

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengaruh Penetapan Tarif Air Bersih dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden menjelaskan gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian ini, sebab dengan menjelaskan identitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini maka akan dapat diketahui sejauh mana identitas responden. Oleh karena itu, karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, alamat, pekerjaan dan pendapatan. Penjelasan berbagai karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

a. Umur

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner, maka diperoleh data kisaran umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.1

Tabel 4.1
Data Responden Menurut Umur

No.	Umur Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	20-30 tahun	20	20 %
2	31-40 tahun	42	42 %
3	41-50 tahun	24	24 %
4	>50 tahun	14	14 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Olahan, 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat umur responden yaitu pada usia 20-30 tahun sebanyak 20 orang atau 20% responden, pada usia 31-40 tahun sebanyak 42 orang atau 42% responden, pada usia 41-50 tahun sebanyak 24 orang atau 24% responden, dan pada usia >50 tahun sebanyak 14 orang atau 14% responden. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan PDAM Tirta Kampar yang paling banyak adalah berada pada usia 31-40 tahun.

b. Alamat

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner, maka diperoleh data tentang alamat dari responden berdasarkan tabel 4.2 sebagai berikut:

Tabel 4.2
Data Responden Menurut Alamat

No.	Alamat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Bangkinang Kota	48	48 %
2	Bangkinang Seberang	14	14 %
3	Muara Uwai	13	13 %
4	Pulau Gadang	10	10 %
5	Salo	15	15 %
Jumlah		100	100 %

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa pelanggan yang bertempat tinggal di Bangkinang Kota sebanyak 48 orang atau 48% responden, pelanggan yang bertempat tinggal di Bangkinang seberang sebanyak 14 orang atau 14% responden, pelanggan yang bertempat tinggal

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

di muara uwai sebanyak 13 orang atau 13% responden, pelanggan yang bertempat tinggal di pulau gadang sebanyak 10 orang atau 10% responden, dan pelanggan yang bertempat tinggal di salo sebanyak 15 orang atau 15% responden. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan PDAM Tirta Kampar bertempat tinggal di bangkinang kota dikarenakan akses untuk berlangganan lebih mudah serta masyarakat bangkinang kota menyatakan tarif yang ditetapkan PDAM Tirta Kampar tidak tergolong mahal.

c. Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner, maka diperoleh data tentang pekerjaan dari responden berdasarkan tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3
Data Responden Menurut Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Dosen	7	7%
2.	Guru	18	18%
3.	Petani	20	20%
4.	PNS	26	26%
5.	Wiraswasta	29	29%
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat dijelaskan bahwa pekerjaan pelanggan yang bekerja sebagai dosen sebanyak 7 orang atau 7% responden, pelanggan yang bekerja sebagai guru sebanyak 18 orang atau 18%, pelanggan yang bekerja sebagai petani sebanyak 20 orang atau 20%

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden, pelanggan yang bekerja sebagai PNS sebanyak 26 orang atau 26% responden, sedangkan pelanggan yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 29 orang atau 29% responden. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pelanggan PDAM Tirta Kampar bekerja sebagai wiraswasta.

d. Pendapatan Perbulan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner, maka diperoleh data tentang Pendapatan Perbulan dari responden berdasarkan tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4
Data Responden Menurut Pendapatan Perbulan

No.	Pendapatan	Jumlah (orang)	Persentase
1	Rp.500.000-Rp.1.000.000	0	0%
2	Rp.1.100.000-	17	17%
3	Rp.2.000.000	36	36%
4	Rp.2.100.000-Rp.3000.000	47	47%
5	>Rp.3000.000		
Jumlah		100	100%

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dijelaskan bahwa pendapatan responden sebesar Rp.500.000-Rp.1000.000 sebanyak 0 orang atau 0% responden, pendapatan sebesar Rp.1.100.000-Rp.2.000.000 sebanyak 17 orang atau 17% responden, pendapatan sebesar Rp.2.100.000-Rp.3000.000 sebanyak 36 orang atau 36% responden, dan pendapatan sebesar >Rp.3.000.000 sebanyak 47 orang atau 47% responden. Dari data diatas

© dapat disimpulkan bahwa rata-rata pendapatan perbulan responden berkisaran lebih dari Rp.3000.000/bulan.

2. Deskriptif Variabel

Tabel 4.5
Statistik Deskriptif Variabel

	TARIF	KUALITAS PELAYANAN	KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
N Valid	100	100	100
Missing	0	0	0
Mean	18.24	25.31	23.69
Std. Error of Mean	.235	.368	.273
Median	18.00	26.00	24.00
Mode	18	26	26
Std. Deviation	2.349	3.678	2.729
Variance	5.518	13.529	7.448
Range	10	15	12
Minimum	13	17	17
Maximum	23	32	29
Sum	1824	2531	2369

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.5 diatas terlihat deskriptif variabel meliputi masing-masing butir yang terdapat variabel tarif, kualitas pelayanan dan keputusan penggunaan jasa melalui kuesioner. Kuesioner terdiri dari 5 pertanyaan tarif, 7 pertanyaan kualitas pelayanan, dan 6 butir pertanyaan keputusan penggunaan jasa. Dan disebar sebanyak 100 responden yang menjadi pelanggan di PDAM Tirta Kampar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan perhitungan dari distribusi tarif didapati nilai *Mean* (rata-rata) sebesar 18,24, nilai *median* sebesar 18,00, nilai *mode* sebesar 18, nilai *Std. Deviation* (Standar Deviasi) sebesar 2,349, nilai *Minimum* (terendah) sebesar 13, dan nilai *Maximum* (maksimum) sebesar 23. Perhitungan ini menunjukkan nilai *Mean* (rata-rata) dan *Median* tidak jauh berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa skor variabel tarif cenderung berdistribusi normal. Sutrisno hadi, menyebutkan bahwa nilai mean (rata-rata) tidak jauh berbeda dengan *Median* dan *Modus*, dapat dipakai sebagai ukuran gejala pusat yaitu kepentingan analisis selanjutnya.

Berdasarkan perhitungan dari distribusi kualitas pelayanan didapati nilai *Mean* (rata-rata) sebesar 25,31, nilai *Median* sebesar 26,00, nilai *Mode* sebesar 26, nilai *Std. Deviation* (standar deviasi) sebesar 3,678, nilai *Minimum* (terendah) sebesar 17 dan nilai *Maximum* sebesar 32. Perhitungan ini menunjukkan nilai *Mean* (rata-rata) dan *Median* tidak jauh berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa skor variabel kualitas pelayanan cenderung berdistribusi normal.

Perhitungan dari distribusi keputusan penggunaan jasa didapati nilai *Mean* (rata-rata) 23,69, nilai *Median* sebesar 24,00, nilai *Mode* sebesar 26, nilai *Std.Deviation* (standar deviasi) sebesar 2,729, nilai *Minimum* (terendah) sebesar 17 dan nilai *Maximum* sebesar 29. Perhitungan ini menunjukkan nilai *mean* (rata-rata) dan *median* tidak jauh berbeda. Hal ini mengindikasikan bahwa skor variabel keputusan penggunaan jasa cenderung berdistribusi normal.

3. Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Variabel

a. Variabel Penetapan Tarif

Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dari pertanyaan yang telah disebarakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.6
Tanggapan Responden terhadap Variabel Penetapan Tarif

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Tarif yang ditetapkan terjangkau oleh masyarakat kalangan umum	23	53	24	0	0	100
		23%	53%	24%	0%	0%	100%
		115	212	72	0	0	399
2	Tarif yang ditetapkan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan	4	54	36	6	0	100
		4%	54%	36%	6%	0%	100%
		20	216	108	12	0	356
3	Tarif yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk yang diharapkan	7	41	36	16	0	100
		7%	41%	36%	16%	0%	100%
		35	164	108	32	0	339
4	Tarif yang saya bayarkan sesuai dengan manfaat yang saya rasakan.	6	48	46	0	0	100
		6%	48%	46%	0%	0%	100%
		30	192	138	0	0	360
5	Harga jasa air PDAM Tirta Kampar cukup murah dibandingkan harga jasa air	10	51	38	1	0	100
		10%	51%	38%	1%	0%	100%

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lainnya	50	204	114	2	0	370
Jumlah	50	247	180	23	0	500
Persentase (%)	10%	49,4%	36%	4,6%	0%	100%
Skor total	250	988	540	46	0	1824

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Penetapan tarif pada PDAM Tirta Kampar, dapat dilihat bahwa pada pernyataan pertama responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 23 orang atau sebesar 23%, setuju berjumlah 53 orang atau sebesar 53%, cukup setuju berjumlah 24 orang atau sebesar 24%, dan tidak adanya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 4 orang atau sebesar 4%, setuju berjumlah 54 orang atau sebesar 54%, cukup setuju berjumlah 36 orang atau sebesar 36%, tidak setuju berjumlah 6 orang atau sebesar 6%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 7 orang atau sebesar 7%, setuju berjumlah 41 orang atau sebesar 41%, cukup setuju berjumlah 36 orang atau sebesar 36%, tidak setuju berjumlah 16 orang atau sebesar 16%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada pernyataan kedua responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 6 orang atau sebesar 6%, setuju berjumlah 48 orang atau sebesar 48%, cukup setuju berjumlah 46 orang atau sebesar 46%, dan tidak adanya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 10 orang atau sebesar 10%, setuju berjumlah 51 orang atau sebesar 51%, cukup setuju berjumlah 38 orang atau sebesar 38%, tidak setuju berjumlah 1 orang atau sebesar 1%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

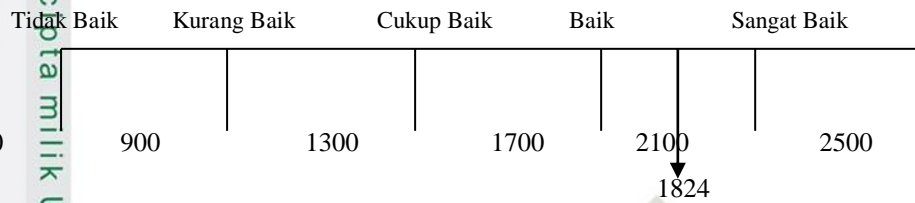
Dari total keseluruhan tanggapan responden pada pernyataan variabel penetapan tarif dengan paket *bundling* bahwa responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 250 orang, responden yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 988 orang, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) sebanyak 540 orang, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 46 orang dan tidak adanya responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS).

Dari hasil tanggapan responden tentang variabel penetapan tarif dengan 5 pernyataan yang diajukan berjumlah 500 dengan skor 1824, tanggapan responden sebagian besar yaitu setuju dengan jumlah 247 (49,4%) dengan skor 988. Berikut rentang skor variabel penetapan tarif:

$$\begin{aligned} \text{Rentang skor variabel: } & \frac{(5 \times 5 \times 100) - (1 \times 5 \times 100)}{5} \\ & = \frac{2500 - 500}{5} \end{aligned}$$

$$= 400$$

Maka panjang interval pada setiap kategori jawaban adalah 400.



Berdasarkan garis kontinum kategorisasi dari variabel penetapan tarif diketahui bahwa tingkatan dari tanggapan responden dapat dikategorikan baik dengan total skor 1824 yang berada diantara rentang garis kontinum 1700 sampai dengan 2100.

b. Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dari pertanyaan yang telah disebarakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.7
Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Karyawan memberikan pelayanan dengan baik	21	51	24	4	0	100
		21%	51%	24%	4%	0%	100%
		105	204	72	8	0	389
2	Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam menangani masalah pelanggan	2	52	35	11	0	100
		2%	52%	35%	11%	0%	100%
		10	208	105	22	0	345

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3	Karyawan cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan	8	47	29	16	0	100
		8%	47%	29%	16%	0%	100%
		40	188	87	32	0	347
4	Karyawan merespon dengan cepat dalam menjawab pertanyaan pelanggan	2	40	46	12	0	100
		2%	40%	46%	12%	0%	100%
		10	160	138	24	0	332
5	Karyawan mampu meyakinkan pelanggan dengan jaminan produk dan pelayanan yang memuaskan	2	45	35	18	0	100
		2%	45%	35%	18%	0%	100%
		10	180	105	36	0	331
6	PDAM Tirta Kampar memiliki karyawan yang profesional dalam melayani pelanggan	22	51	27	0	0	100
		22%	51%	27%	0%	0%	100%
		110	204	81	0	0	395
7	PDAM Tirta Kampar mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan	21	52	25	2	0	100
		21%	52%	25%	2%	0%	100%
		105	208	75	4	0	392
Jumlah		78	338	221	63	0	700
Persentase (%)		11,5 %	48,3 %	31,6 %	9%	0%	100%
Skor Total		390	1352	663	126	0	2531

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa mengenai pernyataan tentang variabel Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Kampar, dapat dilihat bahwa pada pernyataan pertama responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 21 orang atau sebesar 21%, setuju

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berjumlah 51 orang atau sebesar 51%, cukup setuju berjumlah 24 orang atau sebesar 24%, tidak setuju berjumlah 4 orang atau sebesar 4%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 2%, setuju berjumlah 52 orang atau sebesar 52%, cukup setuju berjumlah 35 orang atau sebesar 35%, tidak setuju berjumlah 11 orang atau sebesar 11%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 8 orang atau sebesar 8%, setuju berjumlah 47 orang atau sebesar 47%, cukup setuju berjumlah 29 orang atau sebesar 29%, tidak setuju berjumlah 16 orang atau sebesar 16%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keempat responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 2%, setuju berjumlah 40 orang atau sebesar 40%, cukup setuju berjumlah 46 orang atau sebesar 46%, tidak setuju berjumlah 12 orang atau sebesar 12%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kelima responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 2%, setuju berjumlah 45 orang atau sebesar 45%, cukup setuju berjumlah 35 orang atau sebesar 35%, tidak setuju berjumlah 18 orang atau sebesar 18%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada pernyataan keenam responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 22 orang atau sebesar 22%, setuju berjumlah 51 orang atau sebesar 51%, cukup setuju berjumlah 27 orang atau sebesar 27%, dan tidak adanya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketujuh responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 21 orang atau sebesar 21%, setuju berjumlah 52 orang atau sebesar 52%, cukup setuju berjumlah 25 orang atau sebesar 25%, tidak setuju berjumlah 2 orang atau sebesar 2%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

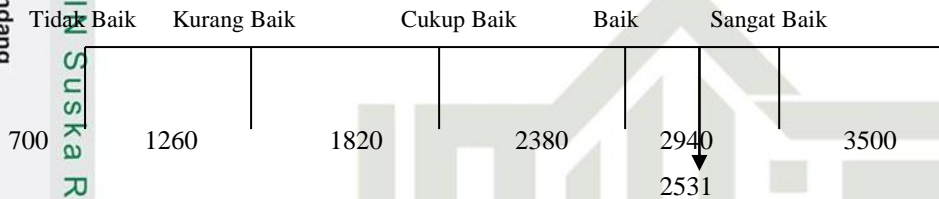
Dari total keseluruhan tanggapan responden pada pernyataan variabel kualitas pelayanan dengan paket *bundling* bahwa responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 390 orang, responden yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 1352 orang, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) sebanyak 663 orang, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 126 orang dan tidak adanya responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS).

Dari hasil tanggapan responden tentang variabel penetapan tarif dengan 7 pernyataan yang diajukan berjumlah 700 dengan skor 2531, tanggapan responden sebagian besar yaitu setuju dengan jumlah 338 (48,3%) dengan skor 1352. Berikut rentang skor variabel penetapan kualitas pelayanan:

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\begin{aligned} \text{Rentang skor variabel: } & \frac{(5 \times 7 \times 100) - (1 \times 7 \times 100)}{5} \\ & = \frac{3500 - 700}{5} \\ & = 560 \end{aligned}$$

Maka panjang interval pada setiap kategori jawaban adalah 560.



Berdasarkan garis kontinum kategorisasi dari variabel kualitas pelayanan diketahui bahwa tingkatan dari tanggapan responden dapat dikategorikan baik dengan total skor 2531 yang berada diantara rentang garis kontinum 2380 sampai dengan 2940.

c. Variabel Keputusan Penggunaan Jasa

Untuk mengetahui jawaban-jawaban responden dari pertanyaan yang telah disebarakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.8

Tanggapan Responden terhadap Variabel Keputusan Penggunaan Jasa

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	CS	TS	STS	
1	Saya menggunakan jasa air PDAM Tirta Kampar untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari	37	52	11	0	0	100
		37%	52%	11%	0%	0%	100%
		185	208	33	0	0	426

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2	© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Saya menggunakan jasa air PDAM Tirta Kampar karena memiliki kualitas air yang baik.	26	41	25	8	0	100
			26%	41%	25%	8%	0%	100%
			130	164	75	16	0	385
3	mitik UIN Suska Riau	Saya menggunakan jasa air PDAM Tirta Kampar karena mendapatkan informasi melalui sumber terpercaya	3	42	45	10	0	100
			3%	42%	45%	10%	0%	100%
			15	168	135	20	0	338
4	State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau	Saya menggunakan jasa air PDAM Tirta Kampar Karena karyawan nya sudah memiliki keahlian yang khusus dibidangnya.	19	58	23	0	0	100
			19%	58%	23%	0%	0%	100%
			95	232	69	0	0	396
5		Saya yakin menggunakan jasa air pada PDAM Tirta Kampar merupakan keputusan yang tepat	30	49	21	0	0	100
			30%	49%	21%	0%	0%	100%
			150	196	63	0	0	409
6		Sampai sekarang saya masih menggunakan jasa air PDAM Tirta Kampar	26	68	1	5	0	100
			26%	68%	1%	5%	0%	100%
			130	272	3	10	0	415
Jumlah			141	310	126	23	0	600
Persentase (%)			23,5 %	51,6 %	21%	3,8 %	0	100%
Skor total			705	1240	378	46	0	2369

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa mengenai pernyataan tentang variabel keputusan penggunaan jasa pada PDAM Tirta Kampar, dapat dilihat bahwa pada pernyataan pertama responden yang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyatakan sangat setuju berjumlah 37 orang atau sebesar 37%, setuju berjumlah 52 orang atau sebesar 52%, cukup setuju berjumlah 11 orang atau sebesar 11%, tidak setuju berjumlah 4 orang atau sebesar 4%, dan tidak adanya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 26 orang atau sebesar 26%, setuju berjumlah 41 orang atau sebesar 41%, cukup setuju berjumlah 25 orang atau sebesar 25%, tidak setuju berjumlah 8 orang atau sebesar 8%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 3 orang atau sebesar 3%, setuju berjumlah 42 orang atau sebesar 42%, cukup setuju berjumlah 45 orang atau sebesar 45%, tidak setuju berjumlah 10 orang atau sebesar 10%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keempat responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 19 orang atau sebesar 19%, setuju berjumlah 58 orang atau sebesar 58%, cukup setuju berjumlah 23 orang atau sebesar 23%, dan tidak adanya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kelima responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 30 orang atau sebesar 30%, setuju berjumlah 49 orang atau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebesar 49%, cukup setuju berjumlah 21 orang atau sebesar 21%, dan tidak adanya responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju.

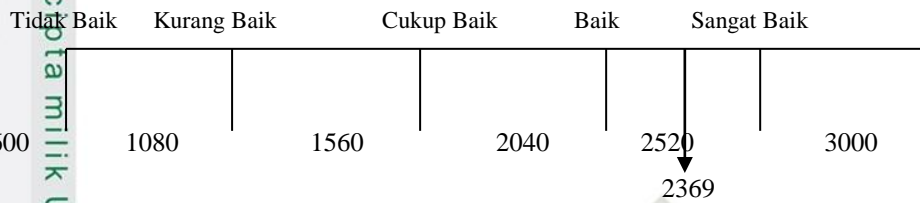
Pada pernyataan keenam responden yang menyatakan sangat setuju berjumlah 26 orang atau sebesar 26%, setuju berjumlah 68 orang atau sebesar 68%, cukup setuju berjumlah 1 orang atau sebesar 1%, tidak setuju berjumlah 5 orang atau sebesar 5%, dan tidak adanya responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Dari total keseluruhan tanggapan responden pada pernyataan variabel keputusan jasa dengan paket *bundling* bahwa responden yang menyatakan Sangat Setuju (SS) sebanyak 705 orang, responden yang menyatakan Setuju (S) sebanyak 1240 orang, responden yang menyatakan Cukup Setuju (CS) sebanyak 378 orang, responden yang menyatakan Tidak Setuju (TS) sebanyak 46 orang dan tidak adanya responden yang menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS).

Dari hasil tanggapan responden tentang variabel keputusan jasa dengan 6 pernyataan yang diajukan berjumlah 600 dengan skor 2369, tanggapan responden sebagian besar yaitu setuju dengan jumlah 310 (51,6%) dengan skor 1240. Berikut rentang skor variabel penetapan kualitas pelayanan:

$$\begin{aligned} \text{Rentang skor variabel: } & \frac{(5 \times 6 \times 100) - (1 \times 6 \times 100)}{5} \\ & = \frac{3000 - 600}{5} \\ & = 480 \end{aligned}$$

Maka panjang interval pada setiap kategori jawaban adalah 480.



Berdasarkan garis kontinum kategorisasi dari variabel keputusan penggunaan jasa diketahui bahwa tingkatan dari tanggapan responden dapat dikategorikan baik dengan total skor 2369 yang berada diantara rentang garis kontinum 2040 sampai dengan 2520.

4. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, instrument yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur relative konsisten apabila digunakan berulang kali dan rumus yang dipakai adalah menggunakan *AlphaCronbach*. Untuk uji validitas, instrument

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

☉kuesioner dapat dinyatakan valid apabila memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} untuk $\alpha = 5\%$.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
Penetapan Tarif (X_1)	Pernyataan 1	0,663	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,759	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,756	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,653	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	0,536	0,1966	Valid
Kualitas Pelayanan (X_2)	Pernyataan 1	0,623	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,729	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,792	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,725	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	0,730	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	0,656	0,1966	Valid
	Pernyataan 7	0,604	0,1966	Valid
Keputusan Penggunaan Jasa	Pernyataan 1	0,688	0,1966	Valid
	Pernyataan 2	0,743	0,1966	Valid
	Pernyataan 3	0,705	0,1966	Valid
	Pernyataan 4	0,642	0,1966	Valid
	Pernyataan 5	0,633	0,1966	Valid
	Pernyataan 6	0,367	0,1966	Valid

Sumber: Data Olahan, 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan hasil pengujian validitas diketahui r_{tabel} dengan $df = 100 - 2 = 98$ dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5% adalah 0,1966. Sedangkan nilai r_{hitung} dalam uji validitas ini adalah *Pearson Correlation* antara item pernyataan dengan total skor variabel. Maka dapat diketahui nilai $r_{\text{hitung}} > 0,1966$ (r_{tabel}), artinya keseluruhan butir pernyataan tentang variabel dinyatakan valid dan memenuhi syarat sebagai alat ukur pada penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang menunjukkan oleh instrument pengukuran. Pengujian ini berujung untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *cronbach' alpha*. Batasan nilai dalam uji ini adalah 0,60. Jika nilai reliabilitas kurang dari 0,60 maka nilainya kurang baik.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Batas Reliabilitas	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Penetapan Tarif	0,60	0,700	Reliable
Kualitas Pelayanan	0,60	0,821	Reliable
Keputusan Penggunaan Jasa	0,60	0,698	Reliable

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.10 diatas diketahui bahwa semua item kuisisioner reliable karena nilai *cronbach alpha coefficient* (α) lebih dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini *reliable* atau dapat dipercaya

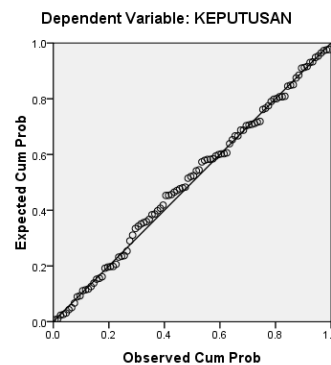
5. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependent, independent atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji data apakah normal atau tidak normal. Uji normalitas dapat diukur dengan Normal P-P Plot sebagai berikut:

Gambar 4.1
Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber: Data Olahan, 2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

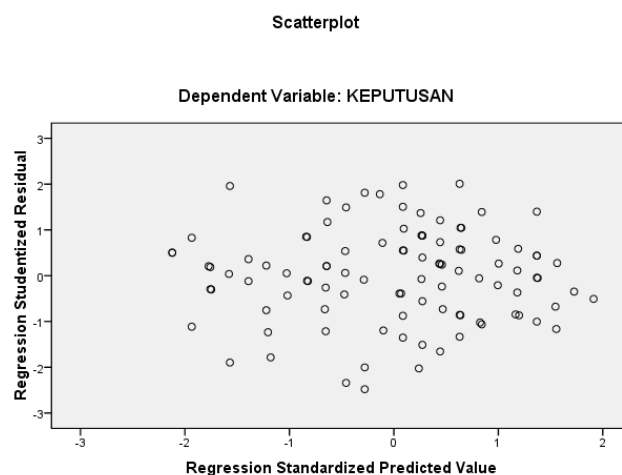
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar grafik 4.1 tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar, sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pendeteksian ada tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan melihat pola titik-titik pada *Scatter Plots Regression*. Model yang paling baik adalah dalam suatu penelitian adalah tidak terjadinya masalah heteroskedastisitas pada model regresi. Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dengan melihat Scatter-Plots Regression ini yaitu jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Dan diperoleh hasil uji heteroskedastisitas sebagai berikut:

Gambar 4.2
Pola Titik-titik pada Scatterplot



Sumber: Data Olahan, 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan gambar 4.2 tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar dengan pola tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikoleniaritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan kolerasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi yang tinggi diantara variabel bebas.

Berdasarkan aturan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, maka apabila VIF melebihi angka 10 atau *tolerance* kurang dari 0,10 maka dinyatakan terjadi gejala multikolinieritas. Sebaliknya apabila nilai VIF kurang dari 10 atau *tolerance* lebih dari 0,10 maka dinyatakan tidak terjadi gejala multikolinieritas.

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Collonearity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Penetapan Tarif (X_1)	.625	1,599	Bebas Multikolinieritas
2	Kualitas pelayanan (X_2)	.625	1,599	Bebas Multikolinieritas

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan nilai VIF harga sebesar 1,599 dan nilai *tolerance* sebesar 0,625, nilai VIF kualitas pelayanan sebesar 1,599 dan nilai *tolerance* kualitas pelayanan sebesar 0,625. Ini

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menunjukkan bahwa semua nilai VIF < 10 atau nilai tolerance kurang dari 10 yang menyatakan terbebas dari asumsi multikoleniaritas.

d. Uji Autokorelasi

Dalam suatu penelitian uji autokorelasi dimaksudkan untuk mengetahui keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamatan lainnya yang disusun menurut periode waktu. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah autokorelasi. Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. $DU < DW < 4 - DL$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi
- b. $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi
- c. $DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Hasil perhitungan autokorelasi dengan SPSS adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.643 ^a	.413	.401	2.112	2.089

a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, PENETAPAN TARIF

b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA

Sumber: Data Olahan, 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan tabel 4.12 diatas, dapat dilihat bahwa angka Durbin Watson sebesar 2,089. Sebelum menentukan adanya autokorelasi positif maka nilai DL dan DU harus dicari dengan jumlah variabel independent (penetapan tarif dan kualitas pelayanan) sebanyak 2 variabel. Maka $K=2$, dimana K menunjukkan jumlah variabel, dan $n=100$, dimana n merupakan jumlah responden dengan nilai signifikansi 0,05% atau 5%, maka didapat angka $DL = 1,6337$ dan $DU = 1,7152$.

$$\text{Untuk } 4 - DU = 2,2848$$

$$\text{Untuk } 4 - DL = 2,3663$$

Dari perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nilai Durbin Watson $1,7152 < 2,089 < 2,3663$. Artinya uji ini memenuhi kriteria pertama yaitu $DU < DW < 4-DL$, maka H_0 diterima yang artinya tidak terjadi korelasi.

6. Pengujian Hipotesis Penelitian
 - a. Analisis Regresi linear Berganda

Pengolahan data dengan model analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antara variabel bebas penetapan tarif (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) dengan variabel terikat keputusan penggunaan jasa (Y). berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

Tabel 4.13
Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(Constant)	9.691	1.757		5.514	.000
PENETAPAN TARIF	.313	.114	.269	2.738	.007
KUALITAS_PELAYANAN	.328	.073	.442	4.488	.000
Dependent Variable: KEPUTUSAN					

Sumber: Data Olahan, 2020

Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut:

$$Y = 9,691 + 0,313 X_1 + 0,328 X_2$$

Keterangan :

Konstanta sebesar 9,691 menyatakan bahwa jika variabel penetapan tarif dan kualitas pelayanan dianggap sama dengan 0 (nol), maka variabel keputusan penggunaan jasa diperoleh sebesar 9,691. Koefisien regresi sebesar 0,313 menyatakan bahwa jika variabel penetapan tarif ditingkatkan 1 satuan, maka keputusan penggunaan jasa juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,313 satuan pada saat kualitas pelayanan dianggap konstan.

Koefisien regresi sebesar 0,328 menyatakan bahwa jika variabel kualitas pelayanan ditingkatkan 1 satuan, maka keputusan penggunaan jasa akan mengalami peningkatan sebesar 0,328 satuan pada saat penetapan tarif dianggap konstan. Jadi dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan penggunaan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota. Jika variabel penetapan tarif dan kualitas pelayanan naik, maka keputusan penggunaan jasa juga akan naik.

b. Pengujian Hipotesis secara Parsial dengan Uji t

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang signifikan terhadap variabel terikat dengan mengukur derajat hubungan antara suatu variabel bebas (harga dan kualitas pelayanan) dengan variabel terikatnya (keputusan penggunaan jasa).

Kriteria pengujian:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Berdasarkan signifikan:

Jika signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Tabel 4.14
Hasil Uji Hipotesis Parsial dengan Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	9.691	1.757		5.514	.000
PENETAPAN TARIF	.313	.114	.269	2.738	.007
KUALITAS PELAYANAN	.328	.073	.442	4.488	.000
Dependent Variable: KEPUTUSAN					

Sumber: Data Olan, 2020

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam menentukan diterima atau ditolaknya hipotesis, maka harus diketahui nilai t_{tabel} dengan menentukan *degree of freedom* (df) adalah:

$$\begin{aligned} \text{Degree of freedom} &= n - 2 \\ &= 100 - 2 \\ &= 98 \\ &= 1,98447 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel 4.14 nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $2,738 > 1,98447$ dengan nilai signifikan sebesar $0,007 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap keputusan penggunaan jasa pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota.

Berdasarkan tabel 4.15 nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu $4,488 > 1,98447$ dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota.

c. Pengujian Hipotesis secara Simultan dengan Uji F

Uji ini bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dalam melakukan uji F dibandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Untuk dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$, maka H_0 diterima

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji regresi secara simultan atau uji F dapat dilihat pada tabel

4.16 dibawah ini:

Tabel 4.15
Hasil Uji Simultan dengan Uji F

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	304.567	2	152.283	34.128	.000 ^a
Residual	432.823	97	4.462		
Total	737.390	99			
a. Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, PENETAPAN TARIF					
b. Dependent Variable: KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA					

Sumber: Data Olahan, 2020

Berdasarkan tabel 4.15 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 34,128 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,09, dengan nilai signifikasi sebesar $0,000 < 0,05$, yang H_0 ditolak dan H_a diterima. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara penetapan tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa air pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota.

d. Koefisien Determinasi (R^2) dan Koefisien Korelasi R

Koefisien determinasi merupakan ukuran kehandalan model dalam menerangkan perubahan dan variasi nilai variabel dependen (keputusan penggunaan jasa). Nilai koefisien determinasi berada di antara 0 – 1, jika koefisien determinasi adalah 1 maka dapat disimpulkan bahwa perubahan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nilai variabel dependen secara sempurna diterangkan oleh variabel-variabel bebas atau variabel independen dalam model.

Tabel 4.16
Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.643 ^a	.413	.401	2.112	2.089
^a Predictors: (Constant), KUALITAS_PELAYANAN, PENETAPAN TARIF					
^b Dependent Variable: KEPUTUSAN					

Sumber: Data Olahan, 2020

Dari tabel 4.16 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi model adalah 0,413. Artinya adalah pengaruh atau sumbangan yang diberikan oleh penetapan tarif dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 41,3%. Selebihnya sebesar 58,7% variabel dependen Y (Keputusan Penggunaan Jasa) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap keputusan penggunaan jasa air pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota dilihat dari hasil persamaan regresi $Y = 9,691 + 0,313 X_1 + 0,328 X_2$.

Dari hasil uji t dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa air pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

©PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,738 > 1,98447$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,007 masih berada dibawah 0,05. Dan juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa air pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $4,488 > 1,98447$ dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05.

Dari hasil uji F dapat disimpulkan bahwa penetapan tarif dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap keputusan penggunaan jasa air pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai F_{hitung} sebesar 34,128 lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 3,09, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 masih berada dibawah 0,05. Hubungan tarif dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa adalah kuat atau tinggi dengan nilai R sebesar 0,643 dan koefisien Determinasi (R^2) menunjukkan nilai R square sebesar 0,413. Artinya adalah kontribusi yang diberikan oleh variabel penetapan tarif dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa sebesar 41,3%. Selebihnya 58,7% perubahan nilai variabel dependen Y (keputusan penggunaan jasa) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

B. Tinjauan Ekonomi Syariah mengenai Pengaruh Penetapan Tarif Air Bersih dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota.

Dalam Ekonomi Syariah siapapun boleh berbisnis. Namun demikian, dia tidak boleh melakukan ikhtikar, yaitu mengambil keuntungan diatas keuntungan normal dengan menjual lebih sedikit barang untuk harga yang lebih tinggi. Harga merupakan salah satu variabel dari pemasaran atau penjualan. Islam memberikan kebebasan dalam menetapkan harga selama harga tersebut terjadi atas dasar keadilan (*qimah al-adl*) dan suka sama suka antara penjual dan pembeli.

Secara umum harga dalam ajaran islam haruslah sesuai dengan syariat islam, lakukanlah transaksi jual beli dilandasi dengan keikhlasan dan keridhoan diantara si penjual dan sipembeli dan tentukanlah harga sesuai dengan keadaan pasar. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah

An-Nisa ayat 29:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَأْكُلُوْا اَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ
 بِالْبٰطِلِ اِلَّا اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوْا
 اَنْفُسَكُمْ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penentuan harga, perusahaan harus mempertimbangkan dampaknya terhadap tingkat pendapatan yang diperoleh. Apabila harga yang ditetapkan terlalu jauh dari harga pasar maka akan membuat konsumen berfikir ulang untuk membeli. Maka dari itu hendaknya perusahaan meletakkan harga sesuai dengan harga yang ditetapkan di pasaran, agar dapat membantu pembeli dalam menyediakan barang yang dibutuhkannya dan mendapatkan keuntungan yang pantas dari penjualan produk.


Berdasarkan hasil penelitian, bahwa tarif yang telah ditetapkan oleh PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota ialah bersaing dan terjangkau oleh masyarakat dan telah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh agama islam. PDAM Tirta Kampar tidak mengambil keuntungan yang terlalu banyak yang tidak merugikan konsumennya. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelanggan PDAM Tirta Kampar yang setuju bahwa tarif yang mereka tetapkan tidak tergolong mahal atau terjangkau dengan persentase tanggapan setuju sebesar 53% serta tarif sesuai dengan pelayanan yang didapat dan manfaat yang diterima.

Selain harga, hal yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan adalah kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk menarik minat beli masyarakat semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya. Dalam

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© pandangan islam, yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan adalah standarisasi syariah. Sebagai mana firman Allah dalam Surah Al-Imran ayat 159 sebagai berikut:

Hak cipta milik UIN Suska Riau



Artinya: “maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkan lah ampun bagi mereka dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa PDAM

Tirta Kampar sudah memberikan pelayanan yang baik dalam menjalankan perusahaan dan sesuai dengan prinsip ekonomi islam yang berlandaskan Al-quran dan hadist. Hal ini dibuktikan oleh hasil jawaban kuisisioner, banyaknya pelanggan yang menyatakan setuju bahwa PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan nya dengan persentase tanggapan setuju sebanyak 51% dan PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota memiliki kinerja yang professional dalam menangani segala permasalahan dan keluhan dari pelanggan.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pengambilan keputusan oleh konsumen untuk melakukan pembelian suatu produk diawali oleh adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Didalam islam kita diharuskan untuk berhati-hati dalam memilih sesuatu agar tidak merugikan diri sendiri ataupun pihak-pihak yang terkait, seperti dijelaskan didalam Al-Quran Surah Al-Maidah ayat 100 sebagai berikut:

قُلْ لَا يَسْتَوِي الْخَبِيثُ وَالطَّيِّبُ وَلَوْ أَعْجَبَكَ كَثْرَةُ الْخَبِيثِ
فَاتَّقُوا اللَّهَ يَا أُولِي الْأَلْبَابِ لَعَلَّكُمْ تَفْلِحُونَ ﴿١٠٠﴾

Artinya: “Katakanlah; tidak sama yang buruk dengan yang baik, meskipun banyaknya yang buruk itu menarik hatimu, maka bertakwalah kepada Allah wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat, agar kamu beruntung”

Dari hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa banyak nya pelanggan PDAM Tirta Kampar yang menyatakan bahwa keputusan untuk menggunakan jasa air pada PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota adalah keputusan yang tepat, hal ini dibuktikan pelanggan yang menyatakan setuju sebanyak 49% dan pelanggan yang menyatakan sangat setuju sebanyak 30%. Hal ini juga didasari dengan PDAM Tirta Kampar Kecamatan Bangkinang Kota menetapkan tarif dan kualitas pelayanan sesuai yang diharapkan oleh pelanggan nya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.