

Pengaruh Aspek *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* dalam Pelayanan Perbaikan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Karanganyar

Fajar Wahyu Karyadi

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

Kim Budiwinarto

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

Rohwiyati

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

Roch Mulyani

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

Astrid Widayani

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi UNSA

Abstract : *In this research has the objective to determine the effect tangible aspects, responsiveness, assurance and empathy in service improvements to customer satisfaction in the Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Karanganyar either partially or simultaneously.*

The hypothesis in this study are: Suspected tangible aspects, responsiveness, assurance and empathy in service improvements significant effect on customer satisfaction in the Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Karanganyar either partially or simultaneously.

Necessary data in this study are primary data obtained by questionnaire from a sample of 52 respondents. Analysis of the data used in this research is multiple linear regression, t test, F test and coefficient of determination. The results of data analysis in this study can be concluded that the tangible aspects, responsiveness, assurance and empathy in service improvements significant effect on customer satisfaction in the Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Karanganyar either partially or simultaneously.

Keywords: *tangible aspects, responsiveness, assurance, empathy in customer service and satisfaction*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan faktor penting yang harus selalu ditingkatkan. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu kunci sukses dari perusahaan jasa. Dalam rangka meningkatkan kepuasan

pelanggan kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa harus mendapatkan perhatian yang serius, karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan jaminan kelangsungan perusahaan yang lebih lama. Pelanggan yang puas akan pelayanan yang ada akan cenderung meningkatkan pembeliannya. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rohwiyati & Mulyono (2017) bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, dengan kata lain kepuasan nasabah sebagai pemediasi pada kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, sehingga kualitas pelayanan akan memberikan pengaruh yang lebih besar pada loyalitas nasabah melalui kepuasan terlebih dahulu. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Endry Kurniawan & Slamet Djauhari (2017) bahwa Promosi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dimana dengan adanya promosi yang menarik dan mampu memberikan informasi yang nyata terhadap kualitas produk, maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Efi Nopita Sari & Putra Wisnu Agung (2017) bahwa upaya untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen maka pihak perusahaan harus selalu memberikan yang terbaik bagi konsumen. Salah satu cara adalah memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Mansur dan Juni Trisnowati (2017) bahwa perilaku konsumen dalam pembelian makanan tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan konsumsi semata melainkan juga sebagai bentuk upaya untuk memenuhi kepuasan konsumen. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Erni widiastruti (2016) bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dan kualitas pelayanan sangat penting kaitannya dengan eksistensi dan perkembangan keberhasilan perusahaan jasa. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Erni widiastruti (2016) bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah adanya pelayanan yang mendukung kualitas produk.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu perusahaan pemerintah yang mengelola penyediaan air minum yang baik harus selalu memperhatikan aspek kualitas dalam pelayanan di setiap bidang kegiatan operasional perusahaan. Salah satu bidang operasional kegiatan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah pelayanan perbaikan. Pelayanan perbaikan merupakan salah satu pelayanan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan harus selalu ditingkatkan kualitasnya, karena dengan adanya pelayanan perbaikan yang baik bagi pelanggan akan dapat menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

Bentuk pelayanan yang baik bagi pelanggan merupakan kunci sukses dan kunci kelangsungan bagi perusahaan. Dalam pelayanan perbaikan banyak aspek penilaian yang dapat mendukung kualitas pelayanan seperti aspek *tangibles*,

responsiveness, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan. Aspek-aspek tersebut dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam pelayanan perbaikan di PDAM selalu memperhatikan aspek sarana dan prasarana yang ada guna mendukung pelaksanaan teknis di lapangan, mengingat dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam perbaikan bagi pelanggan. Dengan demikian akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pernyataan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sugino (2012) yang menyatakan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Pernyataan yang lain juga dinyatakan oleh Suyadi (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu Thomas (2012) dalam penelitiannya juga menyatakan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari beberapa pernyataan hasil penelitian terdahulu bahwa aspek fisik/fasilitas (*tangibles*) merupakan salah satu aspek dalam pelayanan yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan.

Kecepatan dalam pelayanan perbaikan di PDAM juga merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Pernyataan ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Hanggo (2012) yang menyatakan bahwa aspek *responsivitas* dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dalam perbaikan di PDAM aspek lain yang tidak kalah penting adalah aspek kesadaran karyawan/teknisi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (*emphaty*). Aspek *emphaty* dalam pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan ini sependapat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanggo (2012) yang menyatakan bahwa aspek *emphaty* dalam pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini merumuskan permasalahan yang hendak dibahas, yaitu apakah aspek *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar secara parsial maupun secara simultan?

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini merupakan penilaian responden atas gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan terhadap pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar. Indikator yang digunakan dalam pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini diantaranya :

- a. Penilaian pelanggan terhadap fasilitas, sarana dan prasarana yang ada dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar.
 - b. Penilaian pelanggan terhadap keandalan dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar.
 - c. Penilaian pelanggan terhadap kecepatan dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar.
 - d. Penilaian pelanggan terhadap kepastian dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar.
 - e. Penilaian pelanggan terhadap keberadaan dan kesadaran karyawan dalam memberikan pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar.
1. Bukti Fisik/*tangible* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar.

Faktor *tangible*/bukti fisik dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar merupakan penilaian responden terhadap wujud langsung yang ada pada pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar yang diukur dari indikator sebagai berikut fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan materi komunikasi.

2. Daya Tanggap/*Sersponsiveness* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar

Daya tanggap/*responsiveness* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar merupakan penilaian responden terhadap aspek kecepatan dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar yang diukur dari indikator sebagai berikut: kecepatan dalam menanggapi permohonan pemasangan, kecepatan dalam pemasangan jaringan, kecepatan dalam menerima keluhan pelanggan, kecepatan dalam penanganan gangguan, dan kecepatan dalam memberikan informasi terkait dengan kebutuhan pelanggan.

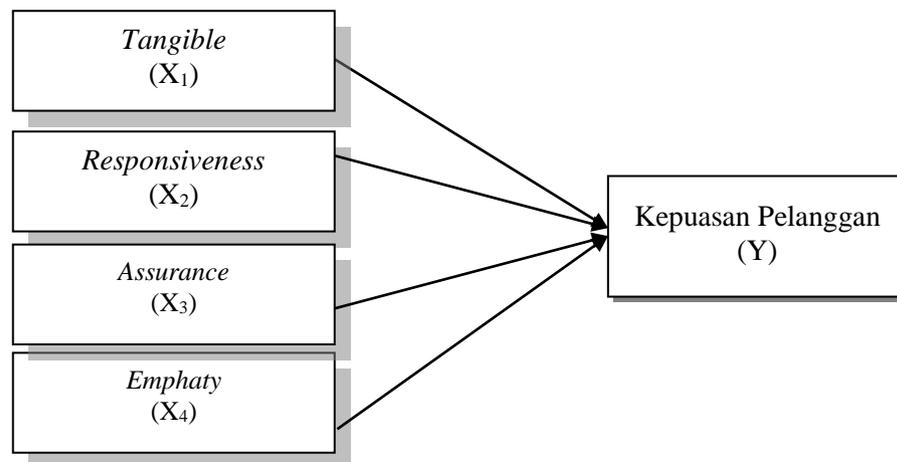
3. Empati/*emphaty* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar

Empati/*emphaty* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar merupakan penilaian responden terhadap pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar yang dilihat dari aspek empati yang diukur dengan indikator sebagai berikut : kemauan atau kesadaran para karyawan/teknisi untuk peduli dan memberi perhatian secara individu kepada pelanggannya.

4. Kepastian/*Assurance* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar

Kepastian/*Assurance* dalam pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar merupakan penilaian responden terhadap adanya kepastian pelayanan perbaikan yang ada di PDAM Kabupaten Karanganyar yang dilihat dari aspek jaminan kepastian yang diukur dengan indikator sebagai berikut : ketepatan waktu, kepastian penyelesaian gangguan, dan

Dari uraian tersebut di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. $H_0:\beta_1 = 0$, di duga aspek *tangible* dalam dalam pelayanan perbaikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

$H_a:\beta_1 = 0$, di duga aspek *tangible* dalam dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

2. $H_0:\beta_1 = 0$, di duga aspek *responsiveness* dalam dalam pelayanan perbaikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

$H_a:\beta_1 = 0$, di duga aspek *responsiveness* dalam dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

3. $H_0:\beta_1 = 0$, di duga aspek *assurance* dalam dalam pelayanan perbaikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

$H_a:\beta_1 = 0$, di duga aspek *assurance* dalam dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

4. $H_0:\beta_1 = 0$, di duga aspek *emphaty* dalam dalam pelayanan perbaikan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

$H_a:\beta_1 = 0$, di duga aspek *emphaty* dalam dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

5. $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = 0$, diduga aspek *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam dalam pelayanan perbaikan secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun secara simultan”.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan jenis data yang digunakan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sedangkan berdasarkan bentuk penelitiannya, penelitian ini merupakan asosiasi karena menganalisa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuisisioner kepada responden yang diambil sebagai sampel, dalam penelitian ini terdapat 52 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer hasil jawaban kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji statistik diantaranya dengan uji regresi linier berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Dari hasil uji t dengan maka dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang berarti bahwa ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.
 - a. Pengaruh *tangibles* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh *tangibles* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,624 > 2,012$) dan $p\text{-value} < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *tangible* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian hipotesis 1 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga aspek aspek *tangible* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek aspek *tangible* dalam pelayanan perbaikan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini

mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugino (2012) dan Anjar Rahmulyono (2008) yang menyatakan bahwa aspek *tangibles* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada di PDAM Tirta Lawu Karanganyar perlu adanya peningkatan aspek fisik dalam pelayanan seperti keberadaan karyawan dan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan yang lebih baik.

- b. Pengaruh *responsiveness* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh aspek *responsiveness* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,215 > 2,012$) dan $p-value < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *responsiveness* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian hipotesis 2 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga artinya aspek *responsiveness* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dalam pelayanan perbaikan merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Tri Hanggo (2012) yang menyatakan bahwa aspek *responsiveness* dalam pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Untuk itu dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya di PDAM Tirta Lawu Karanganyar dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kecepatan dalam pelayanan, seperti kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap setiap keluhan pelanggan, dan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap setiap klaim yang dilakukan oleh pelanggan.

- c. Pengaruh *assurance* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh aspek *assurance* dalam pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,019 > 2,012$) dan $p-value < 0,05$ ($0,005 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *assurance* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian hipotesis 3 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga *assurance* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *assurance* dalam pelayanan perbaikan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Anjar Rahmulyono (2008) yang menyatakan bahwa aspek *assurance* dalam pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Khususnya di PDAM Tirta Lawu Karanganyar perlu meningkatkan adanya kepastian dalam pelayanan, seperti jaminan terhadap setiap komplain pelanggan yang akan direspon dengan baik, adanya kepastian terhadap kualitas pelayanan yang ada.

d. Pengaruh *emphaty* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pengaruh *emphaty* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,573 > 2,012$) dan $p-value < 0,05$ ($0,008 < 0,05$), berarti H_0 ditolak dan H_a diterima artinya aspek *emphaty* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian dapat diketahui bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa: “Diduga *emphaty* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *emphaty* dalam pelayanan perbaikan merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Sugino (2012) yang menyatakan bahwa *emphaty* dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan perlu perhatian terhadap aspek *empathy* dalam pelayanan, seperti dengan meningkatkan kesadaran para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada setiap pelanggan.

2. Pengaruh aspek *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan perbaikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar.

Berdasarkan uji hipotesis secara simultan dengan uji F dalam penelitian ini maka dapat diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($30,685 > 2,56$) dan $p-value < 0,05$ ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti aspek *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan perbaikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar. Dengan demikian hipotesis 4 dalam penelitian ini yang menyatakan bahwa “Diduga aspek *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan perbaikan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar” terbukti kebenarannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan perbaikan merupakan faktor-faktor yang dapat simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar.

3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa nilai Koefisien Determinasi (R^2) yang dilihat pada tabel *adjusted R square* sebesar sebesar 0,700, maka dapat diartikan bahwa proporsi pengaruh variabel independen yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar sebesar 70% sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi oleh faktor yang lainnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemilihan variabel independen yang digunakan untuk memprediksi variabel dependen dalam penelitian ini sudah tepat, mengingat nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini relatif besar yaitu sebesar 0,700 atau 70%.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa *tangible*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* dalam pelayanan perbaikan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Karanganyar baik secara parsial maupun simultan.

Saran yang dapat direkomendasikan diantaranya adalah dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada di PDAM Tirta Lawu Karanganyar perlu adanya peningkatan aspek fisik dalam pelayanan seperti keberadaan karyawan dan fasilitas dan sarana pendukung pelayanan yang lebih baik. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, khususnya di PDAM Tirta Lawu Karanganyar dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kecepatan dalam pelayanan, seperti kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap setiap keluhan pelanggan, dan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap setiap klaim yang dilakukan oleh pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Khususnya di PDAM Tirta Lawu Karanganyar perlu meningkatkan adanya kepastian dalam pelayanan, seperti jaminan terhadap setiap komplain pelanggan yang akan direspon dengan baik, adanya kepastian terhadap kualitas pelayanan yang ada. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan perlu perhatian terhadap aspek *empathy* dalam pelayanan, seperti dengan meningkatkan kesadaran para karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada setiap pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjar Rahmulyono. 2008 "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Dwiyanto, Agus, Partini, Ratmito, Wicaksono, Bambang, Tamtiari, Wini, Kusumasari, Beveola, nuh, Muhammad, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, diterbitkan Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM*, Galang Printika, Yogyakarta, 2002.
- Dwiyanto, Agus, dkk. *Reformasi Tata pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan*, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2003.
- Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta, 2002.
- Rohwiyati & Mulyono, 2017, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Volume 17, No. 3, September*, Pusat Pengembangan dan Bisnis Fakultas Ekonomi, UNISRI Surakarta.
- Erni widiastruti, 2016, Analisa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di bengkel Erzhet motor sport Yogyakarta, Smooting, *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 14 No.4 Oktober*, UNSA Surakarta.

- Erni widiastruti, 2016, Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah lembaga keuangan BMT Insan Kamil Solo, *Smooting Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 16 No.4 Desember, UNSA Surakarta.
- Muhammad Mansur dan Juni Trisnowati, 2017, Faktor – faktoryang mempengaruhi keputusan pembelian di rumah makan Solaria Hartono Mall Solo Baru, *Smooting, jurnal penelitian dan kajian ilmiah*, Volume 15 No. 4, UNSA Surakarta.
- _____, *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta, 1997.
- Gerson, Richard F., *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta, 2002.
- Gibson, James L., Ivancevich, John M., Donnely JR., James H., *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses, Edisi Kedelapan*, Binarupa Aksara, Jakarta, 2001.
- Harentama Fardhani. Th, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang, Diakses 20 Agustus 2016.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum
- Milles, Mattew B. & Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press, 2002.
- Moleong, Lexi J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2000.
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.
- Ratminto & Atik SW. *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.
- Siagian, Sondang P., *Patologi Birokrasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian, *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta, 2003.
- Sugino. 2012. "Pengaruh Aspek *Tangibles* Dan *Emphaty* Dalam Pelayanan Keamanan Terhadap Kepuasan Pedagang Di Pasar Bunder Kabupaten Sragen". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Suyadi. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Biaya Terhadap Keputusan Masyarakat Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Ugd Puskesmas Mondokan Kabupaten Sragen". Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Efi Nopita Sari & Putra Wisnu Agung, 2017, Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen di Toko Sumber Pangestu Motor Karanganyar, *Smooting, Jurnal Penelitian dan Kajian Fakultas Ekonomi* Vol. 15 No.3 Juli, UNSA Surakarta.

- Endry Kurniawan & Slamet Djauhari,
2017, Pengaruh kualitas produk, harga, lokasi dan promosi terhadap kepuasan pelanggan produk Garmen di PT. Jaya Asri Garmino Karanganyar, Smooting, Jurnal Penelitian dan Kajian Fakultas Ekonomi Vol. 15 No.4 Oktober, UNSA Surakarta.
- Thoha, Miftah, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pd. Batang Gadis, Jakarta, 2001.
- Tri Hango. 2012. ”*Pengaruh Aspek Responsiveness Dan Reliability Dalam Pelayanan Penyiaran Radioland Swara Swadaya Terhadap Kepuasan Pedagang Di Pasar Bunder Kabupaten Sragen*”. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Surakarta, Tidak Dipublikasikan.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring, 2002.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York, 2000.