



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.

BAB V ANALISA

5.1 Analisa Metode *Servqual*

Pada Metode *Servqual* terdapat 5 dimensi pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsivvness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Tabel 5.1 Nilai *Gap* Tiap Dimensi

Dimensi	Gap
Empathy	-1.06
Assurance	-1.08
Tangible	-1.12
Responsivvness	-1.27
Reliability	-1.33

Tabel 5.1 menunjukkan nilai gap terendah ke tertinggi secara berurutan, dimensi *reliability* memiliki gap terbesar sebesar = -1.33. Untuk melihat kriteria mana saja yang mempengaruhi akan dijabarkan masing-masing dimensi melalui tabel sehingga dapat dengan mudah dilihat oleh pihak perusahaan

Tabel 5.2 Nilai *Gap Empathy*

Dimensi <i>Empathy</i>	Gap
Kemudahan menghubungi Call centre 24 jam	-1.48
Lokasi pembayaran mudah dijangkau	-0.95
Aksi cepat tanggap petugas loket saat menanggapi keluhan pelanggan	-0.94
Kesiapan merespon permintaan pelanggan	-0.88

Dalam dimensi *Empathy* gap terbesar adalah masalah kemudahan menghubungi *Call Centre* 24 jam (-1.48) hal ini dikarenakan belum adanya *Call Centre* 24 jam di PDAM tersebut, diikuti lokasi pembayaran mudah dijangkau (-0.95), aksi cepat tanggap petugas loket saat menanggapi keluhan pelanggan (-0.94), kesiapan merespon permintaan pelanggan (0.88).



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.

Tabel 5.3 Nilai *Gap Assurance*

Dimensi Assurance	Gap
Keramahan karyawan melayani pelanggan	-1.26
Kejelasan informasi mengenai kerusakan	-1.22
Kehandalan petugas menangani kerusakan	-0.95
Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan	-0.89

Dalam dimensi *Assurance* gap terbesar adalah masalah keramahan karyawan melayani pelanggan (-1.26) hal ini dikarenakan banyaknya pelanggan PDAM di kantor dan sempitnya lokasi sehingga karyawan terkadang kurang melayani pelanggan dengan ramah. Diikuti Kejelasan informasi mengenai kerusakan (-1.22), Kehandalan petugas menangani kerusakan (-0.95), Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan (-0.89).

Tabel 5.4 Nilai *Gap Tangible*

Dimensi Tangible	Gap
Ruang tunggu loket yang nyaman	-1.49
Tempat parkir luas, nyaman, dan aman	-1.14
Toilet yang bersih dan layak pakai	-1.07
Kantor yang bersih	-0.77

Dalam dimensi *Tangible*, gap terbesar adalah masalah ruang tunggu loket yang nyaman (-1.49) hal ini dikarenakan sempitnya ruang tunggu loket di PDAM, diikuti tempat parkir luas, nyaman, dan aman (-1.14), toilet yang bersih dan layak pakai (-1.07), kantor yang bersih (-0.77).

Tabel 5.5 Nilai *Gap Responsivness*

Dimensi Responsivness	Gap
Kesungguhan dan keseriusan petugas dalam menyelesaikan keluhan / komplain pelanggan	-1.40
Tanggapan melayani pengajuan pasang baru yang cepat	-1.31
Prosedur pemasangan sambungan baru sederhana.	-1.20
Petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat	-1.17

Dalam dimensi *Responsivness*, gap terbesar adalah masalah kesungguhan dan keseriusan petugas dalam menyelesaikan keluhan atau complain pelanggan (-1.40) hal ini dikarenakan petugas kurang bersungguh-sungguh dan suka menunda-nunda dalam mengatasi keluhan pelanggan, diikuti tanggapan melayani pengajuan pasang baru yang cepat (-1.31), prosedur pemasangan sambungan baru sederhana (-1.20), petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat (-1.17).

Tabel 5.6 Nilai *Gap Reliability*

Dimensi <i>Reliability</i>	<i>Gap</i>
Kelancaran air 24 jam	-1.97
Petugas gangguan siaga 24 jam	-1.46
Menanggapi keluhan sesuai waktu yg dijanjikan	-1.36
Keakuratan perhitungan rekening PDAM	-1.12
Kualitas hasil perbaikan dan gangguan bagus	-1.07
Kondisi pipa bagus	-1.02

Dalam dimensi *Reliability*, gap terbesar adalah masalah kelancaran air 24 jam (-1.97) hal ini dikarenakan air didibustrikan secara bergantian jadi tidak bias memakai 24 jam penuh, diikuti petugas gangguan siaga 24 jam (-1.46), menanggapi keluhan sesuai waktu yg dijanjikan (-1.36), keakuratan perhitungan rekening PDAM (-1.12), kualitas hasil perbaikan dan gangguan bagus (-1.07), kondisi pipa bagus (-1.02).

5.2 Analisa Metode Kano

Berdasarkan analisis metode kano berikut ini adalah kriteria kepuasan pelanggan yang masuk dalam golongan *attractive*. Jika diberikan kategori ini merupakan kriteria produk yang memiliki pengaruh paling besar pada kepuasan konsumen. *Attractive requirements* tidak dituntut harus ada dan juga tidak diharapkan oleh konsumen. Peningkatan kepuasan konsumen yang sangat tinggi akan ditimbulkan jika terpenuhinya kategori ini. Tetapi jika tidak terpenuhi, tidak akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan konsumen.



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.

Tabel 5.7 Kriteria *Attractive*

No.	Kriteria	Grade
1	Tempat parkir luas, nyaman, dan aman	A
3	Kantor yang bersih	A
17	Kehandalan petugas menangani kerusakan	A
21	Lokasi pembayaran mudah dijangkau	A

Analisa dari kategori *Attractive* dimulai nomor 1 yaitu tempat parkir hal ini dikarenakan lahan yang sempit dan bergabungnya parker motor dan mobil. Nomor 3 yaitu kantor yang bersih dikarenakan kondisi kantor dalam hal kebersihan masih kurang. Nomor 17 yaitu kehandalan petugas dikarenakan kurang lihai dan cekatannya petugas dalam menangani kerusakan. Nomor 21 yaitu lokasi pembayaran yaitu lokasi pembayaran dikarenakan tidak semua pelanggan merasa dekat dengan kantor PDAM.

Berikut adalah kriteria kepuasan yang masuk dalam golongan *must be*. Kriteria ini merupakan kriteria dasar dari sebuah produk ataupun jasa. Kategori ini dipandang sebagai syarat mutlak bagi konsumen, karena mereka menganggap kategori ini sudah semestinya ada sehingga apabila tidak terpenuhi, tidak akan memuaskan mereka.

Tabel 5.8 Kriteria *Must Be*

No.	Kriteria	Grade
10	Petugas gangguan siaga 24 jam	M
12	Petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat	M
13	Prosedur pemasangan sambungan baru sederhana.	M
15	Kejelasan informasi mengenai kerusakan	M
22	Kesiapan merespon permintaan pelanggan	M

Analisa dari kategori *Attractive* dimulai nomor 10 yaitu petugas gangguan 24 jam hal ini dikarenakan belum adanya petugas yang siap melayani gangguan pelanggan selama 24 jam. Nomor 12 yaitu petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat hal ini dikarenakan tidak cekatannya petugas dalam menanggapi semua keluhan yang



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.

datang. Nomor 13 yaitu Prosedur pemasangan sambungan baru sederhana hal ini dikarenakan agak rumitnya prosedur dalam pemasangan sambungan baru. Nomor 15 yaitu Kejelasan informasi mengenai kerusakan hal ini dikarenakan petugas kurang bisa memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti kepada pelanggan mengenai kerusakan yang ada. Nomor 22 yaitu Kesiapan merespon permintaan pelanggan hal ini dikarenakan tidak siapnya petugas dari segi transportasi dan waktu untuk merespon permintaan pelanggan.

Setelah itu *grade One dimensional*. Kriteria ini secara eksplisit selalu dituntut oleh konsumen. Kepuasan konsumen proporsional atau sebanding dengan kinerja atribut. Semakin tinggi kinerja kepuasan masuk, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen. Kategori ini merupakan kategori yang paling penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Tabel 5.9 Kriteria *One Dimensional*

No.	Kriteria	Grade
8	Kelancaran air 24 jam	O

Analisa dari kategori *Attractive* nomor 8 yaitu kelancaran air 24 jam hal ini dikarenakan terkadang air masih suka mati dan tidak 24 jam.