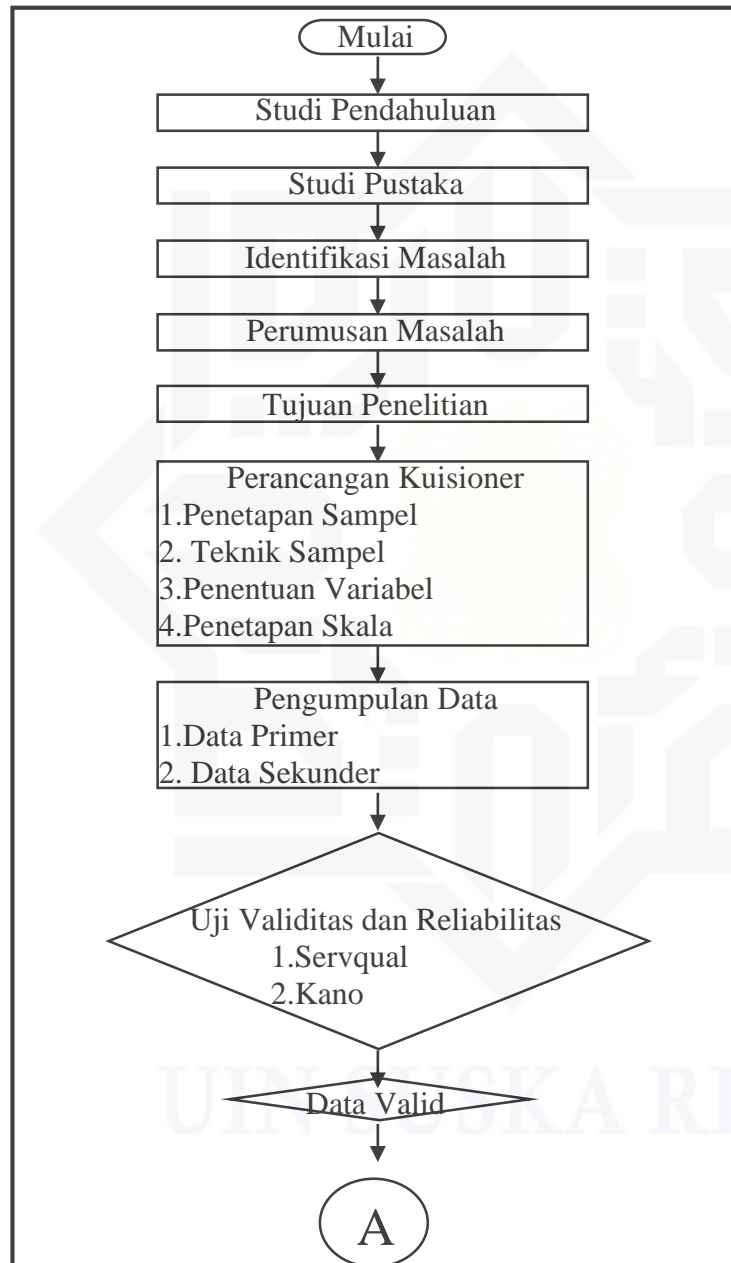


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Berikut gambar *flow chart* penelitian yang ditunjukkan dalam Gambar 3.1 dibawah ini:



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

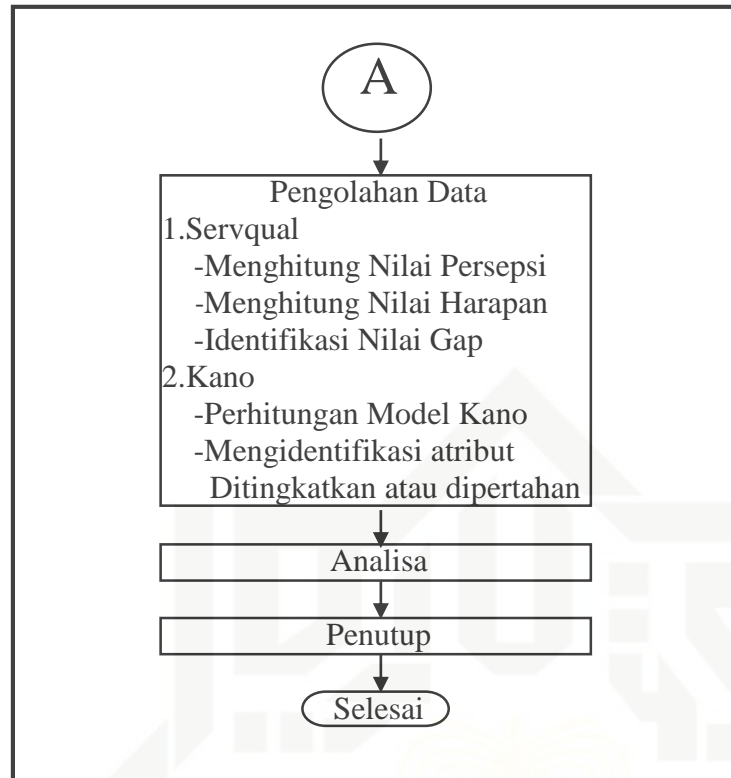
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

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 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 *Flow Chart* Penelitian

3.2 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dilakukan dengan cara observasi, survey lapangan, wawancara, dokumentasi, dan menyebarkan kuisisioner pendahuluan yang ditujukan kepada objek penelitian. Hasil yang diperoleh akan dibahas lebih lanjut guna mengetahui permasalahan yang terdapat pada penelitian ini.

3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk memahami konsep dasar ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari atau menelaah dan menganalisa teori-teori dan konsep-konsep yang saling berhubungan. Sumber-sumber diperoleh dari buku-buku, modul atau jurnal, artikel-artikel dan skripsi atau penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, literatur ini juga didapatkan dari internet dan dari perpustakaan.

3.4 Identifikasi Masalah

Dalam survey pendahuluan sebelumnya, peneliti mendapatkan informasi dengan cara observasi, survey lapangan, wawancara, dokumentasi, dan menyebarkan kuisioner pendahuluan ke 5 cabang pelayanan PDAM Tirta Kampar agar mendapatkan bahan yang akan diteliti, sehingga akan didapatkan topik yang akan di angkat sebagai bahan penelitian. Setelah mendapatkan topik dan permasalahan tersebut, maka nantinya akan dilakukan perumusan masalah sebagai tahapan selanjutnya.

3.5 Perumusan Masalah

Perumusan yang baik akan membantu dalam menyelesaikan masalah, karena dalam tujuan terdapat suatu batasan yang terinci atas ruang lingkup permasalahan utama. Tujuan dari perumusan masalah ini untuk memperjelas tentang masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini. Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisa kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan Kano

3.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk Untuk mengetahui adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan oleh pelanggan dan harapan pelanggan menggunakan metode *SERVQUAL* dan untuk menentukan kriteria-kriteria yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki melalui pengintegrasian menggunakan metode *Servqual* dan model Kano.

3.7 Rancangan Kuesioner

Tujuan pembuatan kuesioner adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survei dan memperoleh informasi dengan validitas dan reliabilitas setinggi mungkin. Didalam pembuatan kuesioner bertujuan untuk menampung data sesuai dengan kebutuhan. Kuesioner digunakan dengan memberikan atau menyebarkan daftar pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Daftar pernyataan bersifat tertutup dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Data Responden
Data responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan alamat.
2. Kuesioner Pendahuluan (Awal)
Pernyataan pada kuesioner awal adalah melihat apakah pelanggan sudah puas akan pelayanan PDAM Tirta Kampar.
3. Kuesioner Servqual
Pernyataan pada kuesioner ini menggunakan 5 dimensi Servqual dan menggunakan skala *Likert*.

3.7.1 Penetapan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi data yang dianggap mewakili populasi keseluruhan. Menurut Suharsimi Arikunto (2009) Sampling (sampel) didefinisikan sebagai “Pemilihan sejumlah subjek penelitian sebagai wakil dari populasi sehingga dihasilkan sampel yang mewakili populasi dimaksud”. Dalam penelitian ini, adapun cara dalam menentukan sampel dengan menggunakan teknik sampling *Purposive Sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Populasi yang diambil adalah pelanggan PDAM Tirta Kampar. Untuk mendapatkan sampel yang akan diamati dengan cara menggunakan rumus *slovin* serta tingkat ketidaktelitian (error=10%) yang dimana rumusnya adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan contoh yang masih bisa ditolerir atau diinginkan maka ditetapkan menjadi 10% atau 0.1

Jadi sampel yang di ambil adalah sebagai berikut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$N = 6865$ pelanggan

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{6865}{1 + (6865) \cdot (0,1)^2} \\
 &= \frac{6865}{1 + 68,65} \\
 &= \frac{6865}{69,65} \\
 &= 100 \text{ Responden menjadi } 125
 \end{aligned}$$

3.7.2 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, adapun cara dalam menentukan sampel dengan menggunakan teknik sampling *Purposive Sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan subjektif tertentu oleh peneliti berdasarkan beberapa ciri atau karakteristik yang dimiliki sampel tersebut (Habibullah, 2013). Dalam teknik ini sampel dipilih berdasarkan penilaian atau pandangan dari para ahli berdasarkan tujuan dan maksud penelitian. Peneliti memilih elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel, karena dia percaya bahwa elemen-elemen tersebut adalah wakil dari populasi.

3.7.3 Penentuan Variabel

Pernyataan Servqual dan kano memiliki butir pernyataan berdasarkan dimensi Servqual yaitu *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati) dan *Responsive* (daya tanggap). Tetapi, *Kano* pernyataannya memakai bentuk fungsional (pernyataan baik) dan disfungsional (pernyataan buruk)

1. *Reliability*

Berarti produk atau jasa yang disampaikan dapat diandalkan, dipercaya, dan dapat dipertanggungjawabkan. Secara terus-menerus produk atau jasa yang disampaikan sesuai dengan janji yang pernah diberikan oleh pemberi pelayanan.

2. *Assurance*

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.

Berarti menyampaikan produk atau jasa disertai rasa kemampuan dan kesopanan. Kemudian, proses penyampaian dapat pula menimbulkan rasa percaya yang dimiliki oleh karyawan.

3. *Tangible*

Adalah tampilan fisik fasilitas, alat dan tenaga. Tampilan fisik fasilitas antara lain kebersihan, penerangan, dan kebisingan ruang. Tampilan tenaga dapat dinilai dari kerapian pakaian dan keramahan.

4. *Emphaty*

Yaitu perhatian akan keluhan, kebutuhan, keinginan dan harapan.

5. *Responsiveness*

Adalah kemauan untuk menyediakan layanan dengan cepat kepada pelanggan.

Instrumen-instrumen pernyataan kuisisioner dari kelima dimensi *Servqual* dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Instrumen pernyataan dimensi *Servqual*

No	Pernyataan	
1	Reliability	Kelancaran air 24 jam
2		Petugas gangguan siaga 24 jam
3		Menanggapi keluhan sesuai waktu yg dijanjikan
4		Keakuratan perhitungan rekening PDAM
5		Kualitas hasil perbaikan dan gangguan bagus
6		Kondisi pipa bagus
7	Assurance	Keramahan karyawan melayani pelanggan
8		Kejelasan informasi mengenai kerusakan
9		Kehandalan petugas menangani kerusakan
10		Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan
11	Tangible	Ruang tunggu loket yang nyaman
12		Tempat parkir luas, nyaman, dan aman
13		Toilet yang bersih dan layak pakai
14		Kantor yang bersih
15	Empathy	Kemudahan menghubungi Call centre 24 jam
16		Lokasi pembayaran mudah dijangkau
17		Aksi cepat tanggap petugas loket saat menanggapi keluhan pelanggan
18		Kesiapan merespon permintaan pelanggan

- 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19	Responsivene ss	Kesungguhan dan keseriusan petugas dalam menyelesaikan keluhan / komplain pelanggan
20		Tanggapan melayani pengajuan pasang baru yang cepat
21		Prosedur pemasangan sambungan baru sederhana.
22		Petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat

3.7.4 Penetapan Skala

1. Kuisisioner *Servqual*

Pada penelitian ini, penulis menggunakan skala *Likert* sebagai pengukurannya pada kuisisioner *Servqual*, Dimana kategori yang digunakan adalah sebagai berikut.

Tabel 3.2 Kategori Jawaban Menurut Skala *Likert*

Skala	Keterangan	
	Persepsi	Harapan
5	Sangat Baik	Sangat Baik
4	Puas	Baik
3	Cukup baik	Cukup Baik
2	Tidak baik	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik

2. Kuesioner *Servqual* model *Kano*

Ada dua macam bentuk pernyataan dalam kuesioner yaitu pernyataan fungsional dan pernyataan disfungsional. Pernyataan fungsional adalah jika atribut pelayanan yang ada sudah berjalan dengan baik, pernyataan disfungsional adalah jika atribut pelayanan yang ada belum berjalan baik.

Fungsional dan Disfungsional

- 1 : Sangat Puas (bobot 5)
- 2 : Sudah Seharusnya begitu (bobot 4)
- 3 : Netral (bobot 3)
- 4 : Tidak Puas namun bisa menerima (bobot 2)
- 5 : Tidak Puas dan tidak bisa diterima (bobot 1)

3.8 Pengumpulan Data

Pengumpulan data diambil haruslah akurat karena data yang tidak akurat akan menghasilkan informasi yang salah.

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini menggunakan kuisisioner dan wawancara.

Data Kuisisioner merupakan data yang harus di ambil untuk penelitian ini, ada 2 macam kuisisioner yang di serahkan, kuisisioner pendahuluan dan kuisisioner *Servqual*. Kuisisioner pendahuluan dapat dilihat pada tabel 3.3 dan kuisisioner *Servqual* dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.3 Kuisisioner Pendahuluan

NO.	Indikator	PERTANYAAN
1.	Kondisi Kantor Pelayanan	-Kenyamanan ruang tunggu loket
		-Kondisi tempat parkir yang nyaman dan aman
		-Ketersediaan toilet yang memadai
		-Ketepatan waktu buka dan tutup kantor
		-Kebersihan kantor pelayanan PDAM
2.	Kondisi Instalasi	-Kualitas air higienis, sehingga aman dari penyakit
		-Kondisi pipa bagus dan tidak ada kebocoran
		-Jaminan dan kelancaran air bagi pelanggan 24 jam
3.	Proses Pembayaran	-Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan
		-Ketepatan tarif pemakaian air sesuai dengan pemakaian
		-Keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan
		-Ketetapan tarif air yang bisa dijangkau seluruh pelanggan
		-Cara tagihan yang diterapkan oleh PDAM
4.	Pengaduan	-Ketersediaan Call Centre pengaduan 24 jam
		-Keramahan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan
		-Respon petugas terhadap masalah keluhan kerusakan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.4 Kuisioner *Servqual*

No	Pernyataan	
1	Reliability	Kelancaran air 24 jam
2		Petugas gangguan siaga 24 jam
3		Menanggapi keluhan sesuai waktu yg dijanjikan
4		Keakuratan perhitungan rekening PDAM
5		Kualitas hasil perbaikan dan gangguan bagus
6		Kondisi pipa bagus
7	Assurance	Keramahan karyawan melayani pelanggan
8		Kejelasan informasi mengenai kerusakan
9		Kehandalan petugas menangani kerusakan
10		Karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan
11	Tangible	Ruang tunggu loket yang nyaman
12		Tempat parkir luas, nyaman, dan aman
13		Toilet yang bersih dan layak pakai
14		Kantor yang bersih
15	Empathy	Kemudahan menghubungi Call centre 24 jam
16		Lokasi pembayaran mudah dijangkau
17		Aksi cepat tanggap petugas loket saat menanggapi keluhan pelanggan
18		Kesiapan merespon permintaan pelanggan
19	Responsiveness	Kesungguhan dan keseriusan petugas dalam menyelesaikan keluhan / komplain pelanggan
20		Tanggapan melayani pengajuan pasang baru yang cepat
21		Prosedur pemasangan sambungan baru sederhana.
22		Petugas menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder yang di dapat seperti profil perusahaan dan data pelanggan setiap tahunnya.

Adapun data pelanggan dapat dilihat pada tabel 3.5 berikut.

Tabel 3.5 Data Pelanggan

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Baru
1	2014	5684 Pelanggan	1022
2	2015	6240 Pelanggan	556

3	2016	7645 Pelanggan	1405
4	2017	8366 Pelanggan	721
5	2018	8773 Pelanggan	407

(Sumber: Kantor PDAM Tirta Kampar Tahun 2018)

3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menyebarkan kuesioner, terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk mengukur kekuatan kuesioner yang dibuat agar bisa digunakan dalam penelitian.

3.9.1 Uji validitas Servqual dan Kano

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan antara r_{hitung} terhadap r_{tabel} , yang diolah dengan bantuan *software* SPSS 22. Validitas merupakan alat ukur untuk melihat atau mengetahui apakah kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden sebenarnya. Data dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari pada r tabel.

3.9.2 Uji reliabilitas Servqual dan Kano

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *AlphaCronbach* yang didapat dengan bantuan *Software* SPSS versi 22.

Untuk menentukan keeratan hubungan dari perhitungan koefisien reliabilitas, maka digunakan kriteria berikut:

1. Kurang dari 0,2 : Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
2. 0,2 - <0,4 : Sangat kecil (tidak erat)
3. 0,4 - <0,7 : Hubungan cukup erat

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.

4. $0,7 - < 0,9$: Erat
5. $0,9 - < 1,0$: Sangat erat
6. 1 : Sempurna

3.10 Pengolahan Data

Setelah data diperoleh (dikumpulkan), maka tahapan selanjutnya yang dilakukan pada penelitian adalah mengolah data tersebut. Pengolahan dilakukan agar data-data yang terkumpul sebelumnya dapat dianalisa dan diambil kesimpulan berdasarkan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Adapun tahapan dalam pengolahan data dalam penelitian ini ialah:

3.10.1 Pengolahan Data Servqual

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada penelitian ini, maka dilakukan pengolahan data *Servqual* sebagai berikut:

1. Mencari nilai tingkat persepsi
2. Mencari nilai tingkat harapan
3. Mengidentifikasi nilai gap

3.10.2 Pengolahan model Kano

langkah-langkah untuk mengklasifikasikan atribut berdasarkan Metode Kano adalah sebagai berikut.

- 1) Menentukan atribut tiap responden

Memodifikasi atribut-atribut *SERVQUAL* menjadi functional dan dysfunctional question. Skala likert juga digunakan dalam Metode Kano sebagai pilhan yang dapat dijawab oleh responden. Lima skala yang digunakan yaitu :

- 1 : Puas (bobot 5)
- 2 : Sudah Seharusnya begitu (bobot 4)
- 3 : Netral (bobot 3)
- 4 : Tidak Puas dan bisa meneterima (bobot 2)
- 5 : Tidak Puas dan tidak bisa diterima (bobot 1)

Perhatikan tabel penentuan kategori kano

Tabel 3.6 Evaluasi Kano

<i>Customer Requirements</i>		Disfungsional				
		<i>5.Like</i>	<i>4.Must Be</i>	<i>3.Neutral</i>	<i>2.Live with</i>	<i>1.Dislike</i>
Fungsional	<i>5.Like</i>	Q	A	A	A	O
	<i>4.Must Be</i>	R	I	I	I	M
	<i>3.Neutral</i>	R	I	I	I	M
	<i>2.Live with</i>	R	I	I	I	M
	<i>1.Dislike</i>	R	R	R	R	Q

Keterangan:

Q: *Questionable*

R: *Reserve*

A: *Attractive*

I: *Indifferent*

O: *One Dimensionel*

M: *Must be*

1: Suka

2: Sudah Semestinya

3: Netral

4: Tidak Masalah

5: Tidak Suka

2) Menghitung jumlah masing-masing Kategori Kano dalam tiap-tiap atribut

3) Menentukan kategori Kano untuk tiap atribut dengan menggunakan Blauth Formula (Walden,1993) sebagai berikut : Jika $(\text{onedimensional} + \text{attractive} + \text{must be}) > (\text{indifferent} + \text{reverse} + \text{questionable})$, maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (one-dimensional, attractive, must be). Jika $(\text{one dimensionoanl} + \text{attractive} + \text{must be}) < (\text{indifferent} + \text{reverse} + \text{questionable})$ maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari (indifferent, reverse, questionable).

4) Tindakan perbaikan, paduan umum bagi organisasi dalam menentukan target untuk kategori Kano adalah berupaya memenuhi semua atribut *must be*,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai kinerja lebih baik daripada *competitor* pada atribut *one-dimensional*, dan memuaskan atribut *attractive* berbeda dengan *competitor*.

3.11 Analisa Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka selanjutnya peneliti dapat menganalisa lebih mendalam hasil dari data yang telah diperoleh. Analisa terhadap hasil perhitungan pengolahan data bertujuan untuk memberikan penjabaran tentang pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya.

3.11.1 Analisa *Servqual*

Berdasarkan hasil pengolahan data setiap dimensi yaitu *Realibility*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Responsivness* dapat dilihat kriteria yang mana saja yang harus di perbaiki oleh perusahaan dan dimensi mana yg nilai kepuasaannya rendah. Analisa akan disajikan dalam bentuk tabel dari setiap dimensi.

3.11.2 Analisa Kano

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan kano, maka terlihat kriteria kepuasan Kano yang disajikan dalam bentuk tabel. Kriterianya akan disajikan dalam bentuk tabel dan ditempatkan sesuai atribut layanannya yaitu *Must-be requirements*, *One-dimensional requirements*, dan *Attractive requirements*.

3.12 Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengolahan data langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan memberikan saran. Kesimpulan yang diambil berisikan pokok-pokok dari pengolahan data dan Saran berisikan rekomendasi kepada pihak PDAM.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.