0	1	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	8	3	0	11	0	0	0	2	7	1	1	11
Total	0	0	0	25	67	109	70	271	0	0	6	48	89	107	21	271

Tabel 4.21 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut E17

Wilayah Pelayanan	Adanya perhatian terhadap masalah pelanggan (E17)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	1	11	28	41	13	94	0	0	6	7	28	40	13	94
UPK Semanding	0	0	0	3	16	9	8	36	0	0	0	2	6	20	8	36
UPK Palang	0	0	0	0	2	12	3	17	0	0	0	2	8	7	0	17
UPK Rengel	0	0	1	7	7	0	0	15	0	0	0	1	11	3	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	6	0	0	6	0	0	0	0	5	1	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	7	9	0	16	0	0	0	0	1	13	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	3	10	7	0	20	0	0	0	11	3	6	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	3
UPK Bancar	0	0	0	3	1	2	0	6	0	1	0	2	2	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	5	1	6
UPK jenu	0	0	0	2	6	3	0	11	0	0	0	1	7	2	1	11
UPK bangilan	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	1	7	8	1	17	0	0	2	2	4	6	3	17
UPK Montong	0	0	0	4	3	0	1	8	0	0	0	2	3	3	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	2	1	0	3	0	0	0	1	2	0	0	3
UPK Parengan	0	0	0	2	7	2	0	11	0	0	0	0	8	3	0	11
Total	0	0	2	36	106	95	32	271	0	1	9	31	88	114	28	271

Tabel 4.22 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut E18

Wilayah Pelayanan	Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi (E18)															
	Tingkat Kepentingan							Tingkat Kinerja								
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	1	4	16	42	31	94	0	0	10	25	25	29	5	94
UPK Semanding	0	0	0	0	4	16	16	36	0	0	2	6	6	15	7	36
UPK Palang	0	0	0	1	3	11	2	17	0	0	5	1	8	3	0	17
UPK Rengel	0	0	0	0	12	3	0	15	0	3	8	2	1	1	0	15
UPK Soko	0	0	0	0	3	2	1	6	0	1	4	1	0	0	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	3	11	2	16	0	0	0	2	2	10	2	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	6	11	3	20	0	6	12	0	1	1	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	0	1	2	0	3
UPK Bancar	0	0	0	3	0	3	0	6	0	1	2	1	1	1	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	1	5	6	0	0	0	0	0	4	2	6
UPK jenu	0	0	0	0	0	7	4	11	0	0	0	5	3	3	0	11
UPK bangilan	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	1	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	4	12	1	17	0	0	7	1	3	5	1	17
UPK Montong	0	0	0	0	6	0	2	8	0	0	2	4	1	1	0	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	3	0	0	0	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	5	5	1	11	0	0	7	1	3	0	0	11
Total	0	0	1	8	66	128	68	271	0	11	62	49	56	76	17	271

Tabel 4.23 Crosstab Wilayah Pelayanan-Atribut E19

Wilayah Pelayanan	Adanya Upaya PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban agar tidak terjadi penundaan pelayanan (E19)															
	Tingkat Kepentingan								Tingkat Kinerja							
	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Agak Tidak Penting	Netral	Agak Penting	Penting	Sangat Penting	Total	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Agak Tidak Puas	Netral	Agak Puas	Puas	Sangat Puas	Total
UPK Tuban	0	0	0	4	8	38	44	94	0	0	0	17	21	43	13	94
UPK Semanding	0	0	0	1	1	17	17	36	0	0	1	0	3	21	11	36
UPK Palang	0	0	0	1	4	4	8	17	0	0	0	0	9	8	0	17
UPK Rengel	0	0	0	0	10	5	0	15	0	0	2	1	8	3	1	15
UPK Soko	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	4	2	0	6
UPK Tambakboyo	0	0	0	0	0	14	2	16	0	0	0	0	0	6	10	16
UPK Plumpang	0	0	0	0	6	12	2	20	0	0	1	10	2	7	0	20
UPK Jatirogo	0	0	0	0	2	1	0	3	0	0	0	0	0	2	1	3
UPK Bancar	0	0	0	0	3	3	0	6	0	1	0	1	2	2	0	6
UPK Merakurak	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	0	0	3	3	6
UPK jenu	0	0	0	0	1	8	2	11	0	0	0	3	5	0	3	11
UPK bangilan	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	1	0	0	1	0	2
UPK Grabagan	0	0	0	0	2	7	8	17	0	0	2	0	5	8	2	17
UPK Montong	0	0	0	0	6	1	1	8	0	0	0	0	5	2	1	8
UPK Widang	0	0	0	0	1	2	0	3	0	0	0	2	0	1	0	3
UPK Parengan	0	0	0	0	2	9	0	11	0	0	0	3	5	2	1	11
Total	0	0	0	6	46	129	90	271	0	1	7	37	69	111	4	271

4.3.4. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik dilakukan pada variabel dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui harapan atau kepentingan dan kinerja atau persepsi pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban terhadap kualitas layanan yang telah diberikan.

Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban menaruh harapan yang tinggi terhadap tampilan elemen fisik (*tangible*) yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dengan nilai rata-rata jawaban sebesar 5,70. Nilai standar deviasi dimensi tersebut berkisar antara 0,80 hingga 1,05 yang artinya tidak terdapat variasi data yang terlalu besar. Mereka menaruh harapan yang tinggi terhadap tampilan elemen fisik PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, baik terhadap kondisi peralatan kerja, ketersediaan layanan pengaduan, jumlah loket pembayaran, maupun jumlah petugas yang melayani pelanggan dengan melihat angka yang sering muncul dari masing-masing atribut adalah 6 yang berarti mayoritas dari responden menjawab pertanyaan dengan nilai tinggi. Di sisi lain, pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban juga memiliki nilai terhadap kinerja dari tampilan elemen fisik yang cukup tinggi dengan nilai rata-rata jawaban sebesar 5,34. Nilai standar deviasi pada dimensi tersebut berkisar antara 0,85 hingga 1,10 yang menunjukkan bahwa tidak adanya variasi data yang terlalu besar pada dimensi tersebut karena jawaban responden yang cenderung tidak bervariasi. Mayoritas pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban memiliki nilai kinerja atau persepsi yang tinggi terhadap tampilan elemen fisik PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, baik terhadap kondisi peralatan kerja, ketersediaan layanan pengaduan, jumlah loket pembayaran, maupun jumlah petugas yang melayani pelanggan dengan melihat nilai yang sering diberikan oleh responden adalah 6.

Atribut layanan yang berupa kenyataan atau keakuratan dianggap penting bagi pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dengan melihat nilai harapan mereka rata-rata sebesar 5,88. Nilai standar deviasi pada dimensi tersebut berkisar pada nilai 0,75 hingga 0,90, sehingga dapat diketahui bahwa tidak adanya variasi yang terlalu tinggi pada jawaban responden terkait

pendapat mereka tentang kenyataan atau keakuratan layanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Kemudahan prosedur registrasi, kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan, kemudahan prosedur pembayaran rekening, Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening , dan keakuratan pencacatan rekening air merupakan atribut-atribut yang memiliki harapan yang tinggi dengan nilai yang paling banyak diberikan responden sebesar 6,00. Dari sekian nilai harapan yang tinggi pada masing-masing atribut, di sisi lain pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban memiliki nilai persepsi yang juga cukup tinggi yaitu sebesar 5,47. Nilai standar deviasi pada dimensi tersebut berkisar antara 0,80 hingga 1,05 yang menunjukkan bahwa tidak adanya variasi data yang terlalu besar pada dimensi tersebut. Mayoritas pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban memiliki nilai kinerja atau persepsi yang tinggi terhadap kenyataan atau keakuratan layanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, baik terhadap kemudahan prosedur registrasi, kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan, kemudahan prosedur pembayaran rekening, Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening , dan keakuratan pencacatan rekening air dengan melihat nilai yang sering diberikan oleh responden sebesar 6.

Pada atribut kecepatan atau ketanggapan dianggap sangat penting oleh pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, yang mana ditandai dengan jumlah nilai rata-rata harapan yang diberikan oleh responden yaitu sebesar 6,28. Dengan nilai standar deviasi yaitu dengan rentang 0,75 hingga 0,85 yang mengartikan bahwa tidak adanya variasi data yang terlalu besar. Mayoritas pelanggan memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap atribut kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan, kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan, dan kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai yang sering diberikan oleh responden yaitu 7,00. Pelanggan juga memiliki penilaian sendiri terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Pelanggan memiliki nilai persepsi yang cukup tinggi yaitu sebesar 5,38. Dengan nilai standar deviasi yaitu berkisar antara 0,95 hingga 1,10 yang mengartikan bahwa tidak adanya variasi data yang terlalu besar dalam dimensi tersebut.

Mayoritas responden memiliki nilai persepsi yang tinggi terhadap kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan, kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan, dan kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan, yang dibuktikan dengan nilai yang sering diberikan oleh responden yaitu 6,00.

Atribut layanan berupa jaminan dianggap penting bagi pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang mana memiliki nilai rata-rata harapan yang diberikan oleh responden yaitu sebesar 6,07. Dengan nilai standar deviasi berada pada rentang nilai 0,75 hingga 0,85 yang berarti tidak adanya variasi data yang terlalu besar. Mayoritas responden memberikan nilai 6,00 terhadap atribut yang berada pada dimensi ini. Pelanggan juga memiliki nilai persepsi terhadap dimensi ini. Responden memiliki nilai yang cukup tinggi terhadap dimensi ini dengan melihat nilai rata-rata yang diberikan oleh responden yaitu 5,32. Dengan standar deviasi berada pada rentang 0,95 hingga 1,05. Pelanggan mayoritas memberikan nilai 6,00 terhadap atribut yang berada pada dimensi ini.

Pada atribut empati pelanggan memiliki harapan yang tinggi dengan melihat nilai rata-rata harapan pelanggan yaitu sebesar 5,83. Dengan nilai standar deviasi berada pada rentang 0,75 hingga 0,95 yang mengartikan tidak adanya variasi data yang terlalu besar. Adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan, adanya perhatian terhadap masalah pelanggan, adanya kemudahan dalam memperoleh informasi, dan adanya upaya perusahaan agar tidak menunda pelayanan merupakan atribut-atribut yang memiliki nilai kepentingan yang tinggi dengan melihat nilai yang sering diberikan oleh responden yaitu sebesar 6,00. Pelanggan juga memiliki nilai persepsi terhadap atribut-atribut dalam dimensi ini. Responden memiliki nilai yang cukup tinggi terhadap dimensi ini dengan melihat nilai rata-rata yang diberikan oleh responden yaitu 5,24. Pada penilaian kinerja ini, responden memiliki jawaban yang bervariasi melihat nilai standar deviasi berada pada rentang 0,90 hingga 1,40. Pelanggan mayoritas memberikan nilai 6,00 terhadap atribut yang berada pada dimensi ini. Hasil analisis deskriptif statistik disajikan pada Tabel 4.24.

Tabel 4.24 Kepentingan dan Kinerja/Persepsi Pelanggan

Dimensi	Atribut	Kode Atribut	Kepentingan/Harapan				Kinerja/Persepsi			
			Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi
<i>Tangibles</i>	Kondisi Peralatan kerja yang dimiliki PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban	T1	5,69	6,00	6,00	1,02	5,44	6,00	6,00	0,87
	Ketersediaan layanan pengaduan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban	T2	6,13	6,00	6,00	0,81	5,37	5,00	6,00	0,89
	Banyaknya jumlah loket pembayaran	T3	5,48	6,00	6,00	0,95	5,31	6,00	6,00	1,07
	Banyaknya jumlah petugas yang melayani pelanggan	T4	5,48	5,00	5,00	1,03	5,23	5,00	6,00	0,97
Total			5,70				5,34			
<i>Reliable</i>	Kemudahan prosedur registrasi calon pelanggan	R5	5,55	6,00	6,00	0,81	5,44	5,00	6,00	0,85
	Kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan	R6	5,66	6,00	6,00	0,88	5,58	6,00	6,00	0,84
	Kemudahan prosedur pembayaran rekening air	R7	5,54	6,00	6,00	0,78	5,57	6,00	6,00	0,89
	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	R8	6,31	6,00	7,00	0,79	5,29	5,00	5,00	1,04
	Keakuratan pencatatan rekening penggunaan air	R9	6,34	7,00	7,00	0,81	5,49	6,00	6,00	0,90
Total			5,88				5,47			
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan/gangguan pipa saluran air	RP10	6,42	7,00	7,00	0,77	5,35	6,00	6,00	1,03
	Kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan	RP11	6,29	6,00	7,00	0,78	5,38	6,00	6,00	0,99
	Kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan	RP12	6,14	6,00	7,00	0,83	5,42	6,00	6,00	1,08
Total			6,28				5,38			
<i>Assurance</i>	Ketepatan waktu respon sambungan baru	A13	6,10	6,00	6,00	0,81	5,36	6,00	6,00	1,02
	Ketepatan waktu respon penanganan keluhan	A14	6,34	7,00	7,00	0,79	5,44	6,00	6,00	0,97

Tabel 4.24 Kepentingan dan Kinerja/Persepsi Pelanggan (Lanjutan)

Dimensi	Atribut	Kode Atribut	Kepentingan/Harapan				Kinerja/Persepsi			
			Mean	Median	Modus	Standar Deviasi	Mean	Median	Modus	Standar Deviasi
	Adanya jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan	A15	5,77	6,00	6,00	0,82	5,17	5,00	5,00	0,94
Total			6,07				5,32			
Empathy	Adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan	E16	5,83	6,00	6,00	0,92	5,33	5,00	6,00	0,93
	Adanya perhatian terhadap masalah pelanggan	E17	5,44	5,00	5,00	0,90	5,44	6,00	6,00	0,96
	Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi	E18	5,94	6,00	6,00	0,80	4,65	5,00	6,00	1,37
	Adanya upaya PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban agar tidak terjadi penundaan pelayanan	E19	6,12	6,00	6,00	0,76	5,55	6,00	6,00	1,03
Total			5,83				5,24			

4.4.Uji Asumsi

Pada bagian ini dijelaskan mengenai hasil dari dua tahap uji asumsi yaitu *missing data* dan *uji outliers*.

4.4.1. Missing Data

Pada hasil pengecekan penelitian yang dilakukan terhadap 271 data tidak ditemukan *missing data* di seluruh indikator penelitian. Seluruh responden telah menjawab seluruh pertanyaan kuesioner tanpa ada yang terlewatkan melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepada setiap responden. Untuk memastikan apakah terdapat *missing data* atau tidak, peneliti melakukan pengecekan secara manual pada jawaban kuesioner responden secara satu per satu. Pengecekan dilakukan setiap hari setelah peneliti melakukan survei atau pengambilan data di lapangan. Sehingga dapat dipastikan tidak ada *missing data* pada jawaban responden.

4.4.2. Uji Outliers

Uji outliers dilakukan dengan menggunakan *z-score*. Menurut Hair et al (2010), nilai maksimum *z-score* adalah ± 4 untuk sampel berjumlah diatas 80. Setelah dilakukan pengecekan terhadap *z-score* ditemukan 1 *z-score* dengan nilai ± 4 . Sehingga peneliti mengurangi 1 sampel penelitian dan pada analisis selanjutnya digunakan 270 sampel penelitian (Lampiran 6).

4.5.Uji Validitas

Pada tahap pengujian ini akan dilihat apakah data yang diperoleh telah valid dengan memperhatikan nilai KMO MSA. Data dikatakan valid jika nilai KMO MSA $\geq 0,5$.

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada model awal, hasil menunjukkan semua KMO MSA atribut telah memenuhi *cut-off value* yaitu berada diatas 0,5. Oleh karena hal tersebut, seluruh atribut sudah dianggap valid dan dapat melakukan uji reliabilitas selanjutnya. Berikut merupakan hasil uji validitas dalam penelitian ini (Tabel 4.25).

Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas

Dimensi	Atribut	Kepentingan		Kinerja	
		MSA	KMO	MSA	KMO
<i>Tangibles</i>	T1	0,818	0,821	0,780	0,778
	T2	0,855		0,778	
	T3	0,808		0,772	
	T4	0,812		0,782	
<i>Reliable</i>	R5	0,777	0,757	0,695	0,751
	R6	0,707		0,674	
	R7	0,807		0,895	
	R8	0,686		0,808	
	R9	0,808		0,775	
<i>Responsiveness</i>	RP10	0,646	0,698	0,634	0,652
	RP11	0,656		0,597	
	RP12	0,870		0,799	
<i>Assurance</i>	A13	0,627	0,646	0,583	0,634
	A14	0,599		0,597	
	A15	0,786		0,870	
<i>Empathy</i>	E16	0,780	0,822	0,852	0,842
	E17	0,861		0,839	
	E18	0,851		0,865	
	E19	0,807		0,817	

4.6. Uji Reliabilitas

Pada tahap pengujian ini akan dilihat apakah data dapat diandalkan sehingga dapat mengukur informasi yang ingin diperoleh pada penelitian ini. Data dikatakan reliabel jika nilai cronbach's alpha $\geq 0,6$.

Seluruh atribut memiliki *cronbach's alpha* yang telah memenuhi *cut-off value* yaitu berada diatas 0,6. Oleh karena itu, seluruh atribut sudah dianggap valid dan *reliable* sehingga dapat digunakan pada tahap selanjutnya. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini (Tabel 4.26).

Tabel 4.26 Hasil Uji Reliabilitas

Dimensi	Kepentingan	Kinerja
	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Cronbach's alpha</i>
<i>Tangibles</i>	0,912	0,867
<i>Reliable</i>	0,892	0,874
<i>Responsiveness</i>	0,874	0,869
<i>Assurance</i>	0,802	0,854
<i>Empathy</i>	0,938	0,909

4.7. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu metode untuk menganalisis tingkat kepuasan seseorang terhadap kinerja sebuah perusahaan yang dalam penelitian ini ada PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang didasarkan pada hasil penilaian kerja menggunakan diagram kartesius. *Importance Performance Analysis* (IPA) menggunakan titik (*coordinate*) untuk menggambarkan kinerja dari setiap atribut. Kombinasi sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) akan menghasilkan posisi setiap atribut. Berikut merupakan tabel tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kinerja (Tabel 4.27).

Tabel 4.27 Tingkat Kesesuaian antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Atribut	Skor Kepentingan (Yi)	Skor Kinerja (Xi)	Tingkat Kesesuaian
T1	1536	1469	0,96
T2	1656	1450	0,88
T3	1478	1433	0,97
T4	1480	1411	0,95
R5	1500	1468	0,98
R6	1529	1507	0,99
R7	1496	1505	1,01
R8	1708	1428	0,84
R9	1712	1484	0,87
RP10	1737	1446	0,83
RP11	1699	1452	0,85
RP12	1658	1463	0,88
A13	1647	1448	0,88
A14	1714	1469	0,86
A15	1560	1395	0,89
E16	1573	1439	0,91
E17	1469	1468	1,00
E18	1603	1254	0,78
E19	1652	1498	0,91
Total	30407	27487	0,90

Dari hasil analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja didapatkan nilai 0,90 yang menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

Setelah melakukan analisis tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, kemudian dilakukan analisis kuadran untuk membuat peta posisi *importance-performance*. Terdapat dua langkah untuk melakukan analisis kuadran yaitu dengan menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dan menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut yang mana akan menghasilkan garis perpotongan tegak lurus dalam *Importance Performance Matrix*. Berikut merupakan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk masing-masing atribut (Tabel 4.28).

Tabel 4.28 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk setiap Atribut

Atribut	Skor Kepentingan (Yi)	Tingkat Kepentingan	Skor Kinerja (Xi)	Tingkat Kinerja
T1	1536	5,69	1469	5,44
T2	1656	6,13	1450	5,37
T3	1478	5,47	1433	5,31
T4	1480	5,48	1411	5,23
R5	1500	5,56	1468	5,44
R6	1529	5,66	1507	5,58
R7	1496	5,54	1505	5,57
R8	1708	6,33	1428	5,29
R9	1712	6,34	1484	5,50
RP10	1737	6,43	1446	5,36
RP11	1699	6,29	1452	5,38
RP12	1658	6,14	1463	5,42
A13	1647	6,10	1448	5,36
A14	1714	6,35	1469	5,44
A15	1560	5,78	1395	5,17
E16	1573	5,83	1439	5,33
E17	1469	5,44	1468	5,44
E18	1603	5,94	1254	4,64
E19	1652	6,12	1498	5,55

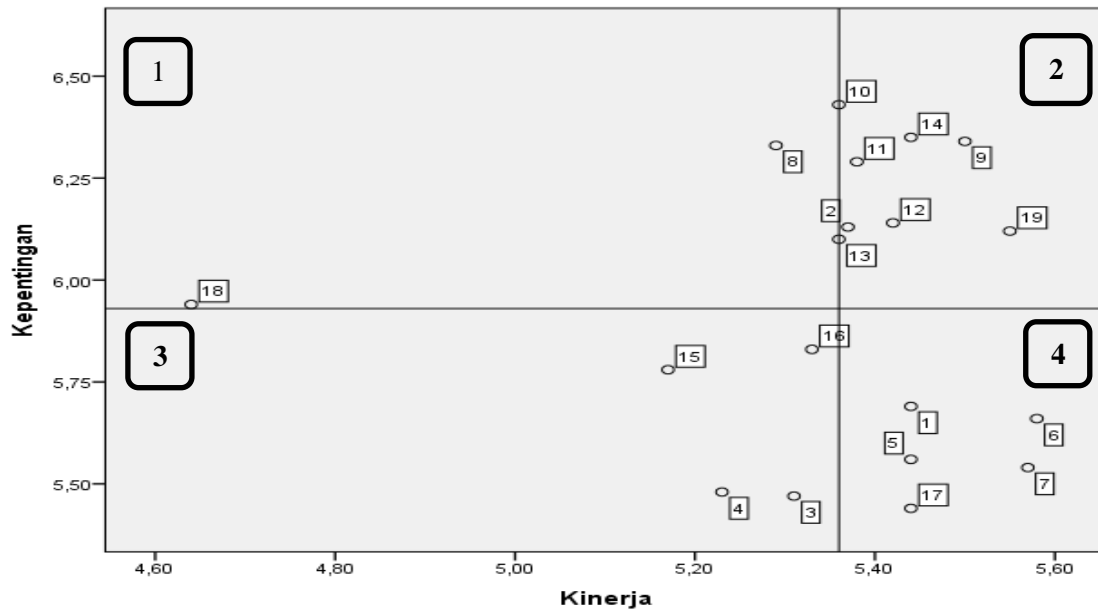
Dari Tabel 4.28, dapat disimpulkan bahwa atribut RP10 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air memiliki tingkat kepentingan tertinggi sebesar 6,43 dibanding dengan atribut lainnya dengan tingkat kinerja 5,36. Sedangkan atribut E17 yaitu adanya perhatian terhadap masalah pelanggan memiliki tingkat kepentingan terendah dengan nilai 5,44 dan tingkat kinerja 5,44. Atribut dengan tingkat kinerja tertinggi yaitu atribut R6 yaitu atribut kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan. Dan atribut yang memiliki tingkat kinerja terendah yaitu atribut E18 yaitu atribut adanya

kemudahan dalam memperoleh informasi. Tahap berikutnya adalah perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut. Berikut merupakan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk keseluruhan atribut (Tabel 4.29).

Tabel 4.29 Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kinerja untuk Keseluruhan Atribut

Atribut	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
T1	5,69	5,44
T2	6,13	5,37
T3	5,47	5,31
T4	5,48	5,23
R5	5,56	5,44
R6	5,66	5,58
R7	5,54	5,57
R8	6,33	5,29
R9	6,34	5,50
RP10	6,43	5,36
RP11	6,29	5,38
RP12	6,14	5,42
A13	6,10	5,36
A14	6,35	5,44
A15	5,78	5,17
E16	5,83	5,33
E17	5,44	5,44
E18	5,94	4,64
E19	6,12	5,55
Rata-rata	5,93	5,36

Dari hasil perhitungan rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap dan keseluruhan atribut, maka dapat dikelompokkan peta posisi *importance-performance* yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus. Berikut merupakan diagram IPA dari hasil analisis kuadran (Gambar 4.11).



Gambar 4.11 Diagram IPA

Dari Gambar 4.11 terlihat bahwa terdapat pemetaan setiap atribut penelitian, dimana terdapat empat kuadran yang membagi diagram. Berikut merupakan kesimpulan dari Gambar 4.11.

1. Kuadran I

Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini dianggap sangat penting, akan tetapi tingkat kinerja masih rendah. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh perusahaan. Terdapat empat atribut yang berada pada kuadran I yaitu :

- Atribut R8 : Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening
- Atribut RP10 : Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air
- Atribut A13 : Ketepatan waktu respon sambungan baru
- Atribut E18 : Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi

2. Kuadran II

Atribut-atribut yang berada dalam kuadran ini dianggap sangat penting dan memiliki tingkat kinerja yang sangat memuaskan. Sehingga atribut yang terdapat dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh perusahaan untuk waktu selanjutnya. Terdapat enam atribut yang berada pada kuadran II yaitu :

- Atribut T2 : Ketersediaan layanan pengaduan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban

- Atribut R9 : Keakuratan pencatatan rekening penggunaan Air
- Atribut RP11 : Kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan
- Atribut RP12 : Kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan
- Atribut A14 : Ketepatan waktu respon penanganan keluhan
- Atribut E19 : Adanya upaya PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban agar tidak terjadi penundaan pelayanan

3. Kuadran III

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting. Kinerja yang dirasakan juga rendah. Sehingga peningkatan terhadap atribut yang terdapat dalam kuadran ini perlu dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat sangat kecil. Terdapat empat atribut yang berada pada kuadran III yaitu :

- Atribut T3 : Banyaknya jumlah loket pembayaran
- Atribut T4 : Banyaknya jumlah petugas yang melayani pelanggan
- Atribut A15 : Adanya jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan
- Atribut E16 : Adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan

4. Kuadran IV

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting, namun kinerja yang dirasakan terlalu berlebihan. Sehingga perusahaan perlu mengurangi kinerja dari atribut yang terdapat dalam kuadran ini guna mengefisiensikan sumberdaya perusahaan. Terdapat lima atribut yang berada pada kuadran IV yaitu :

- Atribut T1 : Kondisi peralatan kerja yang dimiliki PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban
- Atribut R5 : Kemudahan prosedur registrasi calon pelanggan
- Atribut R6 : Kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan
- Atribut R7 : Kemudahan prosedur pembayaran rekening air
- Atribut E17 : Adanya perhatian terhadap masalah pelanggan

Berdasarkan dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa atribut yang berada pada kuadran I merupakan atribut yang perlu mendapatkan

prioritas perbaikan, yang mana atribut yang berada dalam kuadran I akan dianalisis ke tahap selanjutnya.

4.8. House of Quality (HoQ)

Terdapat beberapa tahapan dalam pembuatan *House of Quality* (HoQ). Tujuan dari pembuatan *House of Quality* yaitu untuk menentukan usulan perbaikan atau bentuk perencanaan dalam usaha peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Berikut merupakan beberapa tahapan dalam pembuatan *House of Quality* (HoQ).

4.8.1. Matriks *Whats* (HoQ Ruang 1)

Pada tahap ini, matriks *whats* merupakan daftar atribut yang sudah terseleksi dengan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu atribut yang terdapat dalam diagram I, yang kemudian dimasukkan ke dalam *Voice of Customer* dari *House of Quality* (HoQ). Berikut merupakan atribut *Voice of Customer* (Tabel 4.30).

Tabel 4.30 *Voice of Customer*

No	Atribut Pelayanan
1	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening
2	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air
3	Ketepatan waktu respon sambungan baru
4	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi

Setelah mengetahui *voice of customer* dari ruang 1 HoQ pada Tabel 4.30, berikutnya adalah merancang respon teknis yang mampu memberikan perbaikan pada pelayanan tersebut.

4.8.2. Pembuatan Respon Teknis (HoQ Ruang 2)

Respon teknis merupakan desain perbaikan yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, pada atribut pelayanan yang ada di *voice of customer* ruang 1 HoQ. Respon teknis ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan serta menyesuaikan secara langsung dengan kondisi yang ada, ketika peneliti melakukan pengambilan data baik di kantor pusat atau UPK dan perumahan warga. Wawancara dilakukan dengan memberikan narasumber daftar *voice of customer* yang ada pada tabel 4.30, selanjutnya narasumber akan diwawancara

seputar kondisi saat ini terkait atribut pelayanan yang menjadi *voice of customer* dan cara yang dapat dilakukan untuk menjawab *voice of customer*. Hasil dari wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langganan menghasilkan respon teknis seperti tertera pada Tabel 4.31.

Tabel 4.31 Respon Teknis

No	Kesesuaian VoC	Respon Teknis	Sumber
1	1	Melakukan penetapan ulang biaya pelayanan pembayaran rekening yang meliputi biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	Wawancara
2	1	Melakukan pendekatan dan memberikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	Wawancara, Observasi
3	2,3	Membuat sistem kerja yang jelas (SOP)	Wawancara
4	2,3	Menambah jumlah petugas di setiap UPK	Wawancara, Observasi
5	3	Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan	Wawancara
6	2,4	Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS <i>center</i> "PIPA" ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	Wawancara, Observasi
7	2,4	Menyediakan <i>call center</i> PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban 24 jam bebas pulsa	Wawancara, Observasi
8	2,4	Menyediakan email khusus <i>customer service</i>	Wawancara, Observasi
9	4	Membuat aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan	Wawancara, Observasi
10	4	Melakukan kerjasama dengan salah satu pelanggan untuk menjadi koordinator wilayah terlayani agar menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan yang lain	Wawancara, Observasi
11	2,3	Menyediakan informasi SOP pelayanan	Wawancara, Observasi
12	4	Menyediakan sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru	Wawancara, Observasi

Dari hasil respon teknis yang terdapat pada Tabel 4.31, dapat dilihat bahwa ada satu respon teknis yang mampu menjawab lebih dari satu atribut pelayanan, dan ada yang berkorespondensi satu satu dengan satu atribut pelayanan. Artinya, ada respon teknis yang apabila diimplementasikan, akan berpengaruh pada perbaikan pelayanan di beberapa atribut, seperti respon teknis nomor 7, apabila respon teknis ini dilakukan, maka akan menghasilkan dampak perbaikan pada atribut pelayanan (*voice of customer*) nomor 2 dan 4. Selanjutnya, respon teknis ii akan dijadikan input pada ruang 2 HoQ dan akan diukur tingkat hubungannya dengan *voice of customer* pada tahap berikutnya.

4.8.3. Pembuatan *Relationship Matrix* antara *Voice of Customer* dan Respon Teknis (HoQ Ruang 3)

Matriks hubungan ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan. Untuk mendapatkan nilai pada matriks hubungan ini, narasumber diberikan kuesioner yang berisi tentang respon teknis dan *voice of customer* dimana untuk menentukan hubungan satu sama lain narasumber memilih nilai yang akan digunakan pada matriks hubungan ini. Narasumber harus mengisi setiap hubungan antara satu respon teknis dengan seluruh atribut pelayanan yang menjadi *voice of customer*, sampai dengan respon teknis terakhir. Berikut merupakan *relationship matrix* antara *voice of customer* dan respon teknis (Tabel 4.32).

Tabel 4.32 *Relationship Matrix*

No	Voice of Customer	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		<i>Technical Response Relationship Matrix</i>											
1	R8	9	9				1	1	1				
2	RP10			9	9		9	9	9			9	
3	A13			9	9	9						9	
4	E18						9	9	9	9	9	3	9

Dari hasil wawancara matriks hubungan dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan didapatkan hasil seperti pada Tabel 4.32. Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa banyak respon teknis yang memberi pengaruh perbaikan pada lebih dari satu *voice of customer*. Hubungan yang diberikan juga tersebar antara kuat yang diberi nilai 9, sedang yang diberi nilai 3, dan lemah yang diberi nilai 1. Setelah mendapatkan data matriks hubungan, tahap selanjutnya adalah membuat matriks perencanaan (*planning matrix*).

4.8.4. Pembuatan Atap *House of Quality* (HoQ Ruang 4)

Atap *House of Quality* merupakan ruang yang berisi hubungan antara satu respon teknis dengan respon teknis yang lain. Hubungan tersebut bisa saling mempengaruhi atau saling bertentangan yang ditunjukkan menggunakan simbol. Hubungan ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan. Atap *House of Quality* dapat dilihat pada Lampiran 8 laporan ini.

4.8.5. Pembuatan *Planning Matrix* (HoQ Ruang 5)

Planning matrix merupakan salah satu cara yang digunakan manajemen untuk memprioritaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. *Planning matrix* terdiri dari tujuh tipe data yang berbeda. Manajemen akan menggunakan data ini untuk memutuskan aspek mana yang akan ditekankan pada produk atau jasa yang dirancang. Tujuh data yang ada pada ruang 4 HoQ ini adalah *importance to customer*, *customer satisfaction performance*, *target value*, *improvement ratio*, *sales point*, *raw weight*, dan *normalized raw weight*. Berikutnya akan dijelaskan kegunaan dari tiap-tiap data tersebut dan hasil dari perhitungannya.

4.8.5.1. *Importance to Customer*

Nilai *importance to customer* menunjukkan tingkat kepentingan atribut pelayanan yang ada pada *voice of customer* bagi konsumen. nilai pada *importance to customer* ini sama dengan nilai rata-rata kepentingan atau harapan konsumen yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner. Sedangkan atribut pelayanan yang masuk pada bagian *importance to customer* ini sama dengan atribut pelayanan yang menjadi *voice of customer*. Nilai *importance to customer* dari *voice of customer* disajikan pada Tabel 4.33.

Tabel 4.33 Nilai *Importance to Customer*

Kode	Atribut Pelayanan	<i>Importance to Customer</i>
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	6,33
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	6,43
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	6,10
E18	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi	5,94

Dari Tabel 4.33 dapat disimpulkan bahwa atribut yang memiliki nilai tingkat kepentingan tertinggi yaitu atribut RP10 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air dengan nilai sebesar 6,43. Kemudian diikuti oleh atribut R8 yaitu kewajaran biaya pelayanan, A13 yaitu ketepatan waktu respon sambungan baru, dan E18 yaitu adanya kemudahan dalam memperoleh informasi dengan nilai sebesar 5,94.

4.8.5.2. Customer Satisfaction Performance

Bagian kedua adalah *customer satisfaction performance*. Nilai *customer satisfaction performance* sama dengan nilai rata-rata kinerja yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner, sedangkan atribut pelayanan yang ada di *customer satisfaction performance* ini sama dengan atribut yang ada di *voice of customer*. Nilai *customer satisfaction performance* dari *voice of customer* disajikan pada Tabel 4.34.

Tabel 4.34 Nilai Customer Satisfaction Performance

Kode	Atribut Pelayanan	Customer Satisfaction Performance
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	5,29
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	5,36
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	5,36
E18	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi	4,64

Dari Tabel 4.34 dapat disimpulkan bahwa atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu atribut RP10 dan atribut A13 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air dan ketepatan waktu respon sambungan baru dengan nilai masing-masing atribut sebesar 5,36. Kemudian diikuti atribut R8 yaitu kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening, dan atribut yang memiliki tingkat kepuasan terendah yaitu atribut E18 yaitu adanya kemudahan dalam memperoleh informasi dengan nilai tingkat kepuasan yaitu sebesar 4,64.

4.8.5.3. Target Value

Bagian selanjutnya adalah *target value*, *target value* merupakan tingkat perbaikan yang hendak dilakukan oleh pihak manajemen berdasarkan kemampuan dan keinginan atau tuntutan pelanggan terhadap pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Penentuan *target value* ini didapatkan dari

hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan. Nilai ini bersifat subjektif dari Kepala Bagian Hubungan Langgan, namun juga didasarkan dari kemampuan dan tuntutan pelanggan terhadap pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. *Range* dari nilai *target value* berkisar antara 1 hingga 7. Nilai *target value* disajikan pada Tabel 4.35.

Tabel 4.35 Nilai Target Value

Kode	Atribut Pelayanan	Target Value
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	6,33
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	6,43
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	6,10
E18	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi	5,94

Dari Tabel 4.35 dapat disimpulkan bahwa yang menjadi target performansi tertinggi dengan target pencapaian sebesar 6,43 yaitu atribut RP10 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air. Kemudian diikuti oleh atribut R8 yaitu kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening, A13 yaitu ketepatan waktu respon sambungan baru, dan E18 yaitu adanya kemudahan dalam memperoleh informasi.

4.8.5.4.Improvement Ratio

Nilai *improvement ratio* merupakan suatu ukuran dari usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengubah atau meningkatkan *customer satisfaction performance* dari setiap atribut *voice of customer*. Nilai *improvement ratio* didapatkan dari pembagain antara *target value* dengan *customer satisfaction performance*. Berikut merupakan nilai *improvement ratio* dari masing-masing atribut *voice of customer* (Tabel 4.36).

Tabel 4.36 Nilai Improvement Ratio

Kode	Atribut Pelayanan	Improvement Ratio
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	1,20
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	1,20
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	1,14
E18	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi	1,28

Dari Tabel 4.36 dapat disimpulkan bahwa atribut dengan upaya peningkatan pelayanan terbesar yang harus dilakukan oleh pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban adalah atribut E18 dengan nilai *improvement ratio* 1,24 yaitu adanya kemudahan dalam memperoleh informasi. Kemudian diikuti oleh atribut R8 dan RP10 yaitu kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening dan kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air dengan nilai masing-masing sebesar 1,20. Dan yang terakhir adalah atribut A13 yaitu ketepatan waktu respon sambungan baru dengan nilai 1,14.

4.8.5.5. Sales Point

Nilai *sales point* ini didapatkan dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Langganan. Nilai *sales point* ini berdasarkan subjektivitas Kepala Bagian Hubungan Langganan, namun juga mempertimbangkan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan atribut *voice of customer*. Berikut merupakan nilai *sales point* yang didapatkan dari hasil wawancara (Tabel 4.37).

Tabel 4.37 Nilai Sales Point

Kode	Atribut Pelayanan	Sales Point
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	1,5
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	1,5
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	1,2
E18	Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi	1,2

Dari Tabel 4.37 dapat disimpulkan bahwa terdapat dua atribut dengan titik penjualan kuat yaitu yang memiliki nilai 1,5 yaitu atribut R8 kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening, dan RP10 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air. Sementara itu juga terdapat dua atribut yang memiliki titik penjualan menengah yaitu atribut A13 dan E18 yaitu ketepatan waktu respon sambungan baru dan adanya kemudahan dalam memperoleh informasi dengan nilai sebesar 1,2.

4.8.5.6. Raw Weight

Raw weight menunjukkan bobot dari setiap atribut pelayanan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan konsumen, *sales point*, dan tingkat perbaikan yang mampu dilakukan perusahaan. Berikut merupakan nilai hasil perhitungan *raw weight* (Tabel 4.38).

Tabel 4.38 Nilai Raw Weight

Kode	Atribut Pelayanan	Raw Weight
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	11,39
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	11,57
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	8,34
E18	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi	9,12

Dari Tabel 4.38 dapat disimpulkan bahwa nilai *raw weight* tertinggi berada pada atribut RP10 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air dengan nilai sebesar 11,57. Kemudian diikuti dengan atribut R8 yaitu kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening, E18 yaitu adanya kemudahan dalam memperoleh informasi, dan A13 yaitu ketepatan waktu respon sambungan baru dengan nilai *raw weight* sebesar 8,34.

4.8.5.7. Normalized Raw Weight

Nilai *normalized raw weight* merupakan nilai yang menunjukkan proporsi *raw weight* dari setiap atribut pelayanan terhadap jumlah total *raw weight*. Berikut merupakan hasil perhitungan *normalized raw weight* (Tabel 4.39).

Tabel 4.39 Nilai Normalized Raw Weight

Kode	Atribut Pelayanan	Normalized Raw Weight
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening	0,28
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air	0,29
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru	0,21
E18	Adaya kemudahan dalam memperoleh informasi	0,23

Dari Tabel 4.39 dapat disimpulkan bahwa nilai *raw weight* tertinggi berada pada atribut RP10 yaitu kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air dengan nilai *normalized raw weight* sebesar 0,29. Kemudian diikuti oleh atribut R8 yaitu kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening, atribut E18 yaitu adanya kemudahan dalam memperoleh informasi, dan yang terakhir A13 yaitu ketepatan waktu respon sambungan baru, dan dengan nilai *normalized raw weight* sebesar 0,21.

4.8.6. Pembuatan *Technical Matrix* (HoQ Ruang 6)

Technical matrix merupakan matrik yang dibentuk dari penentuan *technical response*. Terdapat beberapa komponen dalam *technical matrix* yaitu *priority technical response* yang diukur dengan *contribution* dan *normalized contribution*, dan target. Berikutnya akan dijelaskan kegunaan dari tiap-tiap data tersebut dan hasil dari perhitungannya.

4.8.6.1. *Contribution, Normalized Contribution, dan Priorities*

Contribution merupakan hasil perhitungan karakteristik terpenting dari respon teknis terhadap *voice of customer*. Nilai *contribution* menunjukkan kontribusi relatif dari respon teknis terhadap keseluruhan kepuasan pelanggan yang menyatakan prioritas dari respon teknis. Nilai *contribution* didapatkan dari hasil perhitungan yang membutuhkan skor matriks hubungan (*relationship matrix*) dan *normalized raw weight*. Sedangkan *normalized contribution* merupakan hasil pembagian antara *contribution* dengan total *contribution*. Prioritas tertinggi pada respon teknis ditentukan oleh nilai terbesar yang ada pada kolom *contribution* dan *normalized contribution*.

Terdapat beberapa respon teknis yang memiliki nilai kontribusi, *normalized contribution*, dan *priorities* yang sama. Nilai kontribusi terbesar yaitu berada pada respon teknis yaitu menyediakan informasi SOP pelayanan dengan nilai kontribusi respon teknis sebesar 5,11. Sedangkan respon teknis yang memiliki nilai kontribusi terkecil yaitu respon teknis Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan yang memiliki nilai respon teknis sebesar 1,86.

Begitu pula dengan nilai *normalized contribution*, yang mana respon teknis yaitu menyediakan informasi SOP pelayanan memiliki nilai *normalized contribution* terbesar yaitu sebesar 0,123. Dan atribut yang memiliki nilai *normalized contribution* terkecil yaitu mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan dengan nilai *normalized contribution* sebesar 0,045. Semakin besar nilai kontribusi, maka pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan juga akan semakin besar, dan semakin besar pula dampak perbaikan yang dihasilkan dari implementasi respon teknis tersebut.

Pada kolom prioritas, terlihat bahwa peringkat tertinggi berada pada respon teknis menyediakan informasi SOP pelayanan. Dan peringkat prioritas terendah berada pada respon teknis mencatat secara jelas dan lengkap identitas responden. Namun, dalam penentuan keseluruhan prioritas respon teknis perlu dipertimbangkan tingkat kemudahan dalam mengaplikasikan respon teknis tersebut dengan mempertimbangkan kondisi yang ada saat ini. Berikut merupakan nilai *contribution*, *normalized contribution*, dan *priorities* (Tabel 4.40).

Tabel 4.40 Nilai *Contribution*, *Normalized Contribution*, dan *Priorities*

No	Respon Teknis	<i>Contribution</i>	<i>Normalized Contribution</i>	<i>Priorities</i>
1	Melakukan penetapan ulang biaya pelayanan pembayaran rekening yang meliputi biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	2,54	0,061	4
2	Melakukan pendekatan dan memberikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	2,54	0,061	4
3	Membuat sistem kerja yang jelas (SOP)	4,43	0,106	3
4	Menambah jumlah petugas di setiap UPK	4,43	0,106	3
5	Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan	1,86	0,045	6
6	Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS <i>center</i> "PIPA" ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	4,89	0,117	2
7	Menyediakan <i>call center</i> PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban 24 jam bebas pulsa	4,89	0,117	2
8	Menyediakan email khusus <i>customer service</i>	4,89	0,117	2
9	Membuat aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan	2,03	0,049	5
10	Melakukan kerjasama dengan salah satu pelanggan untuk menjadi koordinator wilayah terlayani agar menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan yang lain	2,03	0,049	5
11	Menyediakan informasi SOP pelayanan	5,11	0,123	1
12	Menyediakan sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru	2,03	0,049	5

4.8.6.2. Targeting

Penyusunan nilai target ini mengandung informasi mengenai cara yang akan diambil perusahaan untuk mencapai ekspektasi pelanggan. Nilai target ini ditentukan oleh Kepala Bagian Hubungan Langganan dengan mempertimbangkan kebutuhan konsumen dan performansi organisasi saat ini. Berikut merupakan nilai target untuk setiap respon teknis (Tabel 4.41).

Tabel 4.41 Nilai Target untuk setiap Respon Teknis

No	Respon Teknis	Normalized Contribution	Targeting
1	Melakukan penetapan ulang biaya pelayanan pembayaran rekening yang meliputi biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	0,061	6,00
2	Melakukan pendekatan dan memberikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	0,061	7,00
3	Membuat sistem kerja yang jelas (SOP)	0,106	7,00
4	Menambah jumlah petugas di setiap UPK	0,106	6,50
5	Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan	0,045	6,00
6	Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS <i>center</i> "PIPA" ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	0,117	7,00
7	Menyediakan <i>call center</i> PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban 24 jam bebas pulsa	0,117	6,00
8	Menyediakan email khusus <i>customer service</i>	0,117	7,00
9	Membuat aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan	0,049	5,00
10	Melakukan kerjasama dengan salah satu pelanggan untuk menjadi koordinator wilayah terlayani agar menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan yang lain	0,049	6,50
11	Menyediakan informasi SOP pelayanan	0,123	7,00
12	Menyediakan sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru	0,049	7,00

Dari hasil penentuan target yang dilakukan manajemen pada Tabel 4.41, penulis dapat mengetahui seberapa besar peningkatan yang ingin dicapai dalam hal pelayanan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk memberikan rekomendasi perbaikan apa saja yang dapat dilakukan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam meningkatkan pelayanannya untuk memenuhi *customer needs*.

4.9. Daftar Rekomendasi Perbaikan

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bagian Hubungan Langganan mengenai tingkat kemudahan pengaplikasian respon teknis disajikan pada Tabel 4.42 dengan skala 1,3, dan 9. Nilai 1 menunjukkan respon teknis mudah untuk diterapkan dalam jangka waktu enam bulan sampai satu tahun. Nilai 3 menunjukkan respon teknis tersebut cukup kompleks dan membutuhkan waktu sekitar satu tahun sampai dengan dua tahun untuk menyelesaikannya. Sedangkan nilai 9 menunjukkan bahwa respon teknis sangat kompleks, sehingga membutuhkan waktu lebih dari dua tahun untuk mengaplikasikannya.

Tabel 4.42 Tingkat Kemudahan Pengaplikasian Respon Teknis

No	Respon Teknis	Tingkat Kemudahan
R11	Menyediakan informasi SOP pelayanan	1
R6	Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS <i>center</i> "PIPA" ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	1
R7	Menyediakan <i>call center</i> PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban 24 jam bebas pulsa	3
R8	Menyediakan email khusus <i>customer service</i>	1
R3	Membuat sistem kerja yang jelas (SOP)	1
R4	Menambah jumlah petugas di setiap UPK	3
R1	Melakukan penetapan ulang biaya pelayanan pembayaran rekening yang meliputi biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	1
R2	Melakukan pendekatan dan memberikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	1
R9	Membuat aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan	9
R10	Melakukan kerjasama dengan salah satu pelanggan untuk menjadi koordinator wilayah terlayani agar menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan yang lain	1
R12	Menyediakan sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru	1
R5	Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan	1

Dari hasil wawancara sesuai Tabel 4.42, diketahui bahwa ada sekitar 75% atau ada 9 respon teknis yang dapat diterapkan di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu dekat. Sedangkan, tiga respon teknis lainnya tersebar dalam respon teknis yang cukup kompleks hingga kompleks sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, akan diurutkan respon teknis dari yang paling mudah untuk diaplikasikan, hingga respon teknis yang paling kompleks dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diterapkan. Berikut merupakan *road map* perbaikan pelayanan yang akan dibagi menjadi tiga kategori waktu (Tabel 4.43).

Tabel 4.43 Road Map Perbaikan Pelayanan

Prioritas	Respon Teknis	2020		2021		2022	
		1	2	1	2	1	2
1	Menyediakan informasi SOP pelayanan	✓	✓				
2	Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS <i>center</i> “PIPA” ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	✓	✓				
3	Menyediakan email khusus <i>customer service</i>	✓					
4	Membuat sistem kerja yang jelas (SOP)	✓	✓				
5	Melakukan penetapan ulang biaya pelayanan pembayaran rekening yang meliputi biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	✓					
6	Melakukan pendekatan dan memberikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	✓	✓				
7	Melakukan kerjasama dengan salah satu pelanggan untuk menjadi koordinator wilayah terlayani agar menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan yang lain	✓					
8	Menyediakan sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru	✓					
9	Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan	✓					
10	Menyediakan <i>call center</i> PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban 24 jam bebas pulsa			✓	✓		
11	Menambah jumlah petugas di setiap UPK			✓			
12	Membuat aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan					✓	✓

Dari Tabel 4.43, dapat disimpulkan bahwa terdapat 9 respon teknis yang dapat diaplikasikan dalam waktu dekat, dan 3 respon teknis yang pengaplikasiannya membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal tersebut terjadi karena mempertimbangkan tingkat kesulitan yang mungkin akan terjadi yang disesuaikan dengan melihat kondisi saat ini.

Dalam mengaplikasikan respon teknis, perlu adanya tahapan-tahapan untuk mencapai hasil perbaikan pelayanan yang maksimal, dan siapa saja yang berperan dalam tahapan-tahapan tersebut. Berikut merupakan implikasi manajerial dari penelitian ini (Tabel 4.44).

Tabel 4.44 Implikasi Manajerial

Prioritas	Respon Teknis	Kebutuhan	Pihak Terkait
1	Menyediakan informasi SOP pelayanan	Menyiapkan cetak/poster SOP yang mudah dipahami oleh pelanggan	- Sub Bagian Administrasi Umum
		Menyiapkan tempat yang strategis untuk memasang poster SOP sehingga mudah terbaca oleh pelanggan	- Sub Bagian Pelayanan Langgan - Petugas setiap UPK
2	Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS center “PIPA” ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	Memberikan pelatihan komunikasi yang baik (<i>Communication Skill Training</i>) kepada para petugas di setiap UPK agar mampu menyampaikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan terkait aplikasi SMS center “PIPA” ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	- Sub Bagian Kepegawaian - Petugas setiap UPK
3	Menyediakan <i>email khusus customer service</i>	Memberikan pelatihan kepada <i>customer service (Customer Service Excellent Training)</i> terkait tata cara penggunaan <i>email</i> dan bagaimana cara menjawab keluhan atau pertanyaan dari pelanggan secara baik, benar, sopan, dan jelas	- Bagian Hubungan Langgan - <i>Customer service</i>
4	Membuat sistem kerja yang jelas (SOP)	Membentuk tim yang terdiri dari Sub Bagian Kepegawaian dan Kepala setiap Bagian dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP).	- Sub Bagian Kepegawaian - Kepala setiap Bagian
		Melakukan pemetaan proses bisnis dan membuat <i>flowchart</i> dan narasi, sehingga jelas siapa PIC yang bertanggung jawab, personil yang melakukan, jenis dokumen yang dibutuhkan, waktu yang diperlukan untuk melakukan setiap pekerjaan, dan apa yang bisa terjadi dalam setiap kemungkinan beserta solusinya.	- Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian

Tabel 4.44 Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Prioritas	Respon Teknis	Kebutuhan	Pihak Terkait
5	Melakukan penetapan ulang biaya pelayanan pembayaran rekening yang meliputi biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	Melakukan <i>forecasting</i> terhadap pendapatan yang mungkin akan didapatkan apakah sudah sesuai atau mencukupi untuk memenuhi kebutuhan perusahaan jika terjadi penurunan biaya pemeliharaan meteran air dan biaya administrasi rekening	- Bagian Keuangan
6	Melakukan pendekatan dan memberikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	Memberikan pelatihan komunikasi yang baik (<i>Communication Skill Training</i>) kepada para petugas di setiap UPK agar mampu menyampaikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait biaya pelayanan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	- Sub Bagian Kepegawaian - Petugas setiap UPK
7	Melakukan kerjasama dengan salah satu pelanggan untuk menjadi koordinator wilayah terlayani agar menyampaikan informasi terbaru kepada pelanggan yang lain	Melakukan seleksi pelanggan yang dapat dipercaya untuk menjadi koordinator wilayah terlayani	- Kepala setiap Unit Pelayanan
8	Menyediakan sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru	Memberikan kepercayaan kepada satu atau dua orang karyawan dibagian administrasi dan umum untuk memegang seluruh sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dan selalu melakukan <i>update</i> informasi terbaru yang ada	- Bagian Administrasi Umum dan kepegawaian
		Memberikan <i>Communication Skill Training</i> kepada karyawan yang telah diberikan kepercayaan untuk memegang sosial media khusus PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban	- Bagian Administrasi Umum dan kepegawaian
9	Mencatat secara jelas dan lengkap identitas calon pelanggan	Mencatat secara jelas identitas calon pelanggan seperti alamat lengkap, nomor telepon, <i>email</i> , dan sosail media yang lain yang dapat dihubungi agar tidak terjadi keterlambatan pemasangan sambungan baru	- Petugas setiap UPK
10	Menyediakan <i>call center</i> PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban 24 jam bebas pulsa	Memperkirakan jumlah telepon dan karyawan khusus untuk menangani <i>call center</i>	- Sub Bagian Kepegawaian
		Merperkirakan biaya yang dikeluarkan setiap tahunnya untuk	- Bagian Keuangan

Tabel 4.44 Implikasi Manajerial (Lanjutan)

Prioritas	Respon Teknis	Kebutuhan	Pihak Terkait
		aplikasi <i>call center</i>	
		Memberikan informasi tambahan terkait adanya aplikasi <i>call center</i> kepada pelanggan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air	- Petugas setiap UPK
		Memberikan pelatihan komunikasi yang baik (<i>Communication Skill Training</i>) kepada para petugas di setiap UPK agar mampu menyampaikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait adanya aplikasi <i>call center</i>	- Sub Kepegawaian Petugas setiap UPK
11	Menambah jumlah petugas di setiap UPK	Melakukan analisis beban kerja	- Sub Kepegawaian Bagian
12	Membuat aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan	Merekrut orang ahli IT untuk membuat dan mengaplikasikan aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru berdasarkan kebutuhan pelanggan	- Bagian Administrasi Umum & Kepegawaian
		Memberikan informasi tambahan terkait adanya aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i> yang dapat memberitahu pengumuman terbaru kepada pelanggan ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening	- Petugas setiap UPK
		Memberikan pelatihan komunikasi yang baik (<i>Communication Skill Training</i>) kepada para petugas di setiap UPK agar mampu menyampaikan informasi tambahan kepada pelanggan terkait adanya aplikasi pengumuman berbasis <i>mobile</i>	- Sub Kepegawaian Petugas setiap UPK

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijabarkan mengenai kesimpulan dari penelitian ini dan saran yang dapat digunakan pada penelitian selanjutnya.

5.1.Simpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, berikut adalah beberapa hal yang dapat disimpulkan pada penelitian ini.

1. Persepsi pelanggan memainkan peran penting dalam menentukan kualitas layanan dan menciptakan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Semakin tinggi persepsi yang dimiliki oleh pelanggan terhadap layanan yang diperoleh, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Pengukuran tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan atau harapan dan tingkat kinerja atau persepsi pelanggan menjadi hal yang penting untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja dari PERUMDA Air Minum TirtaLestari Kabupaten Tuban. Dari hasil analisis didapatkan bahwa tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sebesar 0,90 yang menandakan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
2. Terdapat empat atribut kualitas layanan dari PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban yang memiliki tingkat kepentingan atau harapan yang tinggi namun tingkat kinerjanya rendah yaitu :
 1. Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening
 2. Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan atau gangguan pada pipa saluran air
 3. Ketepatan waktu respon sambungan baru
 4. Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi.

Atribut-atribut tersebut perlu mendapatkan prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban karena dianggap kinerja dari atribut-atribut tersebut masih rendah dan dibawah rata-rata kinerja dari atribut kualitas layanan lainnya.

3. Adapun upaya perbaikan yang perlu diutamakan untuk dilakukan oleh pihak PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban, guna meningkatkan kualitas layanan dan terpenuhinya kepuasan pelanggan adalah rincian respon teknis yang memiliki prioritas ke-1 hingga prioritas ke-12 respon teknis yang ada yang disesuaikan berdasarkan perhitungan nilai kontribusi respon teknis dan tingkat kemudahan dalam mengaplikasikan respon teknis tersebut. Tiga prioritas respon teknis yang memiliki nilai kontribusi tinggi dan dapat diaplikasikan dalam waktu dekat yaitu :

1. Menyediakan informasi SOP pelayanan (R11)
2. Memberikan informasi tambahan terkait aplikasi SMS *center* “PIPA” ketika pelanggan melakukan pembayaran rekening air (R6)
3. Menyediakan email khusus *customer service* (R8).

Keseluruhan respon teknis yang perlu diutamakan tersebut terdapat 12 respon teknis, dengan 9 respon teknis teratas mampu diterapkan dalam waktu dekat antara enam bulan sampai satu tahun, dan 3 respon teknis terbawah yang mampu diterapkan dalam waktu satu hingga dua tahun lebih.

5.2.Saran

Berikut adalah keterbatasan dari penelitian dan saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya:

5.2.1. Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa keterbatasan pada penelitian ini. Pertama, penelitian ini terbatas pada pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) yang pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir. Keadaan tersebut mempersulit peneliti dalam menemukan responden yang tepat sesuai dengan kriteria penelitian, sehingga jumlah responden yang didapatkan sampai akhir penelitian tidak banyak. Hal tersebut diakibatkan karena jenis kepentingan dan kesibukan masing-masing orang berbeda, sehingga ketika peneliti ingin menemui pelanggan terkait, biasanya mengalami penolakan untuk dilakukan wawancara atau bahkan tidak dapat menemui calon responden. Selain itu, saat ini telah banyak media pembayaran rekening air, sehingga tidak semua pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal

bisa menjadi responden penelitian. Kedua, hasil implikasi manajerial penelitian hanya dapat diterapkan di PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Hal tersebut disebabkan karena setiap Perusahaan Daerah Air Minum memiliki kebijakan yang berbeda-beda sehingga strategi perbaikan kualitas layanan yang dibutuhkan juga berbeda-beda.

5.2.2. Saran untuk Perusahaan dan Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran yang dapat digunakan oleh perusahaan dan penelitian selanjutnya :

1. Perusahaan dapat melakukan evaluasi secara berkala terkait kualitas layanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban kepada pelanggannya. Evaluasi perlu dilakukan di setiap Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) agar mampu menciptakan kepuasan pelanggan secara maksimal.
2. Penelitian selanjutnya dapat meminta data calon responden ke kantor pusat atau UPK terkait dengan jumlah calon responden yang melebihi sampel awal yang telah ditetapkan. Sehingga jumlah responden yang diperoleh bisa lebih banyak dan lebih mudah untuk memenuhi sampel awal yang telah ditetapkan.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya untuk menentukan strategi perbaikan kualitas layanan pada Perusahaan Daerah Air Minum. Akan tetapi perlu dilakukan analisis lebih jauh lagi terkait kondisi Perusahaan Daerah Air Minum tersebut karena memiliki kebijakan yang berbeda sehingga membutuhkan strategi perbaikan yang berbeda pula.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, 6(3), 297-308.
- Aisah, W. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. 1-11.
- Akbar, A. (2010, Maret 02). Retrieved Maret 22, 2019, from blogspot: <http://andriakbar.blogspot.com/2010/03/gambaran-umum-pdam-di-indonesia.html>
- Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV ALFABETA.
- Anderson, P. F., & Chambers, T. M. (1985). A Reward/Measurement Model of Organizational Buying Behavior. *Journal of Marketing*, 7-23.
- Angrawal, M., Kulkarni, A., & Joshi, S. (2015). Augmented Reality. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies*, 23(7-8).
- Aranningrum, W. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment. *Jejaring Administrasi Publik*, 1-8.
- Basfirinci, C., & Mitra, A. (2014). A Cross Cultural Investigation of Airlines Service Quality Through Integration of Servqual and the Kano Model. *Journal of Air Transport Management*, 1-10.
- Blerkom, V. (2009, September). *Measurement and Statistic*. New York: Routledge.
- BPPSPAM. (2018). *Rencana Strategis Badan Peningkatan Penyelenggaraan Sistem Penyedia Air Minum (BPPSPAM) Tahun 2018-2022*. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- BPS. (2018, April 27). Retrieved Juni 30, 2019, from <https://tubankab.bps.go.id/statictable/2018/04/27/288/jumlah-penduduk-berumur-15-tahun-ke-atas-menurut-pendidikan-tertinggi-yang-ditamatkan-dan-jenis-kegiatan-selama-seminggu-yang-lalu-di-kabupaten-tuban-2017.html>

- Cohen, L. (1995). *Quality Fuction Deployment: How to Make QFD Work for You*. Addison Wisely Publishing Company Massacchuseet.
- Cooper, D. R., & Schndler, P. S. (2011). *Business Research Methods (11th ed)*. Singapura: McGraw-Hill International.
- Garibay, C., Gutierrez, H., & Figueroa, A. (2010). Evaluation of a Digital Library by Means of Quality Function Deployment (QFD) and the Kano Model. *The Journal of Academic Librarianship*, 125-132.
- Ghozali. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: UNDIP.
- Glory, S. (2010). *Integrasi Konsep Servqual dan Kano ke dalam QFD sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Service Sepeda Motor Bajaj di Dealer Bajaj Pekanbaru*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis 7th ed*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Halief, K., & Putro, H. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Cabang Pelayanan VI Ciomas. *Journal Desain Konstruksi*, 21-31.
- Hart C, W. L., Heskett, J. L., & Sasser W, E. J. (1990). The Profitabe Art of Service Recovery. *Harvard Business Review*, 148-156.
- Hawa, S. (2017, Maret 05). *indoshinju.com*. Retrieved April 25, 2019, from <https://www.indoshinju.com/pdam-soko-tidak-tanggap-dan-skeptis-warga-geram-dan-mengeluh/>
- Heizer, J., & Render, B. (2001). *Prinsip-Prinsip Manajemen Operasi. Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hertanto, E. (2014). Retrieved April 03, 2019, from academia.edu: https://www.academia.edu/30339931/MENGHITUNG_IMPORTANCE_PERFORMANCE_ANALYSIS_IPA_MANAJEMEN_PEMASARAN
- Hu, X., Zhao, L., & Wang, W. (2015). Impact of Perceptions of Bus Service Performance on Mode Choice Preference. *Advances in Mechanical Engineeringl*, 1-11.

- Huda, M., Santoso, H., & Rahayuningsih, S. (2017). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano di Perpustakaan Universitas Kadiri. *Jati Unik*, 30-39.
- Indrasari, A. (2015). Integrasi Metode IPA dan Model Kano dalam Pengembangan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 3(1).
- Issac, S., & Michael, W. B. (1981). *Handbook in Research and Evaluation for Education and Behavioral Sciences (2nd ed)*. San Diego, California: EdITS Publishers.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kabar Tuban. (2017, Agustus 24). Retrieved April 02, 2019, from <http://kabartuban.com/tak-ada-pemberitahuan-tiga-hari-air-pdam-macet/19350>
- Kiran. (2016). *Total Quality Management : Key Concepts and Case Studies*. Elsevier Science.
- Kotler. (2000). *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran : Perencanaan, Implementasi dan Kontrol (Terjemahan)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Caslione, J. A. (2009). *Chaotica: The Business of Managing and Marketing in the Age of Turbulence*. New York: AMACOM.
- Kotler, P., Keller, K. L., & Brady, M. (2016). *Marketing Management*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy (7th ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, N. K. (2009). *Riset Pemasaran (4th ed)*. PT Indeks.
- Malhotra, N. K. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation*. New Jersey: Pearson Education.
- Malhotra, N. K., & Birks, D. F. (2007). *Marketing Research: An Applied Approach (3rd Europe ed)*. UK: Pearson Education Limited.

- Marantika, A. (2014). Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA). *4*(1), 176-180.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 77-79.
- Mediawati, & Melati. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) pada PDAM Tirtawening Kota Bandung. *e-proceeding of Management*, 2(3), 1-7.
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Yogyakarta: Andi.
- Noveri, N. (2018). *Analisis Bisnis dan Perancangan Model Perencanaan Strategi SI/TI*. Bandung: Unikom.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adiarto, H. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD.Sumber Motor Karawang). *Journal Online Institut Teknologi Nasional*, 01(03), 221-231.
- Nugroho, F. (2009). *Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih pada PDAM Tirta Lawu Karanganyar*. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
- Oktaviani, & Suryana. (2006). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Bank Berbasis Kualitas Pelayanan (Studi Kasus terhadap Kinerja Pelayanan pada Bank BRI Unit Pleret)*. Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- Parasuraman, A. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (1987). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 1987 Tentang Penyerahan Sebagian*

Urusan Pemerintah di Bidang Pekerjaan Umum kepada Daerah.
hukumonline.com.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia. (2003). Retrieved maret 22, 2019, from ndaru.net:

<https://www.ndaru.net/wp-content/uploads/pp-no-8-tahun-2003-ttg-.pdf>

PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban. (2018). Retrieved November 03, 2018, from <http://www.perumdaairminumtuban.co.id/>

PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. (2018). *Rekapitulasi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) PDAM Tirta Lestari Kabuapten Tuban.* Tuban: PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

Purnomo, E. (2018, November 24). *bloktuban.com*. Retrieved April 11, 2019, from

<https://kumparan.com/bloktuban/aduh-air-pdam-tuban-keruh-dan-berlumpur-1543044234308294704>

Puspitasari, N., Suliantoro, H., & Kusumawardhani, L. (2010). Analisis Kualitas Layanan dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano (Studi Kasus di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). *Journal TI Undip*, 185-198.

Putra, C. (2011). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Jembrana.* Denpasar: Program Magister Universitas Udayana.

Rangkuti, F. (2003). *Riset Pemasaran.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Safitri, A. (2019). *Identifikasi Overall Satisfaction terhadap Service Quality Berdasarkan Persepsi dan Ekspektasi Konsumen: Studi Kasus Taksi Resmi Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.* Surabaya: Departemen Manajemen Bisnis Institut Teknologi Sepuluh Nopember.

Sampson, S. E., & Showalter, M. J. (1999). The Performance-Importance Response Function: Observations and Implications. *The Service in Industries Journal*, 1-25.

Sari, V. (2010). *Analisis Total Quality Service dengan Penerapan Quality Function Deployment.* Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

- Sitinjak, T. J., & Sugiarto. (2006). *LISREL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Situs Resmi Pemerintah Kabupaten Tuban. (2018). Retrieved April 08, 2019, from tubankab: <https://tubankab.go.id/page/demografi>
- Soedjono, M. (2012). Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Model Kano, dan QFD di Wrung Ipang Cabang Mayjend Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 1-19.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyandani, K., & Setiawan, A. (2004). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Quality Function Deployment: Studi Kasus terhadap Nasabah Produk Tabungan sebuah Bank Pemerintah di Surakarta. *Jurnal Quality Function Deployment*.
- Suryani, I. (2015). Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Studi Kasus di Kabupaten Rembang. *Jurnal Fisip Undip* , 1-18.
- Suyati. (2011). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan atas Pelayanan Jasa PDAM Surakarta*. Surakarta: perpustakaan.uns.ac.id.
- Tilome, A., Idji, R., & Lakoro, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik dalam Penyediaan Air Bersih di Desa Bulontio Barat Kecamatan Sumalata Kabupaten Gorontalo Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 13-22.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tse, D., & Wilton, P. C. (1988). Models of Consumer Satisfaction Formation: An Extension. *Journal of Marketing Research*, 204-212.
- Ummi, N., & Setiawan, H. (2014). Peningkatan Kualitas Air Bersih dan Pelayanan kepada Pelanggan PDAM melalui Pendekatan Quality Function Deployment dan Six Sigma. 1-7.
- Wahyudi, H., & Ciptomulyono, U. (2006). Integrasi Metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD) Guna Meningkatkan Pelayanan Jasa di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi*, 1-7.
- Wahyuniardi, R., Syaifulbachri, A., & Algaza, R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Bauran Pemasaran Menggunakan Integrasi

- Importance Performance Analysis dan Model Kano (Studi Kasus : L'societe Dine and Bar Bandung). *Journal Unpar*, 1-13.
- Walden, D. (1993). A Special Issue on Kano's Methods for Understanding Costumer Defined Quality. *The Center for Quality Management Journal*.
- Yunita, N. (2014). *Edisi Terbaru dan Terlengkap UUD 1945 dan Amandemen*. Kunci Aksara.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Evaluasi dan Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality*

Dengan hormat,

Perkenalkan Saya Titik Meiditia Ariani (09111540000019) selaku Mahasiswa Departemen Manajemen Bisnis Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) yang saat ini sedang melaksanakan penelitian skripsi dengan judul “Evaluasi dan Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *House of Quality*”.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi dan memberikan usulan perbaikan kualitas layanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Cakupan wilayah pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban terdiri dari empat cabang dengan enam belas Unit Pelayanan Kecamatan (UPK), yaitu UPK Tuban, UPK Merakurak, UPK Jenu, UPK Bangilan, UPK Montong, UPK Rengel, UPK Soko, UPK Plumpang, UPK Widang, UPK Parengan, UPK Tambakboyo, UPK Bancar, UPK Jatirogo, UPK Semanding, UPK Palang, dan UPK Grabagan.

Oleh karena itu, saya memohon waktu dan kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner ini guna memenuhi keperluan data penelitian. Data yang Anda berikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian. *Dengan mengisi kuesioner ini, Anda berkesempatan untuk mendapatkan hadiah berupa VOUCHER Pembayaran Rekening Air sebesar Rp 50.000,00 untuk 3 orang yang beruntung, yang nanti akan diundi pada penutupan kuesioner. Atas kesediaan meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,
Titik Meiditia Ariani

 **BAGIAN SCREENING**

S1. Apakah Anda merupakan pelanggan Rumah Tangga atau tempat tinggal (Kelompok Rumah Tangga A) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban ?

- Ya
- Tidak

S2. Apakah Anda pernah melakukan pembayaran rekening air di kantor atau Unit Pelayanan Kecamatan (UPK) PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban dalam waktu 1 tahun terakhir ?

- Ya
- Tidak

 **BAGIAN PROFIL RESPONDEN**

Nama :

Nomor Handphone :

Alamat:

 **BAGIAN DEMOGRAFI**

Petunjuk : Pilih salah satu poin yang sesuai dengan kondisi Anda saat ini.

D1. Jenis kelamin ?

- Laki-Laki
- Perempuan

D2. Usia Anda saat ini ?

- ≤ 20 tahun
- 21-30 tahun
- 31-40 tahun
- 41-50 tahun
- > 50 tahun

D3. Pendidikan terakhir Anda ?

- SD/ sederajat
- SMP/ sederajat
- SMA/ sederajat
- D3
- S1/D4
- S2

D4. Pekerjaan Anda saat ini ?

- Pelajar/ Mahasiswa
- PNS/ ASN
- Karyawan swasta
- Wiraswasta
- Lainnya :

D5. Berapakah rata-rata penghasilan Anda per bulan ?

- ≤ Rp 1.000.000
- Rp 1.000.001 – Rp 3.000.000
- Rp 3.000.001 – Rp 6.000.000
- Rp 6.000.001 – Rp 9.000.000
- Rp 9.000.001 – Rp 12.000.000
- > Rp 12.000.000

D6. Termasuk wilayah pelayanan manakah Anda ?

- UPK. Pusat Tuban
- UPK. Semanding

- UPK. Palang
- UPK. Rengel
- UPK. Soko
- UPK. Tambakboyo
- UPK. Plumpang
- UPK. Jatirogo
- UPK. Bancar
- UPK. Merakurak
- UPK. Jenu
- UPK. Bangilan
- UPK. Grabagan
- UPK. Montong
- UPK. Widang
- UPK. Parengan

 **BAGIAN USAGE**

Petunjuk : Pilih salah satu poin yang sesuai dengan kondisi Anda saat ini.

U1. Dari jam-jam berikut, waktu manakah yang sering Anda gunakan untuk menyalakan air dengan penggunaan air jumlah besar ?

- Pukul 05.00 – 09.00
- Pukul 09.01 – 13.00
- Pukul 13.01 – 17.00
- Pukul 17.01 – 21.00
- Pukul 21.01 – 01.00
- Pukul 01.01 – 04.59

U2. Berapa rata-rata meter penggunaan atau pemakaian air dalam satu bulan ?

- $\leq 20 \text{ m}^3$
- 21 – 50 m^3
- 51 – 80 m^3
- 81 – 110 m^3
- $> 110 \text{ m}^3$

U3. Berapakah biaya yang sering anda keluarkan per bulan untuk membayar tagihan air ?

- $\leq \text{Rp } 50.000$
- Rp 50.001 – Rp 100.000
- Rp 100.001 – Rp 150.000
- Rp 150.001 – Rp 200.000
- Rp 200.001 – Rp 250.000
- $> \text{Rp } 250.000$

✚ IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Pada bagian kuesioner ini, Anda dimohon untuk mengisi beberapa pertanyaan terkait tingkat kepentingan/harapan dan tingkat kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Tingkat kepentingan/harapan : Berikan nilai terhadap tingkat kepentingan/harapan yang Anda miliki sesungguhnya terhadap pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban.
- Tingkat Kinerja : Berikan nilai terhadap kinerja pelayanan PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban sesuai dengan apa yang Anda rasakan saat ini.

Skala penilaian yang digunakan pada bagian ini adalah skala 1 hingga 7. Semakin tinggi nilai yang diberikan maka menunjukkan semakin baik pelayanan yang telah diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban. Adapun keterangan dan skala atau bobot dari jawaban yang tersedia adalah sebagai berikut :

➤ **Tingkat Kepentingan/Harapan**

- 1 = Sangat Tidak Penting
- 2 = Tidak Penting
- 3 = Agak Tidak Penting
- 4 = Netral
- 5 = Agak Penting
- 6 = Penting
- 7 = Sangat Penting

➤ **Tingkat Kinerja**

- 1 = Sangat Tidak Puas
- 2 = Tidak Puas
- 3 = Agak Tidak Puas
- 4 = Netral
- 5 = Agak Puas
- 6 = Puas
- 7 = Sangat Puas

Mohon Anda mengisi dengan memberikan tanda checklist (✓) pada jawaban yang dianggap sesuai dengan keadaan sebenarnya.

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan atau Harapan							Tingkat Kinerja						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
T1	Kondisi peralatan kerja yang dimiliki PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kabupaten Tuban														
T2	Ketersediaan layanan pengaduan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban														
T3	Banyaknya jumlah loket pembayaran														
T4	Banyaknya jumlah petugas yang melayani pelanggan														
R5	Kemudahan prosedur registrasi calon pelanggan														
R6	Kemudahan persyaratan menjadi calon pelanggan														

No	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan atau Harapan							Tingkat Kinerja						
		1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
R7	Kemudahan prosedur pembayaran rekening air														
R8	Kewajaran biaya pelayanan pembayaran rekening														
R9	Keakuratan pencatatan rekening penggunaan air														
RP10	Kecepatan petugas dalam menanggapi laporan kerusakan/gangguan pipa saluran air														
RP11	Kecepatan petugas dalam menanggapi klaim tagihan														
RP12	Kecepatan petugas dalam melayani calon pelanggan														
A13	Ketepatan waktu respon sambungan baru														
A14	Ketepatan waktu respon penanganan keluhan														
A15	Adanya jaminan tidak terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang menyebabkan kerugian pelanggan														
E16	Adanya kemudahan dalam menyampaikan keluhan														
E17	Adanya perhatian terhadap masalah pelanggan														
E18	Adanya kemudahan dalam memperoleh informasi														
E19	Adanya Upaya PERUMDA Air Minum Tirta Lestari Kab. Tuban agar tidak terjadi penundaan pelayanan														

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Lampiran 2 Data Penelitian

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
1	Ny. Sarwan	2	5	3	5	2	1	1	2	2
2	Hari	1	5	3	3	3	1	2	2	3
3	Pujiono	1	5	5	2	3	1	1	2	3
4	Yani	2	3	4	3	2	1	6	2	3
5	Ali Muntar	1	3	5	2	3	1	1	2	3
6	Aris Warsito	1	4	5	3	6	1	2	2	3
7	Supriyati	2	4	3	5	1	1	3	1	1
8	Imron	1	4	3	3	4	1	1	2	3
9	Nurtono	1	5	5	3	2	1	1	2	3
10	Widya Winarno	2	5	3	5	4	1	1	2	2
11	Wardoyo	1	5	5	3	4	1	1	2	2
12	Marsidik	1	4	1	4	2	1	5	2	2
13	Ny. Suprasto	2	5	5	5	4	1	3	1	1
14	Siti Munafiah	2	3	2	4	1	13	1	2	2
15	Masri'ah	2	4	2	4	1	13	3	2	2
16	Sugeng	1	3	3	3	2	10	1	2	2
17	Mulyadi	1	4	2	3	2	10	1	1	1
18	Kacung Purwanto	1	3	2	3	2	10	3	1	1
19	Subekti	1	4	1	3	2	10	1	1	2
20	Iskak	1	3	3	3	3	10	1	2	2
21	Sutomo	1	5	5	4	3	10	3	1	2
22	Ny. Hadi Winarto	2	5	3	5	2	1	1	5	6
23	Ny. Lasman	2	4	2	5	2	13	4	2	3
24	Rustiah	2	4	1	5	2	3	1	2	2
25	Salimah	2	4	1	5	1	3	1	1	1
26	Hendro	1	3	3	4	2	3	1	2	2
27	Rasmiati	2	3	2	5	2	3	1	1	1
28	Siti Nurma Ningsih	2	2	2	5	2	3	1	1	1
29	Sukanti	2	5	1	5	2	3	3	1	2
30	Ita	2	3	2	5	2	3	1	1	1
31	Lasmiyono	1	4	1	4	1	13	1	1	1
32	Tarni	2	5	1	4	2	13	1	2	2
33	Riyanto	1	4	3	3	2	13	1	2	2
34	Karsono	1	5	1	4	3	13	1	3	5
35	Lasmuji	1	5	2	4	2	13	3	1	1
36	Sukarjo	1	5	3	2	3	12	1	1	1
37	Jarjuri	1	5	1	4	2	12	1	1	2
38	Paidi	1	5	1	4	2	8	2	1	1

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
39	Ny. Kasmudi	2	5	2	5	2	8	1	1	2
40	Ambar Purnomowati	2	5	2	4	2	8	1	1	2
41	Wahyu Maula Egidya	2	3	3	4	2	14	1	1	1
42	Ayu	2	2	3	1	1	1	6	3	4
43	Rupiah	2	3	1	5	2	3	1	1	1
44	Lis Setyowati	2	3	1	5	2	3	1	1	1
45	Rokmah	2	3	1	4	1	3	1	1	1
46	Al Fatim	2	3	3	5	1	3	1	1	1
47	Siti Muklisoh	2	3	1	5	1	3	1	2	1
48	Lailatul Chidmah	2	4	3	4	2	3	1	2	2
49	Munawaroh	2	4	2	5	1	3	1	1	1
50	Erva Khusriyah	2	2	2	5	1	3	1	1	1
51	Anim Mujiza	2	3	1	5	1	3	1	1	1
52	Nanda Septyana	2	2	3	5	3	1	2	4	5
53	Isnani	2	2	3	5	1	2	1	1	1
54	Bonasri	2	3	3	5	1	9	1	2	2
55	Yully Ayuni Putri	2	2	3	4	1	1	2	2	2
56	Uswatun Hasanah	2	1	3	4	1	3	2	1	1
57	Tutut	2	2	3	1	1	2	1	2	2
58	Kaminah	2	3	1	4	2	9	4	1	1
59	Vita Masiatun	2	2	3	3	1	1	2	2	2
60	Idayahtul Nazah	2	2	3	5	1	1	1	2	2
61	Fitrahyanti Fiqqi M	2	2	3	5	2	1	1	3	4
62	Nila Hadiana Sari	2	2	3	3	1	2	1	2	2
63	Sunaji	1	3	2	4	2	2	1	2	2
64	Habib Prayoga	1	2	5	3	3	2	1	2	2
65	Donny	1	4	1	4	2	2	2	2	2
66	Suparno	1	2	4	2	3	2	1	2	2
67	Jelaston	1	3	3	3	2	2	1	2	2
68	Esmanto	1	2	2	4	2	2	3	1	1
69	Reny Marta	2	2	3	3	3	2	1	2	2
70	Moch. Sholeh	1	5	3	4	2	2	1	1	1
71	Ahmad Heri S	1	2	3	2	2	2	1	1	1
72	Sumarsono	1	5	5	2	3	2	1	2	2
73	Kusno	1	5	5	2	3	2	1	2	3
74	Ngadirin	1	5	1	4	2	4	1	1	2
75	Nyoto Prasetyo	1	3	3	3	3	4	1	2	2
76	Lastri	2	4	2	5	2	9	1	1	2
77	Sadiran	1	5	3	2	2	9	1	2	2
78	Abdul Rouf	1	5	1	4	2	9	1	2	3

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
79	Sujinah	2	4	1	5	2	4	6	2	3
80	Ahmad M	1	3	3	3	2	16	1	1	1
81	Sripah	2	5	1	4	2	16	3	1	1
82	Sujiah	2	4	1	5	2	4	3	2	3
83	Asmuni	2	4	2	5	2	4	1	1	1
84	Sholeh	1	3	3	3	3	4	1	2	2
85	Kasiyem	2	4	2	5	2	4	1	1	2
86	Kasmuri	1	4	2	4	2	4	1	2	2
87	Mega	2	3	1	5	2	4	1	2	3
88	Sutrisno	1	4	1	4	3	4	1	2	3
89	Lina	2	3	5	2	3	4	1	1	2
90	Sutowo	2	3	2	4	3	4	1	1	2
91	Sri Rejeki	2	3	1	5	2	4	1	1	2
92	Endang	2	4	1	5	2	4	1	2	3
93	Seli	2	1	2	4	3	9	1	2	2
94	Wati	2	3	1	5	1	13	1	1	1
95	Masri'	1	5	1	4	1	13	1	2	2
96	Suwarni	2	4	1	5	2	13	1	2	2
97	Sri Asfuah	2	3	1	4	2	13	1	2	2
98	Wina	2	1	2	5	2	13	1	2	2
99	Sampuni	2	2	1	4	3	13	3	1	1
100	Ana	2	4	3	5	2	5	1	1	1
101	Lasmi	2	5	1	4	1	5	1	2	2
102	Rumdasih	2	4	1	4	2	5	1	2	3
103	Dimas	2	2	3	4	2	5	1	1	1
104	Mariyati	2	3	2	5	2	5	1	1	1
105	Kasmini	2	4	1	4	2	13	3	2	3
106	Warsimin	1	4	1	4	2	16	1	1	1
107	Suparman	1	3	3	3	3	16	3	1	1
108	Supini	2	3	1	5	1	16	1	1	2
109	Aning Ernawati	2	3	3	5	2	16	1	2	2
110	Sukani	2	4	1	5	2	16	1	1	1
111	Murjiati	2	5	1	4	2	16	1	1	2
112	Titik	2	3	1	5	1	16	1	2	2
113	Puspanti	2	2	2	4	2	16	3	1	1
114	Daningsih	2	5	1	4	2	16	3	1	1
115	Purwaji	1	4	1	4	2	13	1	1	1
116	Tarji	1	5	1	4	2	7	1	2	2
117	Kamali	1	5	5	4	3	15	3	3	4
118	Ike Istiqomah	2	3	5	2	3	15	1	2	3

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
119	Suparni	2	5	1	4	2	7	1	2	2
120	Abdul Rohman	1	5	1	4	2	7	1	2	3
121	Diah	2	3	3	5	3	15	1	2	3
122	Masmuatin	2	4	1	5	2	7	1	3	4
123	Nia	2	3	4	2	3	6	1	1	1
124	Imam	1	4	3	3	2	6	1	1	1
125	Edi Siswanto	1	3	3	3	2	6	1	2	2
126	Nur Pakih	1	4	3	2	3	6	1	2	2
127	Suheriyanto	1	5	1	4	2	6	1	1	1
128	Lasmi	2	5	1	5	1	6	1	1	1
129	Reso	1	5	1	4	2	6	1	1	1
130	Nur	2	3	3	5	2	6	1	2	2
131	Karyati	2	4	1	5	1	6	3	1	1
132	Nasihah	2	3	2	5	2	6	1	3	4
133	Wariyatun	2	3	1	5	2	6	1	2	2
134	Aslikah	2	3	1	5	2	6	1	1	1
135	Umi Kulsum	2	5	1	5	1	14	1	1	1
136	Anis	2	2	1	5	2	14	1	1	1
137	Darul Istiqomah	2	3	1	5	2	14	1	1	1
138	Dewi Fatimah	2	3	2	4	2	14	1	1	1
139	Dewi Masfuah	2	3	2	4	2	14	1	1	1
140	Sriwati	2	3	2	4	2	14	1	1	1
141	Hermanto	1	4	3	3	3	2	1	2	2
142	Abdul Rokhim	1	3	2	4	2	2	1	2	2
143	Ahmad Marta P	1	2	3	4	1	2	1	1	1
144	Ririn Agustina	2	2	5	2	2	2	1	2	2
145	Nunuk	2	2	5	2	3	2	4	2	2
146	Mustari	1	3	3	3	2	2	4	2	2
147	Suhargianto	1	2	3	4	2	2	4	2	2
148	Satipah	2	5	1	3	1	2	2	1	1
149	Dersiswoyo	1	3	2	4	2	2	1	2	2
150	Paryono	1	4	3	4	2	2	1	2	2
151	Soni	1	3	3	4	2	2	1	2	2
152	Jasbudiono	1	3	3	4	2	2	3	1	1
153	Suparno	1	3	3	4	2	2	1	2	2
154	Sutaros	1	3	3	4	3	2	4	3	4
155	Mustain	1	3	3	4	2	2	1	2	2
156	Supatmi	2	4	3	5	2	2	1	2	2
157	Sampurwati	2	3	2	4	2	2	1	2	2
158	Sukarjono	1	5	3	2	3	2	4	2	2

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
159	Rasem	1	2	3	3	2	2	1	2	2
160	Ahmad Sujiono	1	4	5	2	3	6	1	2	2
161	Sampu	2	5	2	4	2	6	1	1	1
162	Warjani	1	3	3	4	3	6	1	3	4
163	Alfin Muzaki	1	1	3	3	2	14	1	1	1
164	Siti Arafah	2	3	4	2	3	4	1	2	2
165	Lilik	1	4	3	4	3	11	2	3	4
166	Saeri	2	4	3	3	2	11	1	2	2
167	Lasmo	1	4	3	3	2	11	1	3	4
168	Sutikno	1	3	3	4	2	11	1	2	2
169	Hantono	1	4	3	3	3	11	1	3	4
170	Martono	1	4	5	3	3	11	1	3	5
171	Iezudon	1	4	5	2	3	11	1	2	2
172	Suwiyono	1	5	3	3	3	11	1	2	2
173	Nanang Susanto	1	2	3	3	2	11	1	2	2
174	Maria Ulfa	2	2	3	3	2	11	1	2	2
175	Ibham Yumna	1	2	3	1	1	11	1	2	2
176	Sugiarti	2	5	1	5	1	7	1	1	1
177	Kasyana	2	4	2	5	2	7	1	2	2
178	Jasminah	2	5	1	4	2	7	1	1	1
179	Kasmini	2	5	1	5	2	7	1	2	2
180	Sakir	1	4	2	4	2	7	1	4	5
181	Mika	2	2	2	5	1	7	1	1	1
182	Serlim	1	4	1	4	2	7	1	1	1
183	Sarini	2	5	1	4	2	7	1	1	1
184	Rumaji	1	3	1	3	2	7	1	1	1
185	Sulistyo	1	4	2	4	2	7	1	3	4
186	Nanik	2	3	1	4	2	13	1	1	1
187	Mutasam	1	4	3	4	3	1	1	2	3
188	Ernawati	2	3	3	5	3	1	1	3	4
189	Ekawati	2	3	3	4	3	1	1	3	4
190	Titin Dwi Ratna	2	3	3	5	3	1	1	2	3
191	Adit	2	2	3	3	3	1	3	2	2
192	Ana	2	3	3	5	1	1	1	1	1
193	Abdul Kholiq	1	4	3	3	2	1	1	2	2
194	Dul Hadi	1	4	5	3	3	1	2	2	3
195	Muh	1	5	5	2	3	1	1	2	3
196	Yudi Suryanto	1	4	5	3	2	1	1	2	3
197	Sri Isma	2	3	3	2	3	1	1	2	3
198	Soidan	1	4	3	4	2	1	2	2	3

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
199	Sri Utami	2	3	3	5	2	1	3	1	1
200	Fasih	1	4	3	3	3	1	1	2	3
201	Adi	1	2	5	3	2	1	1	2	3
202	Supono	1	5	3	3	3	1	1	2	2
203	Sumber	1	5	3	3	2	1	1	2	2
204	Heri	1	4	5	2	3	1	5	2	2
205	Nunuk	2	3	3	5	3	1	3	1	1
206	Susilo	1	4	3	3	3	1	1	2	2
207	M. Zaini	1	5	5	2	3	1	1	2	2
208	Atam Winata	1	4	5	2	3	1	1	2	2
209	Judi Antoro	1	4	3	3	3	1	1	2	2
210	Saiful	1	4	3	3	3	1	1	1	1
211	Munir	1	5	3	4	2	1	1	2	2
212	Zaki	1	3	3	4	2	1	1	2	2
213	Suwadi	1	4	3	3	3	1	1	2	2
214	Edi Kusyanto	1	4	3	3	3	1	1	1	1
215	Kadar	1	4	2	4	2	1	1	2	2
216	Sigit	1	5	2	4	2	1	1	2	2
217	Suparhendi	1	5	5	2	3	1	1	1	1
218	Irhamni	1	4	5	2	3	1	1	2	2
219	Warli	1	5	5	3	4	1	1	2	2
220	Herliningsih	2	4	3	4	2	1	1	2	2
221	Sudiedo	1	4	2	3	2	1	1	1	1
222	Fatkur Ridho	1	3	5	3	3	1	1	1	1
223	Jumali	1	5	1	4	2	1	1	2	2
224	Fajar	1	3	3	3	2	1	1	2	2
225	A. Fauzan	1	2	3	1	1	1	1	2	2
226	Dedi Sugianto	1	4	3	4	3	1	1	2	2
227	Jalu	1	3	3	4	3	1	1	2	3
228	Ika	2	3	3	5	1	1	1	3	4
229	Erwin	1	2	5	3	2	1	1	3	4
230	Mistiani	2	4	3	5	2	1	1	2	3
231	Heri	1	4	3	4	2	1	3	2	2
232	Yoppi Ishawan	1	4	3	4	2	1	1	1	1
233	Karmani	1	5	2	4	2	1	1	2	2
234	Wahyuni	2	4	2	5	2	1	2	2	3
235	Suyuti	1	4	3	3	3	1	1	2	3
236	Aris Rahman	1	2	3	1	1	1	1	2	3
237	Tri Setyowati	2	4	5	2	3	1	1	2	2
238	Rustam	1	4	5	2	3	1	1	2	2

Responden	Nama Responden	D1	D2	D3	D4	D5	D6	U1	U2	U3
239	Ny. Rudi	2	5	3	5	2	1	1	3	4
240	Karsiyono	1	5	1	4	2	5	1	2	2
241	Kasan	1	4	1	4	2	7	1	2	2
242	Kastrup	1	5	1	4	2	7	3	3	4
243	Samsuri	1	4	1	4	2	7	1	2	3
244	Kasimah	2	4	2	5	2	7	1	2	2
245	Saminah	2	5	1	4	3	7	1	2	3
246	Siswoyo	1	5	1	4	2	7	1	2	3
247	Hendra	1	3	3	4	2	6	1	2	2
248	Bambang Irawan	1	3	6	2	4	1	1	2	2
249	Sugeng Abriyanto	1	4	5	2	3	1	1	2	2
250	Ratna Yustina	2	4	5	2	3	1	1	2	2
251	Rahmi Anna. F	2	2	6	2	2	1	1	2	2
252	Muji	1	5	3	2	2	1	1	1	1
253	Supangat	1	4	1	4	2	1	1	2	2
254	Susiatun	2	4	3	5	1	1	1	2	2
255	Anis	2	3	4	2	3	1	1	2	2
256	Nursanti	2	4	3	3	5	1	1	1	1
257	Lili	2	2	3	3	2	1	1	2	2
258	Ny. Beni	2	3	3	3	3	1	1	2	2
259	Hendry	1	3	3	3	2	1	1	1	1
260	Intan	2	2	3	3	1	1	1	2	2
261	Agung	1	5	3	3	3	1	1	2	2
262	Darwito	1	5	1	4	1	1	1	2	2
263	Rustin	2	4	1	5	1	1	1	1	1
264	Fahria	2	2	6	2	2	1	1	1	1
265	Darsono	1	4	3	3	2	1	1	2	2
266	Agung	1	4	5	2	3	1	1	2	2
267	Widyanti Nur R	2	3	3	5	2	1	1	2	2
268	Hendrik Prabowo A	1	2	3	2	3	1	1	2	2
269	Tri Agus Susanto	1	2	3	3	3	2	4	2	2
270	Karti'ah	2	5	2	5	1	2	2	3	2
271	Sumito	1	4	3	2	2	2	2	3	2

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
1	Ny. Sarwan	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
2	Hari	4	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7
3	Pujiono	6	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
4	Yani	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6
5	Ali Muntar	4	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	5	6
6	Aris Warsito	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
7	Supriyati	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7
8	Imron	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7
9	Nurtono	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	5	5	7	7
10	Widya Winarno	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	5	6	6	6
11	Wardoyo	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	6	6	6
12	Marsidik	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	7
13	Ny. Suprasto	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	7
14	Siti Munafiah	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	7
15	Masri'ah	4	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7
16	Sugeng	7	7	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	Mulyadi	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7
18	Kacung Purwanto	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
19	Subekti	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
20	Iskak	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
21	Sutomo	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	Ny. Hadi Winarto	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
23	Ny. Lasman	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7
24	Rustiah	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	6	7
25	Salimah	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7
26	Hendro	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	7
27	Rasmiati	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	7
28	Siti Nurma Ningsih	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	6	6	6	7	6	6	6	7	7
29	Sukanti	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7	7
30	Ita	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6
31	Lasmiyono	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	5	7	7
32	Tarni	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7
33	Riyanto	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6	7
34	Karsono	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	6	7
35	Lasmuji	7	6	6	7	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	7	7
36	Sukarjo	6	7	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	6	5	6
37	Jarjuri	6	7	5	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	6	7	5	5	6
38	Paidi	6	7	5	6	7	7	6	7	7	7	6	6	6	7	5	7	5	5	6
39	Ny. Kasmudi	5	7	5	5	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	5	6	5	6	5

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
40	Ambar Purnomowati	6	6	5	6	5	6	6	7	7	7	7	6	6	6	7	5	6	5	
41	Wahyu Maula Egidya	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
42	Ayu	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	
43	Rupiah	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	5	6	
44	Lis Setyowati	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	7	6	
45	Rokmah	5	6	6	6	7	7	6	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	
46	Al Fatim	6	6	5	4	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	5	
47	Siti Muklisoh	5	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6	6	7	6	6	5	
48	Lailatul Chidmah	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	5	5	6	6	5	6	7	6	
49	Munawaroh	5	6	5	5	5	6	4	5	5	5	6	6	5	6	6	7	6	7	
50	Erva Khusriyah	5	6	5	5	4	4	6	6	5	6	6	6	5	4	6	7	7	5	
51	Anim Mujiza	5	5	5	6	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	7	
52	Nanda Septyana	4	6	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	6	6	6	4	6	4	
53	Isnani	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	
54	Bonasri	7	6	6	6	7	6	6	5	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	
55	Yully Ayuni Putri	7	7	7	7	4	4	7	7	4	4	4	7	4	4	7	4	3	4	
56	Uswatun Hasanah	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
57	Tutut	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
58	Kaminah	6	6	6	6	5	6	6	3	5	4	5	5	6	5	5	6	5	6	
59	Vita Masiatun	5	5	4	5	4	4	5	4	5	6	5	5	4	6	6	6	6	5	
60	Idayahtul Nazah	5	5	4	5	4	4	5	4	5	6	5	5	4	6	6	6	6	5	
61	Fitrahyanti Fiqqi M	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6	
62	Nila Hadiana Sari	6	7	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	6	6	5	6	5	6	
63	Sunaji	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
64	Habib Prayoga	6	7	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
65	Donny	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	
66	Suparno	6	6	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
67	Jelaston	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	
68	Esmanto	6	6	6	7	6	6	6	7	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	
69	Reny Marta	7	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	6	
70	Moch. Sholeh	5	6	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	6	
71	Ahmad Heri S	6	6	5	5	5	5	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	5	6	
72	Sumarsono	4	5	4	3	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	
73	Kusno	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
74	Ngadirin	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	5	5	6	
75	Nyoto Prasetyo	5	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	4	5	
76	Lastri	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
77	Sadiran	6	5	4	4	4	4	5	5	6	5	5	5	5	6	4	4	4	5	
78	Abdul Rouf	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5	6	5	4	4	4	

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
79	Sujinah	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
80	Ahmad M	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5
81	Sripah	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5
82	Sujiah	6	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
83	Asmuni	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	5	5	5	5	6
84	Sholeh	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	4	4	3	6	5
85	Kasiyem	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6
86	Kasmuri	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
87	Mega	6	6	5	5	5	5	6	6	6	7	5	4	5	5	5	5	5	5	5
88	Sutrisno	6	6	5	5	5	5	6	6	6	7	5	4	5	5	5	6	4	6	5
89	Lina	5	6	5	5	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5
90	Sutowo	6	6	6	4	4	4	6	6	6	7	5	4	5	5	5	4	5	5	5
91	Sri Rejeki	6	6	5	5	5	5	6	6	6	7	5	4	5	5	5	4	5	5	5
92	Endang	5	6	5	5	5	5	6	6	6	7	5	4	5	5	5	5	4	5	5
93	Seli	6	5	5	5	5	6	5	6	6	7	7	6	6	7	6	6	6	6	6
94	Wati	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	5	6	5	6	6
95	Masri'	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	4	5	5
96	Suwarni	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	6	6
97	Sri Asfuah	6	6	6	5	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	5	6	5	6	6
98	Wina	6	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5
99	Sampuni	6	6	6	5	5	4	6	7	7	7	6	6	6	6	5	5	5	5	6
100	Ana	6	6	4	4	5	5	5	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6
101	Lasmi	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	5	6
102	Rumdasih	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	7	6
103	Dimas	6	6	5	5	5	6	5	6	7	7	6	6	6	7	5	6	5	6	6
104	Mariyati	6	6	5	5	5	6	5	6	7	7	6	6	6	7	5	6	5	6	6
105	Kasmini	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6
106	Warsimin	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6
107	Suparman	7	7	5	6	7	7	6	7	6	6	7	5	6	6	6	5	5	7	6
108	Supini	6	6	5	6	6	6	6	7	7	6	6	5	6	6	5	5	5	6	6
109	Aning Ernawati	6	6	6	6	5	5	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	5	5	6
110	Sukani	6	6	6	6	5	5	6	6	6	7	6	5	5	6	5	5	5	5	6
111	Murjiati	6	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6
112	Titik	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	6	5	5	5	5	6
113	Puspianti	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
114	Daningsih	6	5	5	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6
115	Purwaji	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	5	6	5	6	6
116	Tarji	6	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
117	Kamali	5	5	5	4	5	5	6	7	7	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
118	Ike Istiqomah	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6
119	Suparni	6	6	6	5	5	5	6	7	7	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6
120	Abdul Rohman	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	7	7
121	Diah	6	6	5	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	5	6	5	6	6
122	Masmuatin	6	6	5	5	6	6	5	6	7	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6
123	Nia	6	7	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
124	Imam	5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
125	Edi Siswanto	6	7	7	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	6	5	6	6
126	Nur Pakih	6	7	6	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6
127	Suheriyanto	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	7	6	6	6	6	6	6
128	Lasmi	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	6
129	Reso	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7
130	Nur	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	6
131	Karyati	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	7	6	7	7	5	6	6	6	6
132	Nasiah	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	6	6
133	Wariyatun	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	7	7	6	6	6
134	Aslikah	6	7	6	5	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	6	6	6	7	7
135	Umi Kulsum	4	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	5	5	6	4	4	5	5	5
136	Anis	4	5	4	4	5	5	4	6	6	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
137	Darul Istiqomah	3	5	3	3	4	4	4	6	6	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5
138	Dewi Fatimah	4	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	4	5	4	4	4	5	5
139	Dewi Masfuah	4	5	5	5	4	4	4	5	6	6	6	6	6	7	5	5	4	7	5
140	Sriwati	4	5	4	4	4	4	5	7	7	7	7	6	6	6	5	5	4	5	5
141	Hermanto	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
142	Abdul Rokhim	5	6	6	6	6	6	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
143	Ahmad Marta P	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
144	Ririn Agustina	7	7	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6
145	Nunuk	7	7	7	7	7	7	5	6	6	7	7	7	6	6	5	5	5	5	6
146	Mustari	6	7	5	5	6	6	5	6	6	7	7	5	6	6	6	6	5	5	5
147	Suhargianto	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
148	Satipah	6	6	5	6	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
149	Dersiswoyo	6	6	5	5	5	5	5	6	6	7	7	6	7	7	5	6	5	6	6
150	Paryono	6	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	5	6	6
151	Soni	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	6	5	6	6
152	Jasbudiono	6	6	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7
153	Suparno	6	6	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	7
154	Sutaros	6	7	5	5	6	6	5	6	6	7	7	7	6	6	7	6	5	7	6
155	Mustain	5	6	5	5	6	6	5	7	7	7	7	7	6	6	6	6	5	7	6
156	Supatmi	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	6

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
157	Sampurwati	5	6	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	6	4	6	6
158	Sukarjono	4	6	5	5	5	5	4	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	6
159	Rasem	5	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
160	Ahmad Sujiono	4	6	5	5	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	5	5	5	5	6
161	Sampu	4	6	5	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
162	Warjani	5	6	6	5	6	6	5	7	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6
163	Alfin Muzaki	6	6	5	5	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	5	6
164	Siti Arafah	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
165	Lilik	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	7
166	Saeri	6	6	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7
167	Lasmo	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	5
168	Sutikno	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6
169	Hantono	4	5	4	4	4	4	5	6	6	7	7	6	6	7	5	5	5	7	6
170	Martono	4	5	4	4	5	5	4	5	5	7	7	7	7	7	6	5	5	7	6
171	Iezudon	5	6	5	5	5	5	5	6	6	7	7	6	6	7	5	5	5	7	6
172	Suwiyono	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
173	Nanang Susanto	4	5	4	4	4	5	5	6	6	6	6	5	5	6	6	6	4	6	6
174	Maria Ulfa	4	6	4	4	5	5	4	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
175	Ibham Yumna	5	6	5	5	5	6	4	5	6	6	6	5	5	6	6	6	5	6	6
176	Sugiarti	4	5	4	4	4	4	4	5	5	6	6	6	6	6	5	4	4	6	5
177	Kasyana	5	5	4	4	4	4	4	6	6	5	5	4	5	5	5	5	5	6	5
178	Jasminah	5	5	4	4	4	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6
179	Kasmini	4	5	4	4	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	6
180	Sakir	4	6	5	5	5	5	4	7	7	6	7	6	6	6	5	6	6	6	6
181	Mika	4	6	5	4	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	4	5	4	5	5
182	Serlim	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5	5	5
183	Sarini	6	6	5	5	5	6	5	6	6	6	6	5	5	6	4	5	5	5	5
184	Rumaji	5	5	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	7	6
185	Sulistyo	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
186	Nanik	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
187	Mutasam	7	6	3	3	5	7	6	7	6	7	6	6	6	6	5	7	7	7	7
188	Ernawati	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7
189	Ekawati	7	6	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6
190	Titin Dwi Ratna	7	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
191	Adit	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	4	4	5	6
192	Ana	4	7	3	3	4	4	4	5	6	6	6	6	4	4	5	5	4	5	5
193	Abdul Kholiq	5	6	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6
194	Dul Hadi	4	7	4	4	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7
195	Muh	5	6	6	6	6	5	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
196	Yudi Suryanto	4	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	6	6	6	6
197	Sri Isma	4	6	7	5	6	7	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	6	6	6
198	Soidan	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	7	7	
199	Sri Utami	5	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	6	6	7
200	Fasih	7	7	6	7	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	6	6	7	
201	Adi	4	6	5	4	5	5	7	7	7	7	7	6	7	6	6	5	5	7	
202	Supono	7	7	6	7	6	6	6	7	7	7	7	5	7	6	6	5	4	6	
203	Sumber	7	7	6	6	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	5	5	6	
204	Heri	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	7	7	
205	Nunuk	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	
206	Susilo	4	7	6	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
207	M. Zaini	5	6	6	5	5	5	5	6	7	7	7	6	7	7	7	6	6	7	
208	Atam Winata	5	6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	6	5	6	
209	Judi Antoro	6	6	5	6	5	5	5	6	6	7	7	6	6	5	4	4	5	6	
210	Saiful	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	
211	Munir	4	6	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6	
212	Zaki	5	6	5	5	6	6	5	6	4	4	4	4	6	6	5	4	4	5	
213	Suwadi	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6	
214	Edi Kusyanto	4	6	6	6	5	5	6	4	4	6	6	6	4	4	5	4	4	5	
215	Kadar	6	7	7	5	6	7	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7	
216	Sigit	5	7	7	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
217	Suparhendi	6	7	7	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	
218	Irhamni	4	6	7	7	6	6	5	7	5	7	7	5	5	6	5	5	5	6	
219	Warli	7	4	4	4	4	4	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	
220	Herliningsih	7	5	4	4	5	5	4	4	4	7	7	6	6	6	6	5	6	7	
221	Sudiedo	7	4	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	6	
222	Fatkur Ridho	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	
223	Jumali	5	7	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	
224	Fajar	6	6	5	5	6	6	6	6	7	7	6	7	6	7	6	5	5	7	
225	A. Fauzan	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
226	Dedi Sugianto	7	5	6	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	6	5	5	6	6	
227	Jalu	5	6	4	4	5	7	6	7	6	7	6	6	6	5	7	7	7	7	
228	Ika	6	6	7	6	6	7	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	7	7	
229	Erwin	5	6	6	7	7	6	7	7	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	
230	Mistiani	7	7	5	5	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7	
231	Heri	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	4	4	6	
232	Yoppi Ishawan	4	7	3	3	4	4	4	5	6	6	6	6	4	4	5	5	4	5	
233	Karmani	5	6	5	5	5	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7	6	
234	Wahyuni	4	7	4	4	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

Responden	Nama Responden	Tingkat Kepentingan																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
235	Suyuti	5	6	6	5	6	5	5	7	7	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6
236	Aris Rahman	4	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6
237	Tri Setyowati	6	7	6	4	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	5	6	7
238	Rustam	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7
239	Ny. Rudi	5	6	7	6	6	7	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7
240	Karsiyono	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	5	7	5	5	5	5	6
241	Kasan	4	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6
242	Kastrup	5	5	5	4	5	5	6	7	7	6	6	5	6	6	5	5	5	5	5
243	Samsuri	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	5	5	5	5	6
244	Kasimah	4	6	6	5	5	5	6	7	7	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6
245	Saminah	5	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	7	7	5	6	6	7	7
246	Siswoyo	5	6	5	5	6	6	6	7	7	7	6	6	6	7	5	6	5	6	6
247	Hendra	6	6	6	5	5	5	6	6	6	7	7	7	6	6	5	5	5	5	6
248	Bambang Irawan	6	7	6	5	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
249	Sugeng Abriyanto	5	6	6	5	5	5	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
250	Ratna Yustina	5	6	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	6	6	5	5	6
251	Rahmi Anna. F	6	6	5	6	5	5	5	6	6	7	7	7	6	6	5	6	6	6	6
252	Muji	6	6	6	6	6	6	6	7	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6
253	Supangat	6	6	6	6	6	6	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	6
254	Susiatun	5	5	5	5	6	6	5	6	4	4	4	4	6	6	5	4	4	5	5
255	Anis	7	7	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	6	6
256	Nursanti	4	6	6	6	5	5	6	4	4	6	6	6	4	4	5	4	4	6	5
257	Lili	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7
258	Ny. Beni	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
259	Hendry	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	7
260	Intan	4	6	7	7	6	6	5	7	5	7	7	7	5	5	6	5	5	5	6
261	Agung	7	4	4	4	4	4	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7
262	Darwito	7	4	4	4	5	5	4	4	4	7	7	7	6	6	6	6	5	6	7
263	Rustin	7	4	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7	5	5	7	6
264	Fahria	6	7	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	7	7
265	Darsono	5	7	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6
266	Agung	6	6	5	5	6	6	6	6	6	7	6	7	6	7	6	5	5	6	7
267	Widyanti Nur R	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
268	Hendrik Prabowo A	7	7	6	6	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	5	5	7	6
269	Tri Agus Susanto	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	6
270	Karti'ah	5	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	5	7	7
271	Sumito	6	6	6	7	6	6	6	7	7	6	6	7	6	7	6	7	6	7	7

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
1	Ny. Sarwan	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	7	6	6
2	Hari	4	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	Pujiono	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7
4	Yani	6	6	4	4	4	4	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5
5	Ali Muntar	6	7	7	6	6	6	7	7	6	7	7	6	7	6	7	7	6	6	7
6	Aris Warsito	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7
7	Supriyati	6	5	6	6	5	5	6	3	5	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6
8	Imron	6	6	6	6	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6
9	Nurtono	6	6	6	6	7	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7
10	Widya Winarno	6	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6
11	Wardoyo	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6
12	Marsidik	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	6
13	Ny. Suprasto	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
14	Siti Munafiah	6	4	6	6	6	7	6	5	6	4	4	6	6	3	5	6	6	5	6
15	Masri'ah	4	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6
16	Sugeng	7	6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
17	Mulyadi	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	7	6	6	4	6	6	6	7
18	Kacung Purwanto	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	7
19	Subekti	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
20	Iskak	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	5	6	6	6	6	6	6	6	6
21	Sutomo	5	6	6	6	6	6	6	3	3	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6
22	Ny. Hadi Winarto	6	5	6	6	6	6	6	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4
23	Ny. Lasman	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	6
24	Rustiah	6	6	6	6	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6
25	Salimah	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7	7	6	7	5	6	6	3	6
26	Hendro	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6
27	Rasmiati	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	3	6
28	Siti Nurma Ningsih	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	3	5
29	Sukanti	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	3	6
30	Ita	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	5	6	6	3	6
31	Lasmiyono	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	6	5	6	7	7	5	6	6
32	Tarni	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
33	Riyanto	6	6	6	6	6	7	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	7	3	6
34	Karsono	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6
35	Lasmuji	6	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
36	Sukarjo	6	5	6	6	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	5	3
37	Jarjuri	6	6	6	6	5	6	7	6	6	6	5	5	4	5	5	5	6	6	6
38	Paidi	6	6	6	6	7	7	7	4	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
39	Ny. Kasmudi	6	6	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7
40	Ambar Purnomowati	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6
41	Wahyu Maula Egidya	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
42	Ayu	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
43	Rupiah	5	5	6	5	5	4	6	5	6	6	5	5	5	6	5	6	5	6	6
44	Lis Setyowati	5	6	5	6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
45	Rokmah	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	6	5
46	Al Fatim	4	5	5	5	6	5	4	5	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	5
47	Siti Muklisoh	5	6	5	4	5	5	4	5	5	5	5	6	5	4	5	5	4	5	5
48	Lailatul Chidmah	5	6	5	5	4	5	4	5	6	5	5	5	4	5	6	5	5	5	5
49	Munawaroh	5	4	4	5	5	5	5	5	6	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5
50	Erva Khusriyah	4	4	5	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5
51	Anim Mujiza	6	5	4	6	6	6	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	6
52	Nanda Septyana	4	5	4	4	4	4	4	4	6	6	5	4	6	6	4	6	4	6	4
53	Isnani	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
54	Bonasri	7	6	6	5	6	6	6	5	6	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6
55	Yully Ayuni Putri	4	4	7	7	4	4	7	4	4	4	4	7	4	4	7	4	3	3	4
56	Uswatun Hasanah	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
57	Tutut	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5
58	Kaminah	5	5	5	6	5	5	4	5	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	6
59	Vita Masiatun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
60	Idayahtul Nazah	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
61	Fitrahianti Fiqqi M	6	5	5	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	3	5
62	Nila Hadiana Sari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	6	3	5
63	Sunaji	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
64	Habib Prayoga	6	7	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6
65	Donny	7	6	7	7	7	6	6	7	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7
66	Suparno	6	6	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	6	6	6	7
67	Jelaston	7	6	7	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	7
68	Esmanto	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	7	7	7	7
69	Reny Marta	6	7	5	7	7	7	7	5	5	6	6	6	5	5	5	5	6	5	5
70	Moch. Sholeh	6	6	7	7	6	6	7	5	6	5	6	6	6	5	5	5	6	6	6
71	Ahmad Heri S	7	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7
72	Sumarsono	6	7	7	6	7	6	7	6	6	7	7	7	7	7	6	6	7	5	6
73	Kusno	6	6	5	6	6	7	7	6	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3
74	Ngadirin	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	4	6	6	4	6
75	Nyoto Prasetyo	5	4	5	5	5	6	5	3	5	5	5	5	5	6	4	5	4	3	5
76	Lastri	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5
77	Sadiran	5	4	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
78	Abdul Rouf	5	5	5	4	4	4	5	5	5	6	5	6	5	5	4	5	5	3	4
79	Sujinah	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	6
80	Ahmad M	5	4	5	5	5	6	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	
81	Sripah	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	3	5	
82	Sujiah	5	4	5	5	6	6	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	
83	Asmuni	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	
84	Sholeh	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	
85	Kasiyem	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	
86	Kasmuri	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	
87	Mega	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	4	5	5	5	4	5	2	5	
88	Sutrisno	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	4	5	5	5	4	5	3	5	
89	Lina	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	6	6	5	5	3	5	
90	Sutowo	5	5	4	4	5	5	6	5	6	3	3	4	3	3	4	4	5	3	
91	Sri Rejeki	5	5	4	4	5	5	6	5	6	3	3	4	3	3	5	4	3	3	
92	Endang	5	5	4	4	5	5	6	5	6	5	5	6	6	6	5	6	5	6	
93	Seli	5	5	5	4	4	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	4	4	5	
94	Wati	6	5	7	7	7	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	7	6	7	
95	Masri'	6	6	7	6	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	5	7	7	7	
96	Suwarni	5	5	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	
97	Sri Asfuah	6	5	6	5	4	5	5	5	5	6	6	6	5	6	4	5	6	5	
98	Wina	5	5	6	4	4	6	5	4	4	5	5	5	5	6	4	5	3	5	
99	Sampuni	5	5	5	4	4	6	5	5	5	6	5	5	4	3	5	5	3	5	
100	Ana	5	5	6	6	4	4	5	5	5	6	6	6	5	6	4	4	5	5	
101	Lasmi	5	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	3	5	
102	Rumdasih	5	5	6	6	4	5	5	5	5	6	6	6	5	6	5	5	6	5	
103	Dimas	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	5	5	5	3	6	
104	Mariyati	5	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	4	5	5	5	3	6	
105	Kasmini	5	5	5	4	5	6	5	6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	
106	Warsimin	5	5	6	5	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	4	5	6	
107	Suparman	7	6	7	7	7	7	6	7	6	5	7	6	7	5	7	7	6	7	
108	Supini	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	5	3	5	
109	Aning Ernawati	5	5	4	5	5	6	5	4	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	
110	Sukani	5	6	5	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	6	5	
111	Murjiati	5	4	5	5	6	6	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	3	6	
112	Titik	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	6	6	6	5	4	5	3	5	
113	Puspianti	5	5	6	5	6	6	4	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	4	
114	Daningsih	5	5	6	5	6	6	4	5	5	5	5	6	5	5	4	5	5	4	
115	Purwaji	5	5	6	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5	
116	Tarji	6	5	5	5	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
117	Kamali	5	4	5	4	5	6	6	3	4	6	6	6	5	5	5	3	4	3	4
118	Ike Istiqomah	5	5	4	4	5	6	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4
119	Suparni	4	5	4	5	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	3	6
120	Abdul Rohman	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	3	5
121	Diah	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6	5	3	6
122	Masmuatin	6	6	6	5	6	6	6	4	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	6
123	Nia	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	7	7	7	7
124	Imam	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
125	Edi Siswanto	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
126	Nur Pakih	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
127	Suheriyanto	7	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7
128	Lasmi	6	6	7	6	6	6	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7
129	Reso	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
130	Nur	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	4	6
131	Karyati	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	5	6
132	Nasiah	6	7	6	6	6	7	6	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
133	Wariyatun	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6	6	7	7	6	7	6	6	6	7
134	Aslikah	7	7	6	6	6	7	7	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7
135	Umi Kulsum	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5
136	Anis	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	3	5
137	Darul Istiqomah	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5
138	Dewi Fatimah	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
139	Dewi Masfuah	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	4	5	6	5	6
140	Sriwati	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	6	4	4	5	4	5
141	Hermanto	6	6	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
142	Abdul Rokhim	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
143	Ahmad Marta P	6	5	6	6	6	6	7	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6
144	Ririn Agustina	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
145	Nunuk	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
146	Mustari	6	6	6	6	6	6	6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	6
147	Suhargianto	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
148	Satipah	5	5	5	4	4	4	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6
149	Dersiswoyo	5	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
150	Paryono	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	3	6
151	Soni	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
152	Jasbudiono	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	6
153	Suparno	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6
154	Sutaros	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6
155	Mustain	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
156	Supatmi	6	6	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
157	Sampurwati	6	6	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
158	Sukarjono	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
159	Rasem	5	6	5	5	5	5	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
160	Ahmad Sujiono	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6
161	Sampu	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
162	Warjani	5	5	5	5	5	5	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
163	Alfin Muzaki	6	6	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	7
164	Siti Arafah	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
165	Lilik	6	5	7	6	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
166	Saeri	7	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7
167	Lasmo	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
168	Sutikno	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
169	Hantono	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5
170	Martono	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7
171	Iezudon	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
172	Suwiyono	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
173	Nanang Susanto	4	4	5	4	6	6	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
174	Maria Ulfa	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
175	Ibham Yumna	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5
176	Sugiarti	5	5	3	4	5	5	4	4	6	4	5	2	2	4	4	3	4	2	4
177	Kasyana	6	5	3	4	5	5	4	4	6	4	5	2	2	5	4	3	4	2	4
178	Jasminah	6	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4
179	Kasmini	5	5	3	4	5	5	5	4	6	4	5	2	2	4	4	3	4	2	4
180	Sakir	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
181	Mika	5	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4
182	Serlim	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4
183	Sarini	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4
184	Rumaji	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	6
185	Sulistyo	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3
186	Nanik	5	6	6	5	6	6	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	4	3	3
187	Mutasam	5	5	3	3	5	4	5	4	6	4	6	4	6	6	5	5	6	7	7
188	Ernawati	6	5	6	5	4	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	5	5
189	Ekawati	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	5	5	6	5
190	Titin Dwi Ratna	7	6	7	6	6	6	6	5	6	4	5	6	6	7	5	6	7	6	6
191	Adit	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
192	Ana	4	5	4	4	5	5	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
193	Abdul Kholiq	5	6	6	6	6	6	5	5	6	4	6	6	6	6	5	6	7	5	6
194	Dul Hadi	4	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
195	Muh	6	6	6	6	6	7	7	6	6	5	7	7	6	6	6	6	6	5	7
196	Yudi Suryanto	6	6	4	4	4	4	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5
197	Sri Isma	5	7	7	6	6	6	7	7	6	5	7	6	7	6	7	7	6	6	7
198	Soidan	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	7
199	Sri Utami	4	5	6	6	5	5	6	3	5	5	6	6	6	6	6	6	7	5	6
200	Fasih	6	6	6	6	6	7	6	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	5	6
201	Adi	6	6	6	6	7	6	7	5	5	6	6	7	6	6	6	6	6	6	7
202	Supono	4	5	6	6	6	6	7	6	7	6	6	6	6	6	6	6	7	5	6
203	Sumber	6	5	6	6	6	6	6	5	6	4	4	4	5	5	5	6	7	6	6
204	Heri	5	6	6	6	6	6	6	5	6	6	5	6	5	5	6	6	6	4	6
205	Nunuk	6	6	6	6	7	7	6	5	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	6
206	Susilo	5	6	6	6	6	6	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6
207	M. Zaini	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5
208	Atam Winata	6	6	5	5	5	5	6	6	6	4	5	5	5	5	5	5	5	4	6
209	Judi Antoro	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6
210	Saiful	4	7	6	6	6	6	5	7	7	4	4	4	4	4	7	6	6	4	6
211	Munir	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	5	6
212	Zaki	6	7	4	4	5	5	5	7	7	4	4	4	6	6	4	5	5	4	5
213	Suwadi	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
214	Edi Kusyanto	4	4	4	4	4	4	5	4	4	6	6	6	4	4	4	4	5	4	5
215	Kadar	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	6	6	5	5	5	4	5
216	Sigit	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
217	Suparhendi	4	6	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
218	Irhamni	4	4	4	4	5	5	5	6	4	4	4	4	6	6	5	5	5	5	6
219	Warli	7	7	7	7	5	5	5	7	7	6	5	7	7	7	6	6	6	6	7
220	Herliningsih	5	6	6	6	6	6	5	7	7	5	6	7	7	7	6	6	6	5	6
221	Sudiedo	6	4	4	4	5	5	5	6	7	4	4	4	6	6	5	5	5	4	6
222	Fatkur Ridho	6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
223	Jumali	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
224	Fajar	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	A. Fauzan	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
226	Dedi Sugianto	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	4	5
227	Jalu	5	5	3	3	5	4	5	4	6	4	6	4	6	6	5	5	6	7	7
228	Ika	6	5	6	5	4	6	7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	5	5
229	Erwin	6	6	6	5	5	6	6	6	6	5	6	7	6	6	5	5	5	6	5
230	Mistiani	7	6	7	6	6	6	6	5	6	4	5	6	6	7	5	6	7	6	6
231	Heri	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
232	Yoppi Ishawan	4	5	4	4	5	5	5	6	6	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
233	Karmani	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	6	5	6	7	6	6

Responden	Nama Responden	Tingkat Kinerja																		
		T1	T2	T3	T4	R5	R6	R7	R8	R9	RP10	RP11	RP12	A13	A14	A15	E16	E17	E18	E19
234	Wahyuni	4	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
235	Suyuti	6	6	6	6	6	7	7	6	6	7	7	7	6	6	6	6	6	7	7
236	Aris Rahman	6	6	4	4	4	4	6	5	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	5
237	Tri Setyowati	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
238	Rustam	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
239	Ny. Rudi	5	5	6	5	4	6	7	6	7	5	5	5	5	5	6	7	6	4	5
240	Karsiyono	5	5	6	5	5	6	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	5	2	5
241	Kasan	6	4	3	5	4	4	5	5	5	6	6	6	6	5	6	5	6	3	6
242	Kastrup	5	4	3	4	5	6	6	3	4	6	6	6	5	5	5	3	4	2	4
243	Samsuri	5	5	4	4	5	6	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4
244	Kasimah	4	5	4	4	4	5	5	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	3	6
245	Saminah	5	4	3	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	2	5
246	Siswoyo	6	5	5	4	6	6	6	6	6	6	6	6	5	7	5	6	5	3	6
247	Hendra	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	4	6
248	Bambang Irawan	6	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
249	Sugeng Abriyanto	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	4	5
250	Ratna Yustina	6	6	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
251	Rahmi Anna. F	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
252	Muji	4	7	6	6	6	6	5	7	7	4	4	4	4	4	7	6	6	5	6
253	Supangat	6	6	6	6	6	6	5	6	7	6	6	7	7	7	6	6	7	5	6
254	Susiatun	6	7	4	4	5	5	5	7	7	4	4	4	6	6	4	5	5	4	5
255	Anis	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
256	Nursanti	4	4	4	4	4	4	5	4	4	6	6	6	4	4	4	4	5	4	5
257	Lili	4	3	3	3	5	5	5	4	4	3	3	3	6	6	5	5	5	4	5
258	Ny. Beni	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
259	Hendry	4	6	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
260	Intan	4	4	4	4	5	5	5	6	4	4	4	4	6	6	5	5	5	5	6
261	Agung	7	7	7	7	5	5	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7
262	Darwito	7	6	6	6	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6
263	Rustin	7	4	4	4	5	5	5	6	7	4	4	4	6	6	5	5	5	4	6
264	Fahria	6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4
265	Darsono	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
266	Agung	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	Widyanti Nur R	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
268	Hendrik Prabowo A	7	7	7	7	6	6	5	7	7	7	7	7	7	7	6	4	5	4	5
269	Tri Agus Susanto	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6
270	Karti'ah	6	4	6	6	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	7
271	Sumito	6	4	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	5	7	7	6	7

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Lampiran 3 Demografi Responden

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	139	51,3	51,3	51,3
	Perempuan	132	48,7	48,7	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<=20 Tahun	4	1,5	1,5	1,5
	21-30 Tahun	40	14,8	14,8	16,2
	31-40 Tahun	78	28,8	28,8	45,0
	41-50 Tahun	85	31,4	31,4	76,4
	> 50 Tahun	64	23,6	23,6	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Pendidikan Terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD/Sederajat	72	26,6	26,6	26,6
	SMP/Sederajat	43	15,9	15,9	42,4
	SMA/Sederajat	113	41,7	41,7	84,1
	D3	5	1,8	1,8	86,0
	S1/D4	35	12,9	12,9	98,9
	S2	3	1,1	1,1	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	5	1,8	1,8	1,8
	PNS/ASN	37	13,7	13,7	15,5
	Karyawan Swasta	63	23,2	23,2	38,7
	Wiraswasta	94	34,7	34,7	73,4
	Lainnya	72	26,6	26,6	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Rata-rata Penghasilan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= Rp 1.000.000	42	15,5	15,5	15,5
	Rp 1.000.001 - Rp 3.000.000	147	54,2	54,2	69,7
	Rp 3.000.001 - Rp 6.000.000	74	27,3	27,3	97,0
	Rp 6.000.001 - Rp 9.000.000	6	2,2	2,2	99,3
	Rp 9.000.001 - Rp 12.000.000	1	,4	,4	99,6
	>Rp 12.000.000	1	,4	,4	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Wilayah Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	UPK. Pusat Tuban	94	34,7	34,7	34,7
	UPK. Semanding	36	13,3	13,3	48,0
	UPK. Palang	17	6,3	6,3	54,2
	UPK. Rengel	15	5,5	5,5	59,8
	UPK. Soko	6	2,2	2,2	62,0
	UPK. Tambakboyo	16	5,9	5,9	67,9
	UPK. Plumpang	20	7,4	7,4	75,3
	UPK. Jatirogo	3	1,1	1,1	76,4
	UPK. Bancar	6	2,2	2,2	78,6

UPK. Merakurak	6	2,2	2,2	80,8
UPK. Jenu	11	4,1	4,1	84,9
UPK. Bangilan	2	,7	,7	85,6
UPK. Grabagan	17	6,3	6,3	91,9
UPK. Montong	8	3,0	3,0	94,8
UPK. Widang	3	1,1	1,1	95,9
UPK. Parengan	11	4,1	4,1	100,0
Total	271	100,0	100,0	

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Lampiran 4 Usage Responden

Waktu Penggunaan Air

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pukul 05.00 - 09.00	220	81,2	81,2	81,2
	Pukul 09.01 - 13.00	15	5,5	5,5	86,7
	Pukul 13.01 - 17.00	23	8,5	8,5	95,2
	Pukul 17.01 - 21.00	8	3,0	3,0	98,2
	Pukul 21.01 - 01.00	2	,7	,7	98,9
	Pukul 01.01 - 04.59	3	1,1	1,1	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Rata-rata Meter Penggunaan Air

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= 20 m3	93	34,3	34,3	34,3
	21-50 m3	154	56,8	56,8	91,1
	51-80 m3	21	7,7	7,7	98,9
	81-110 m3	2	,7	,7	99,6
	>110 m3	1	,4	,4	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

Rata-rata Biaya Tagihan Air per Bulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<= Rp 50.000	80	29,5	29,5	29,5
	Rp 50.001 - Rp 100.000	132	48,7	48,7	78,2
	Rp 100.001 - Rp 150.000	37	13,7	13,7	91,9
	Rp 150.001 - Rp 200.000	17	6,3	6,3	98,2
	Rp 200.001 - Rp 250.000	4	1,5	1,5	99,6
	> Rp 250.000	1	,4	,4	100,0
	Total	271	100,0	100,0	

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Lampiran 5 Nilai Zscore

Nilai zscore untuk 271 responden

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(T1)	271	-2,63235	1,28187	,0000000	1,0000000
Zscore(T2)	271	-2,64759	1,07644	,0000000	1,0000000
Zscore(T3)	271	-2,59613	1,59792	,0000000	1,0000000
Zscore(T4)	271	-2,41430	1,47441	,0000000	1,0000000
Zscore(R5)	271	-1,91884	1,78667	,0000000	1,0000000
Zscore(R6)	271	-1,88505	1,51305	,0000000	1,0000000
Zscore(R7)	271	-1,98356	1,87442	,0000000	1,0000000
Zscore(R8)	271	-4,19658	,86923	,0000000	1,0000000
Zscore(R9)	271	-2,87321	,81703	,0000000	1,0000000
Zscore(RP10)	271	-3,14737	,74732	,0000000	1,0000000
Zscore(RP11)	271	-2,92173	,90951	,0000000	1,0000000
Zscore(RP12)	271	-2,56078	1,03493	,0000000	1,0000000
Zscore(A13)	271	-2,58367	1,10794	,0000000	1,0000000
Zscore(A14)	271	-2,97864	,83496	,0000000	1,0000000
Zscore(A15)	271	-2,17823	1,50348	,0000000	1,0000000
Zscore(E16)	271	-1,98401	1,27458	,0000000	1,0000000
Zscore(E17)	271	-2,73497	1,75021	,0000000	1,0000000
Zscore(E18)	271	-3,65960	1,32408	,0000000	1,0000000
Zscore(E19)	271	-2,78454	1,15942	,0000000	1,0000000
Valid N (listwise)	271				

Nilai zscore untuk 270 responden

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(T1)	270	-2,62680	1,28084	,0000000	1,0000000
Zscore(T2)	270	-2,64343	1,07389	,0000000	1,0000000
Zscore(T3)	270	-2,59074	1,59788	,0000000	1,0000000
Zscore(T4)	270	-2,40910	1,47422	,0000000	1,0000000
Zscore(R5)	270	-1,91948	1,78238	,0000000	1,0000000
Zscore(R6)	270	-1,88065	1,51206	,0000000	1,0000000
Zscore(R7)	270	-1,97899	1,87433	,0000000	1,0000000
Zscore(R8)	270	-3,04146	,88144	,0000000	1,0000000
Zscore(R9)	270	-2,88849	,81353	,0000000	1,0000000
Zscore(RP10)	270	-3,21288	,74821	,0000000	1,0000000

Zscore(RP11)	270	-2,93720	,90631	,0000000	1,00000000
Zscore(RP12)	270	-2,56995	1,03154	,0000000	1,00000000
Zscore(A13)	270	-2,57941	1,10546	,0000000	1,00000000
Zscore(A14)	270	-2,99571	,83162	,0000000	1,00000000
Zscore(A15)	270	-2,18138	1,49970	,0000000	1,00000000
Zscore(E16)	270	-1,97977	1,27299	,0000000	1,00000000
Zscore(E17)	270	-2,73295	1,74594	,0000000	1,00000000
Zscore(E18)	270	-3,65257	1,32193	,0000000	1,00000000
Zscore(E19)	270	-2,78008	1,15675	,0000000	1,00000000
Valid N (listwise)	270				

Lampiran 6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Tingkat Kepentingan

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,821
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	81,642
	Df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		T1	T2	T3	T4
Anti-image Covariance	T1	,264	-,148	-,083	-,088
	T2	-,148	,437	-,066	,012
	T3	-,083	-,066	,253	-,144
	T4	-,088	,012	-,144	,299
Anti-image Correlation	T1	,818 ^a	-,436	-,323	-,313
	T2	-,436	,855 ^a	-,197	,033
	T3	-,323	-,197	,808 ^a	-,524
	T4	-,313	,033	-,524	,812 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,757
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	106,861
	Df	10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		R5	R6	R7	R8	R9
Anti-image Covariance	R5	,160	-,105	-,014	-,003	-,018
	R6	-,105	,124	-,081	,051	-,072
	R7	-,014	-,081	,327	-,188	,071
	R8	-,003	,051	-,188	,520	-,214
	R9	-,018	-,072	,071	-,214	,395
Anti-image Correlation	R5	,777 ^a	-,746	-,061	-,012	-,073
	R6	-,746	,707 ^a	-,404	,200	-,326
	R7	-,061	-,404	,807 ^a	-,456	,197
	R8	-,012	,200	-,456	,686 ^a	-,472
	R9	-,073	-,326	,197	-,472	,808 ^a

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,698
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	48,980
	Df	3
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		RP10	RP11	RP12
Anti-image Covariance	RP10	,271	-,202	-,110
	RP11	-,202	,282	-,081
	RP12	-,110	-,081	,559
Anti-image Correlation	RP10	,646 ^a	-,732	-,281
	RP11	-,732	,656 ^a	-,204
	RP12	-,281	-,204	,870 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,646
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	30,441
	Df	3
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		A13	A14	A15
Anti-image Covariance	A13	,460	-,283	-,046
	A14	-,283	,405	-,189
	A15	-,046	-,189	,704
Anti-image Correlation	A13	,627 ^a	-,655	-,080
	A14	-,655	,599 ^a	-,355
	A15	-,080	-,355	,786 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,822
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	103,720
	Df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		E16	E17	E18	E19
Anti-image Covariance	E16	,159	-,056	-,061	-,122
	E17	-,056	,312	-,125	,007
	E18	-,061	-,125	,231	-,036
	E19	-,122	,007	-,036	,222
Anti-image Correlation	E16	,780 ^a	-,251	-,317	-,648
	E17	-,251	,861 ^a	-,466	,026
	E18	-,317	-,466	,851 ^a	-,159
	E19	-,648	,026	-,159	,807 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,912	,916	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,892	,895	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,874	,877	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,802	,800	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,938	,940	4

Uji Validitas Tingkat Kinerja

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,778
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	53,472
	Df
	6
	Sig.
	,000

Anti-image Matrices

		T1	T2	T3	T4
Anti-image Covariance	T1	,427	-,220	-,129	-,054
	T2	-,220	,472	-,002	-,122
	T3	-,129	-,002	,454	-,220
	T4	-,054	-,122	-,220	,431
Anti-image Correlation	T1	,780 ^a	-,491	-,294	-,126
	T2	-,491	,778 ^a	-,005	-,271
	T3	-,294	-,005	,772 ^a	-,498
	T4	-,126	-,271	-,498	,782 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,751
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	88,836
	Df	10
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		R5	R6	R7	R8	R9
Anti-image Covariance	R5	,152	-,142	-,017	-,060	-,085
	R6	-,142	,197	-,057	,026	,063
	R7	-,017	-,057	,558	-,155	,017
	R8	-,060	,026	-,155	,406	-,193
	R9	-,085	,063	,017	-,193	,516
Anti-image Correlation	R5	,695 ^a	-,822	-,058	-,241	-,304
	R6	-,822	,674 ^a	-,172	,092	,199
	R7	-,058	-,172	,895 ^a	-,325	,031
	R8	-,241	,092	-,325	,808 ^a	-,421
	R9	-,304	,199	,031	-,421	,775 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,652
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	50,986
	Df	3
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		RP10	RP11	RP12
Anti-image Covariance	RP10	,275	-,192	,008
	RP11	-,192	,223	-,154
	RP12	,008	-,154	,556
Anti-image Correlation	RP10	,634 ^a	-,774	,019
	RP11	-,774	,597 ^a	-,437
	RP12	,019	-,437	,799 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,634
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	52,841
	Df	3
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		A13	A14	A15
Anti-image Covariance	A13	,195	-,172	-,107
	A14	-,172	,213	-,005
	A15	-,107	-,005	,670
Anti-image Correlation	A13	,583 ^a	-,842	-,298
	A14	-,842	,597 ^a	-,014
	A15	-,298	-,014	,870 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,842
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	78,234
	Df	6
	Sig.	,000

Anti-image Matrices

		E16	E17	E18	E19
Anti-image Covariance	E16	,327	-,086	-,134	-,082
	E17	-,086	,333	-,034	-,146
	E18	-,134	-,034	,377	-,095
	E19	-,082	-,146	-,095	,280
Anti-image Correlation	E16	,852 ^a	-,262	-,381	-,270
	E17	-,262	,839 ^a	-,097	-,479
	E18	-,381	-,097	,865 ^a	-,293
	E19	-,270	-,479	-,293	,817 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,867	,867	4

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,874	,875	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,869	,871	3

Reliability Statistics

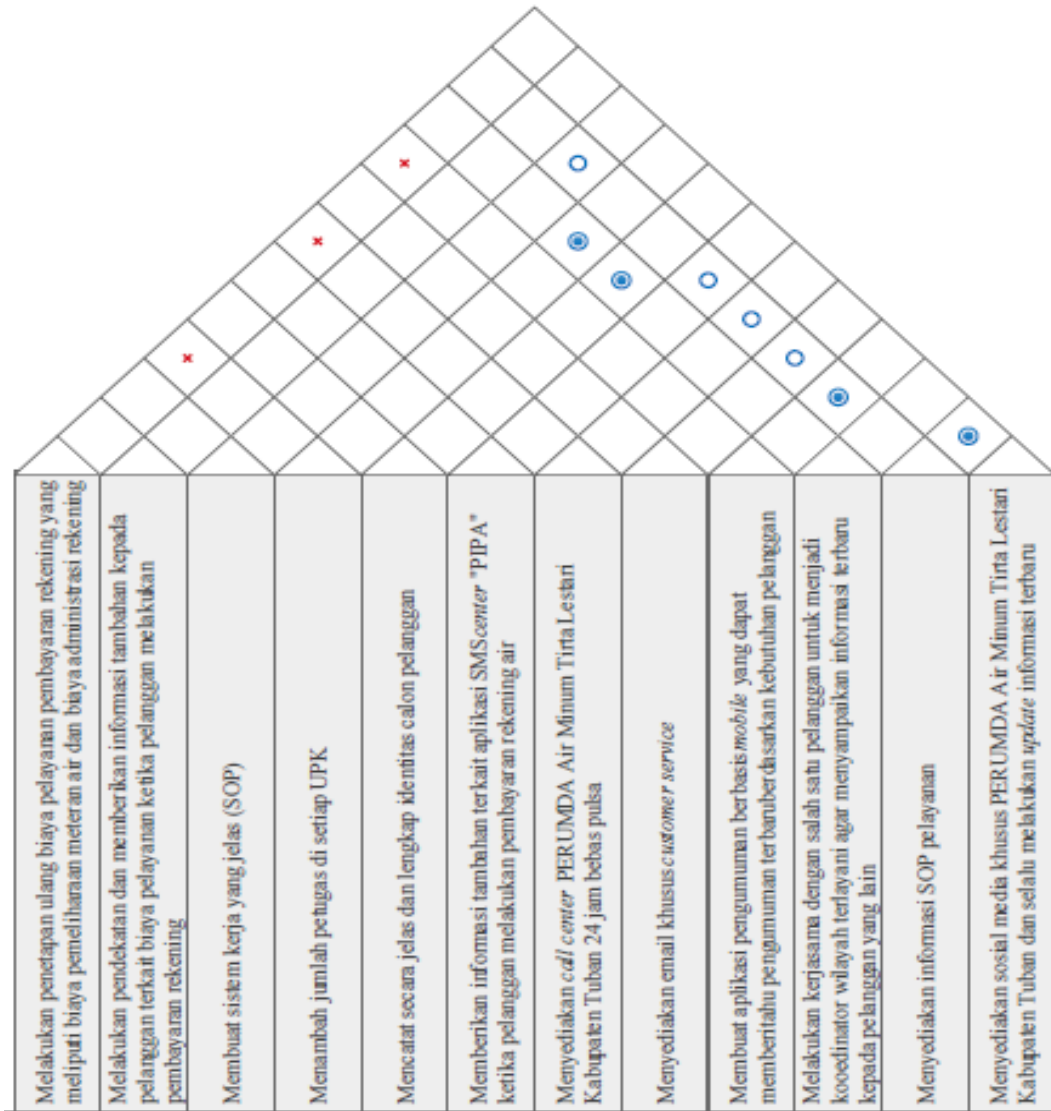
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,854	,853	3

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,909	,918	4

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Lampiran 7 Atap House of Quality (HoQ Ruang 4)



(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Lampiran 8 Dokumentasi

Dokumentasi dengan Pelanggan



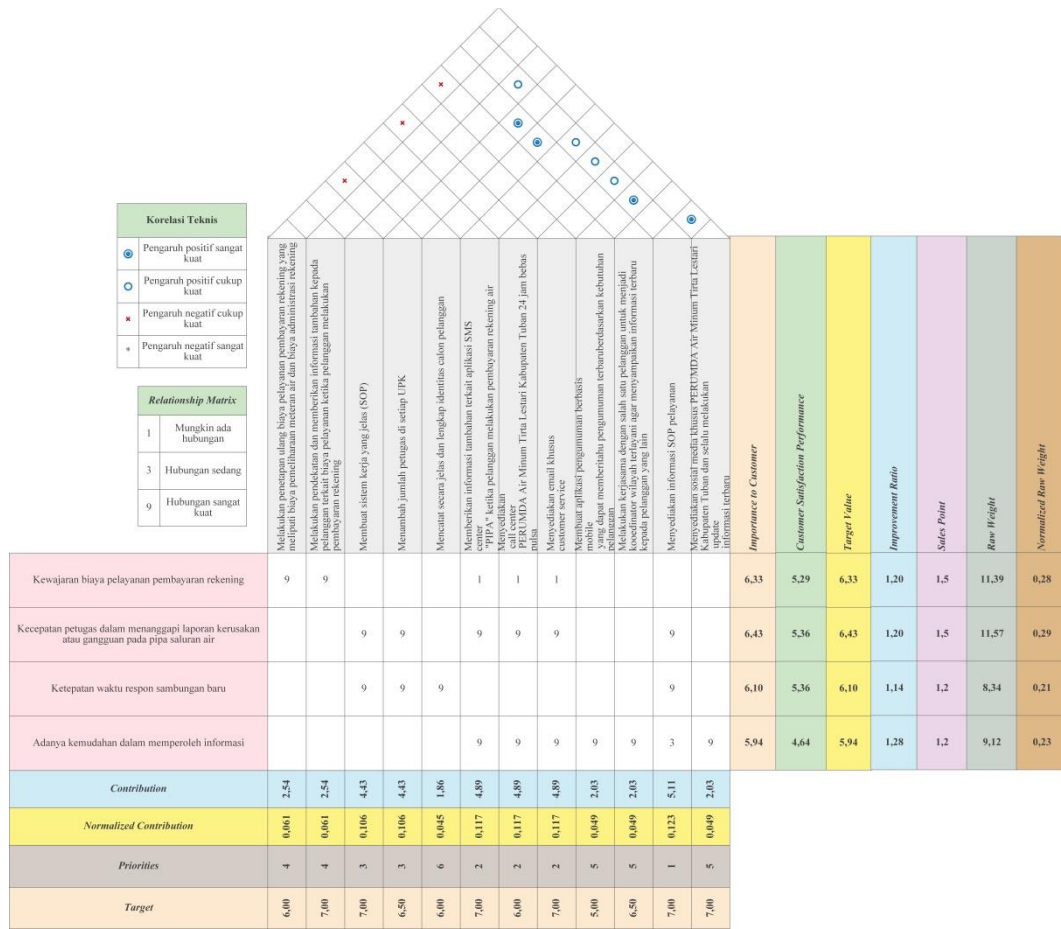
Dokumentasi dengan Kepala UPK



Dokumentasi dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan



Lampiran 9 House of Quality



(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Biodata Penulis



Titik Meiditia Ariani, lahir di Kota Tuban pada 14 Mei 1996. Penulis merupakan anak tunggal yang telah menempuh pendidikan formal di SMPN 3 Tuban dan SMAN 2 Tuban. Setelah lulus pendidikan SMA pada tahun 2015, penulis melanjutkan studi di Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Bisnis dan Manajemen Teknologi, Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Pencapaian yang penulis telah raih selama perkuliahan yaitu menjadi finalis Wirausaha Muda Mandiri (WMM) tingkat Regional pada tahun 2016. Selain itu, selama masa perkuliahan penulis juga berkesempatan menjabat sebagai Sekretaris II Lembaga Dakwah Departemen yaitu MOZAIK MB pada periode 2017/2018. Pada tahun 2018, penulis berkesempatan melaksanakan kerja praktik di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk *Bureau of Competency & Learning Design* dengan membantu dalam merumuskan prioritas *core competency* karyawan PT Semen Indonesia (Persero) Tbk yang membutuhkan peningkatan. Penulis terbuka untuk berdiskusi mengenai berbagai hal dan dapat dihubungi melalui email titikmeiditia14@gmail.com.