

PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PDAM KABUPATEN BANGKALAN UNIT
BLEGA TAHUN 2020

SKRIPSI



Oleh :

NURMA MAULIDIA
NIM: 201693290187

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM DARUL HIKMAH
BANGKALAN
2020

**PENGARUH KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PDAM KABUPATEN BANGKALAN UNIT
BLEGA TAHUN 2020**

PROPOSAL SKRIPSI

Di ajukan Kepada

Sekolah Tinggi Islam Darul Hikmah Bangkalan

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Gelar Sarjana Ekonomi (ES)



Oleh :

NURMA MAULIDIA
NIM: 201693290187

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM DARUL HIKMAH
BANGKALAN
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega Tahun 2020 “ yang ditulis oleh Nurma Maulidia NIM : 201693290187 ini telah diperiksa dan disetujui serta layak untuk diujikan.

Bangkalan, 08 Agustus 2020

Pembimbing,

Mufaizin, M.Pd.I
NIDN; 2102048601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah

Juhari, S.Ag, M.E.I
NIY : 990004008

PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “ Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega Tahun 2020 “ yang di tulis oleh Nurma Maulidia, NIM.201693290187 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal 16 Bulan Agustus Tahun 2020 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu pesyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah.

DewanPenguji

TandaTangan

Penguji I :

Mufaizin, M.Pd.I

NIDN :2102048601

.....

Penguji II :

Juhari, S.Ag, M.E.I

NIY :990004008

.....

Sekretaris :

M. Lutfi, S.Pd.I

NIY.....

.....

Mengetahui,

Mengesahkan,

Ketua STAI Darul Hikmah

Ketua Program Studi EkonimiSyariah

KH. BustomiArishandi, SH, MH.

Juhari, S.Ag, M.E.I

NIDN: 2115058001

NIY: 990004008

MOTTO

Hai orang – orang beriman, jadikanlah sabar dan salatmu

Sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang orang yang sabar

(Q.S. Al Baqarah:153)

PERSEMBAHAN

Puji syukur Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan nikmat akal sehingga penulis ini dapat menyelesaikan skripsi ini .

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Orang Tuaku Moh. Zaini dan Alm azisah dan segenap Guru dan sanak Keluarga yang telah berjuang berdoa dan memberikan ridho serta dukungan semangat dengan penuh keikhlasan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir kuliah ini guna memperoleh gelar sarjan.
2. dan kepada seseorang yang saat ini sudah sah menjadi imamku Moh Zainal Arifin saya ucapkan banyak – banyak terimakasih karna tidak pernah mengeluh dan merasala lelah mengantarkanku kemana saja untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada teman teman terimakasih atas perhatian, keceriaan, dan pertemanan yang selama ini kita jaga dengan baik. Ketahuilah bahwa kalian selalu ku rindukan.
4. Kepada pimpinan PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega, yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian, guna untuk melengkapi tugas akhir kuliah saat ini.
5. Dan bagi pihak yang lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang turut mendukung penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. atas segala karunianya sehingga laporan penelitian ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dan umatnya.

Sehubungan dengan selesainya penulisan skripsi ini maka penulis mengucapkan trimakasih kepada;

1. Bapak KH.Bustomi Arisandhi, SH. MH. Selaku Ketua STAI daraul Hikmah Bangkalan.
2. Bapak Juhari, S.Ag M.E.I, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syari'ah STAI Darul Hikmah Bangkalan.
3. Bapak Mufaizin, M.Pd.I, sebagai pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan koreksi sehingga penelitian dapat terselesaikan.
4. Segenap bapak Dosen STAI Dariul Hikmah Bangkalan yang telah membimbing dan memberikan wawasannya sehingga studi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Staf STAI Darul Hikmah Bangkalan yang telah membantu penulis.
6. Bapak M Kewa Selaku Kepala Unit Blega dan Semua pihak yang telah membantu terselesainya penulisan laporan penelitian ini.

Dengan penuh harapan semoga jasa kebaikan mereka di terima Allah

SWT. dan tercatat sebagai amal ahalil. Akhirnya, karya ini penulis suguhkan kepada segenap pembaca, dengan harapan adanya saran dan kritik yang bersifat konstruktif demi perbaikan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapatkan ridha Allah SWT.

Bangkalan 08 Agustus 2020

Penulis
Nurma Maulidia

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| Halaman Sampul Luar | i |
| Halaman Sampul Dalam | ii |
| Halaman Persetujuan | iii |
| Halaman Pengesahan | iv |
| Halaman Motto | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | viii |
| Daftar Tabel | ix |
| Daftar Gambar | x |
| Daftar Lampiran | xi |
| Daftar Transliterasi | xi |
| Abstrak | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan dan manfaat Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Penegasan Istilah Judul | 7 |
| F. Sistematika Pembahasan | 8 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | | |
|----|--|----|
| A. | Kerangka Teori..... | 10 |
| 1. | kajian tentang kinerja..... | 10 |
| a. | Pengertian kinerja..... | 10 |
| b. | Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja..... | 11 |
| c. | Karakteristik Kinerja | 12 |
| d. | Indikator kinerja..... | 12 |
| e. | Tujuan dari adanya kinerja..... | 13 |
| f. | Manfaat Kinerja..... | 13 |
| 2. | Kepuasan konsumen | 14 |
| a. | Pengertian kepuasan konsumen | |
| B. | Krangka Pikir..... | 16 |
| C. | Hipotesis Penelitian | 17 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | | |
|----|------------------------------------|----|
| A. | Jenis Penelitian | 19 |
| B. | Populasi dan Sampel..... | 20 |
| C. | Sumber Data | 22 |
| D. | Teknik Pengumpulan Data..... | 24 |
| E. | Instrumen Penelitian | 27 |
| F. | Teknik Analisis Data | 28 |
| G. | UjiAsumsi | 28 |
| H. | Uji validitas dan Reabilitas | 31 |
| I. | Uji Hipotesis..... | 32 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|----|--|----|
| A. | DeskripsiLokasi Penelitian..... | 34 |
| B. | Penyajian Data dan Analisis Data | 41 |

| | |
|--------------------|----|
| C. Pembahasan..... | 56 |
|--------------------|----|

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 54 |
|---------------------|----|

| | |
|----------------|----|
| B. Saran | 54 |
|----------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----------|
| Tabel 3. 1 Skala pengukuran Likert | 24 |
| Tabel 3. 2 pembobotan untuk ption instrumen kuesioner..... | 26 |
| Tabel 3. 3 Indikator angket dan kuesioner..... | 26 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin | 42 |
| Tabel 4. 2 Usia Responden..... | 42 |
| Tabel 4. 3 Pekerjaan responden | 43 |
| Tabel 4. 4 pendidikan terakhir responden | 43 |
| Tabel 4. 5 Frekuensi kinerja karyawan Variable X | 44 |
| Tabel 4. 6 Frekuensi kinerja karyawan Variable Y | 46 |
| Tabel 4. 7 Uji Normalitas Kinerja karyawan | 48 |
| Tabel 4. 8 Uji Normalitas Kepuasan Konsumen..... | 49 |
| Tabel 4. 9 Uji Linearitas | 49 |
| Tabel 4. 10 Hasil Uji Homogenitas | <u>50</u> |
| Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variable X | 51 |
| Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Y | <u>52</u> |
| Tabel 4. 13 Uji Realibilitas | <u>53</u> |
| Tabel 4. 14 Hasil uji Regresi | <u>54</u> |
| Tabel 4. 15 Uji R2 | <u>55</u> |
| Tabel 4. 16 Uji T | <u>56</u> |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| 2.1 Kerangka pikir..... | 17 |
| 4.1 Gambar Struktur Perusahaan | 39 |

DAFTAR LAMPIR

- Lampiran 1 : Daftar Pernyataan Kuesioner Petunjuk Pengisian kuesioner.
- Lampiran 2 : Data Validitas dan Penelitian.
- Lampiran 3 : Hasil Penelitian.
- Lampiran 4 : Data Untuk Uji Validitas
- Lampiran 5 : Uji validitas Kualitas Produk (X)
- Lampiran 6 : Uji Validitas Omset Penjualan (Y)
- Lampiran 7 : Uji Realibilitas.
- Lampiran 8 : Uji Normalitas.
- Lampiran 9 : Uji Heteroskedastisitas.
- Lampiran 10 : Uji Regresi Linier Sederhana.
- Lampiran 11 : Hasil Uji Hipotesis (Uji T)
- Lampiran 12 : t tabel.
- Lampiran 13 : r tabel.
- Lampiran 14 : Surat Permohonan izin Penelitian Skripsi.
- Lampiran 15 : Kartu Konsultasi Skripsi.
- Lampiran 16 : Surat Pernyataan Keaslian Tuliasn.
- Lampiran 17 : Surat Keterangan Penelitian.
- Lampiran 18 : Daftar Riwayat Hidup.
- Lampiran 19 : Dokumentasi foto dalam penyebaran Angket.

ABSTRAK

“ Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega tahun 2020”

Nama ; Nurma Maulidia
NIM ; 201693290187
Program Studi ; Ekonomi Syariah
Pembimbing ; Mufaizin, M.Pd.I

Kepuasan konsumen menjadi prioritas utama pada sebuah perusahaan, karena perusahaan harus memperhatikan hal-hal kecil yang di anggap penting oleh konsumen, agar konsumen merasa puas. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kualitas menjadi prioritas utama dalam penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam. Perusahaan perlu memperhatikan hal – hal yang dianggap penting dalam meningkatkan semangat kerja. Maka dari itu Penelitian ini mengangkat permasalahan kinerja karyawan dan kepuasan konsumen, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM kabupaten Bangkalan unit Blega.

Jenis penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif dengan nonprobability sampling, dalam jumlah sampel sebanyak 800 responden, menggunakan skala likert, dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan rumus slovin, data kouesioner dianalisis dengan regresi lineir berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. data-data yang telah memenuhi uji validitas, uji realibilitas, ujiasumsi klasikdiolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,1024 + 0,0880X$

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan menunjukkan bahwa variabel bebas (Kinerja karyawan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan konsumen). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t hitung 28,07039 lebih besar dari t tabel 1,681..

Kata Kunci; Kinerja karyawan, Kepuasan Konsumen.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perusahaan Daerah Air Minum merupakan perusahaan yang di kelolah oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan PDAM harus mampu mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran ukuran kepuasan tersebut.

Seiring dengan adanya era globalisasi ini, dimana persaingan usaha semakin ketat tidak ada pilihan lain bagi suatu perusahaan untuk selalu berusaha merebut kemenangan dalam setiap persaingan usaha.¹

masalah kinerja karyawan merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis.

Masyarakat sebagai konsumen PDAM menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai konsumen PDAM, akan merasakan ketidaknyamanan apabila hasil produksi atau pelayanan tidak memuaskan sehingga konsumen akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur atau air bor. Hal tersebut akan berdampak pada penurunan pelanggan.

¹ Budi Harjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015), 8

Kantor PDAM Kabupaten Bangkalan unit Blega yang berada di Ds. Klabengan kecamatan Blega Kabupaten Bangkalan kantor PDAM Unit Blega terletak terletak di kawasan yang sangat strategis, yaitu dekat dengan pasar blega.

Konsumen PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega sampai saat ini sebanyak 800 pelanggan, yang dimana konsumen itu dibagi menjadi tujuh wilayah, dan agar pegawai PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega lebih gampang mengingat ketika konsumen membayar tagihan air, maka di beri nama wilayah I, wilayah II, wilayah III, wilayah IV, wilayah V, wilayah VI dan wilayah VII. Konsumen PDAM biasanya dari Ds Klabengan, Ds Morlaok, Ds Daya sungai, Ds Sempar, Perumahan Tajmahal, Dan Perumahan Citra Nova.

Pembayaran PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega memiliki banyak sistem pembayaran, Bisa Via Online dan bisa langsung ke kantor, dan apabila melakukan pembayaran Via online dikenakan biaya admin, pembayaran Via Online bisa Melalui Alfamar, Indomart Pantor Pos, via Bank, dll. Tetapi jika melakukan pembayaran langsung ke Kantor PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega, tanpa biaya admin.

Pegawai PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega, terdiri dari sembilan karyawan, dimana dari sembilan orang tersebut dibagi tugas, ada Kepala Unit, bagian pembayaran, bagian penagihan bagi orang yang memiliki tunggakan, customer servis, pengecekan pemakaian, dan bagian Lapangan.

Ditengah persaingan yang semakin ketat, untuk dapat bertahan perusahaan harus mampu memberikan nilai lebih kepada konsumen. Nilai dapat dilihat sebagai kombinasi antara mutu, pelayanan dan harga.

Untuk dapat memberikan manfaat yang lebih, perusahaan harus mampu mengetahui barang dan jasa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen. Selain itu, perusahaan mampu memberikan barang dan jasa dengan kualitas yang baik, pelayanan yang unggul serta harga yang bersaing.

Setiap perusahaan baik di bidang manufaktur atau jasa saling berkompetisi untuk membuat konsumen tetap setia dan tidak berpaling pada perusahaan lain.

Bidang jasa berbeda dengan manufaktur, pada bidang jasa manusia memegang peranan yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan konsumen, karena keberhasilan perusahaan untuk mendapatkan kesetiaan pelanggan sangat ditentukan oleh kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Bagi sebuah perusahaan atau institusi, karyawan adalah sumber daya manusia yang harus dimanfaatkan secara baik, oleh sebab itu perusahaan perlu mengupayakan pekerja yang mampu bekerja sesuai bidang keahliannya. Dalam suatu perusahaan, segala sesuatu yang dilakukan dituntut untuk berjalan dengan cepat, lancar dan terarah, dalam rangka penyesuaian dengan tindakan modernisasi yang terus berkembang serta mempunyai tujuan yang efektif dan efisien.²

Karyawan yang profesional adalah karyawan yang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik, cepat, dan benar, karyawan merupakan sumber utama dalam perusahaan, mereka berperan sebagai pengelola, pemikir, serta berperan aktif dalam perusahaan,

Interaksi antara karyawan dengan konsumen memegang peranan utama, karena melalui interaksi ini konsumen mengenal perusahaan.

²Santono Kertanegoro, *Manajemen organisasi*, (Jakarta: PT. Widya Press, 2004), 100

Selain itu, dalam PDAM kinerja karyawan merupakan cerminan dari citra perusahaan kepada konsumen dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan konsumen

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu untuk menjadi kinerja yang baik, seseorang perlu memiliki kemampuan, keinginan dan tekad yang tinggi untuk mengerjakan dan mengetahui pekerjaannya.

Faktor lain yang sangat mempengaruhi seseorang melakukan pekerjaan dengan baik adalah semangat kerja, seseorang dengan semangat rendah akan menghasilkan kinerja kerja yang rendah juga, sebaliknya seseorang dengan semangat kerja yang tinggi akan mampu menghasilkan kinerja yang tinggi bagi perusahaannya. Semangat kerja yang tinggi akan mampu mendongkrak kinerja perusahaan menjadi lebih baik. Semangat kerja yang baik inilah yang di butuhkan oleh perusahaan dari para tenaga kerjanya sebab dengan modal semangat kerja yang tinggi ini pula akan menentukan performa perusahaan di perusahaan dimasa datang.³

Kepercayaan konsumen merupakan dasar hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan konsumen konsumennya, rasa percaya konsumen muncul karena perusahaan mampu memberikan kinerja produk dan jasa yang sesuai dengan harapan yg di inginkan konsumen.

Kepercayaan bukan suatu yang mudah, untuk mendapatkan dan mempertahankan kepercayaan memerlukan usaha yang tidak ringan,

³Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Konsume*, (Bandung:Pustaka Reka Cipta,2018).45

oleh karena itu perusahaan harus berhati hati dalam membangun kepercayaan.⁴

Terciptanya hubungan jangka panjang antar perusahaan dengan konsumen merupakan bentuk dari loyalitas konsumen kepada perusahaan. Tercapainya loyalitas konsumen merupakan salah satu keuntungan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menetapkan judul **“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau di carikan jalan pemecahan masalahnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Seberapa besarkah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen?

⁴Budi Sutedjo Dharma Oetomo, I-CRM Membina Relasi Dengan Pelanggan.com (Yogyakarta: Andi Offset 2003).35

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian merupakan rumusan kalimat yang menunjukkan adanya hasil dari sesuatu yang diperoleh setelah penelitian selesai.

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin di capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan sumber pemikiran yang bermanfaat mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega.

2. Praktis

- a. Bagi peneliti

Manfaat penelitian bagi peneliti adalah untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman baru terkait dengan pengaruh kinerja karyawan dan terkait kepuasan konsumen sehingga pengetahuan dari penelitian dapat di terapkan dalam kehidupan.

- b. Bagi PDAM

Sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengawasan yang nantinya akan mempengaruhi pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen serta berdampak pada kemajuan PDAM

c. Bagi peneliti berikutnya

Hasil penelitian ini dapat menambah dan mengembangkan wawasan pembaca terkait pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu sebagai referensi bagi pembaca yang tertarik dan ingin mengkaji lebih dalam tentang penelitian ini.

D. Penegasan Istilah Judul

Penegasan atau dengan kata lain definisi operasional merupakan bagian dari penegasan istilah yang berisi mengenai penjelasan dari konsep yang dapat diukur dan didefinisikan oleh peneliti. Untuk menghindari kesalah pahaman baik dari penguji maupun pembaca Dalam penelitian ini, istilah- istilah yang terdapat dalam judul penelitian dapat didefinisikan sebagai berikut.

1. Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Pengaruh adalah daya yang ada daari sesuatu (Orang, Benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.⁵

Bisa juga diartikan sebagai suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada.

2. Kinerja

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara “ kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁶

⁵ KBBI

⁶ Rismawati,S.E.,M.M., *Evaluasi Kinerja*(Jl.Ir. Sutami Ruko Villa Mutiara Indah: Celebas Media Perkasa, 2018).1

3. Karyawan

Secara bahasa ialah orang yang ditentukan untuk menjabat suatu pekerjaan.⁷

Karyawan sebagai aset penting organisasi perlu diajak untuk ikut serta memikirkan dan menangani permasalahan strategi bahkan sampai kepada di berikannya tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi

4. Kepuasan konsumen

perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan.⁸

Kepuasan konsumen sangat penting karena berhubungan dengan masadepan bisnis.

E. Sistematika pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah judul, dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat deskripsi teoritis tentang obyek atau variabel yang akan diteliti, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat tentang jenis penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji asumsi, uji validitas dan realibilitas dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, penyajian data dan analisis data serta pembahasan

⁷Kholid Abd Somad, *Beda Hadiah Dan Sogok Bagi Pegawai*, (Jakarta: Pt Darul Falah 2006).47

⁸Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendidikan Hukum Dan Ekonomi* (Yogyakarta:Cv Budi Utama,2018).29

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat dua hal pokok yaitu kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KERANGKA TEORI

1. Kajian tentang kinerja

a. Pengertian kinerja

Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Para atasan atau manajer sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan atau instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.⁹

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara “ kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁰

Kinerja adalah hasil kerja karyawan dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standart kerja yang ditentukan¹¹

Padahakikatnya kinerja merupakan hasilkerja yang di capai oleh seseorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan standart atau kriteria yang ditetapkan untuk pekerjaan tersebut.¹²

⁹<http://id.wikipedia.org/wiki/kinerja>, Diposting, 16 juni 2019.

¹⁰ Rismawati, S.E., M.M., *Evaluasi Kinerja* (Jl. Ir. Sutami Ruko Villa Mutiara Indah: Celebas Media Perkasa, 2018).1

¹¹ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2019).103

¹² Dr. Mahadin Shaleh, *Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan*, (Makassar: Aksara Timur, 2018), 57

b. Faktor faktor yang mempengaruhi kinerja

1. Sikap mental

Sikap mental yang dimiliki seseorang karyawan akan memberikan pengaruh terhadap kinerjanya.

Sikap mental yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja yang dimiliki seorang karyawan.¹³

2. Pendidikan

Pendidikan yang dimiliki seorang karyawan mempengaruhi kinerja tersebut semakin tinggi pendidikan seorang karyawan maka kemungkinan kinerjanya juga semakin tinggi¹⁴

3. Keterampilan

Karyawan yang memiliki keterampilan akan mempunyai kinerja yang lebih baik dari pada karyawan yang tidak mempunyai keterampilan.¹⁵

4. Kepemimpinan

Kepemimpinan manager memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawannya manager yang mempunyai kepemimpinan yang baik akan dapat meningkatkan kinerja bawahannya.¹⁶

5. Disiplin

Kedisiplinan yang kondusif dan nyaman akan dapat meningkatkan kinerja karyawan.¹⁷

6. Komunikasi

Para karyawan dan manajer harus senantiasa menciptakan komunikasi yang harmonis dan baik. Dengan adanya

¹³ Herlambang Rahmadhani, *Budaya Organisasi Dan Kinerja*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama,2015).103

¹⁴ *Ibid.*,104.

¹⁵ *Ibid.*,104.

¹⁶ *Ibid.*,104.

¹⁷ *Ibid.*,104.

komunikasi yang baik maka akan mempermudah dalam menjalankan tugas perusahaan.¹⁸

c. Karakteristik Kinerja

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang di hadapi
3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah di programkan.
5. Memanfaatkan umpan baik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang di lakukannya.¹⁹

d. Indikator kinerja

indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran dan tujuan yang telah diterapkandengan memperhitungkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat dan dampak

1. Indikator masukan (inputs) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana sumber daya manusia, informasi, kebijaksanaan peraturan per undang undangan.
2. Indikator keluaran (Output) adalah sesuatu yang di harapkan langsung di capai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik atau non fisik.

¹⁸ *Ibid.*, 104.

¹⁹ Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kinerja*, (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2015). 118

3. Indikator hasil (outcomes) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Indikator manfaat (benefit) adalah suatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (impacst) adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif terhadap setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah di terapkan.²⁰

e. Tujuan dari adanya kinerja

Tujuan diadakannya penilaian kinerja bagi karyawan dapat kita ketahui dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Tujuan evaluasi

Seorang manajer menilai kinerja dari masalah seorang karyawan dengan menggunakan ratings deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam keputusan keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

2. Tujuan pengembangan

Seorang manajer mencoba untuk meningkatkan kinerja seorang karyawan dimasa yang akan datang. Sedangkan tujuan pokok dari sistem penilaian kinerja karyawan adalah suatu yang menghasilkan informasi yang akurat berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi atau perusahaan.

f. Manfaat Kinerja

Pada umumnya orang orang yang berkecimpung dalam manajemen sumber daya manusia berpendapat bahwa penilaian ini merupakan bagian paling penting dari seluruh proses kekayaan karyawan yang bersangkutan.

Hal ini penting juga bagi perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja.

²⁰Indra Bastian, Akuntansi Sektor Publik, (Yogyakarta: Erlangga, 2005),67

Bagi karyawan, penilaian tersebut berperan sebagai umpan baik tentang berbagai hal seperti kemampuan kelebihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana, dan pengembangan karir.

Dan bagi organisasi atau perusahaan sendiri, hasil penelitian tersebut sangat penting dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutment, seleksi, program pengenalan, penempatan, dan berbagai aspek lain dari proses dari manajemen sumber daya manusia secara efektif.

Disini manfaat dari penilaian suatu kinerja karyawan terdapat kontribusi hasil- hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan organisasi.

Adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah:

1. Perbaiki kinerja
2. Kebutuhan latihan dan pengembangan
3. Untuk kepentingan penelitian karyawan. Membantu diagnosis terhadap kesalahan desain pegawai.

2. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian kepuasan konsumen

Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang di harapkan.²¹

Kepuasan konsumen sangat penting artinya karena berhubungan dengan masadepan bisnis.

Menurut Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang merupakan hasil perbandingan

²¹Fahmi Gunawan, *Senarai Penelitian Pendidikan Hukum Dan Ekonomi* (Yogyakarta: Cv Budi Utama, 2018). 29

dari persepsi kinerja produk dan harapannya. Pelanggan tidak akan merasa puas apabila pelanggan mempunyai persepsi bahwa harapannya terpenuhi.

Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada harapannya.

Oleh karena itu strategi kepuasan pelanggan harus di dahului dengan pengetahuan yang detail dan akurat terhadap harapan pelanggan.²²

1. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh tiga hal

a. Perceived quality

Komponen ini diukur lewat tiga hal utama, yakni kepuasan total terhadap produk, reliabilitas, dan seberapa jauh produk memenuhi kebutuhan konsumen.

b. Customer expectation

Komponen harapan konsumen berkaitan dengan gabungan pengalaman konsumen saat mengonsumsi produk dan pengaruh media promosi (iklan, sales promo, promosi dari mulut ke mulut dan sebagainya).

c. Perceived value

Komponen ini berkaitan dengan pendapat konsumen tentang harga produk dibandingkan dengan kualitasnya.²³

2. Faktor yang mempengaruhi konsumen dapat meninggalkan perusahaan dan lari kepada perusahaan lainnya

a. Pelayanan yang tidak memuaskan

b. Produk yang tidak baik

c. Ingkar janji, tidak tepat waktu

d. Biaya yang relatif mahal.²⁴

²²Toni Sitinjak, *Model MatriksKonsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value* (Jakarta:Pt Gramedia Pustaka Utama,2004),6

²³Singgih Santoso, *Spss Dan Excel Untuk Mengukur Sikap Dan Kepuasan Konsumen* (Jakarta:Pt Gramedia,2015).16

²⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Layanan Kualitas Perbankan*(Jakarta:Pt Gramedia Pustaka Utama,2015).82

3. Cara cara membuat konsumen merasa puas dan betah dengan perusahaan ini diantaranya:

1. Petugas customer servis yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
2. Sebagai customer servis cepat tanggap keinginan konsumen dan cepat mengerjakan atau melayani konsumen. Disamping itu pelayanan yang berikan harus benar dan tepat waktu.²⁵

B. KERANGKA PIKIR

Merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.²⁶

Kerangka Konseptual ini memakai 1 variabel bebas yaitu kinerja karyawan yang mempengaruhi variable terkait kepuasan konsumen. Peneliti ingin mengetahui adakah pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Bega.

Variabel X dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan merupakan faktor yang begitu penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

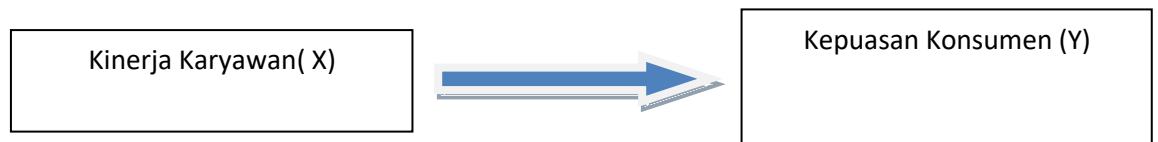
Variabel Y merupakan hasil dari keseluruhan pendapatan, bagaimana karyawan bisa mempertahankan kinerja selama 1 bulan atau lebih. Peneliti menyimpulkan kepuasan konsumen adalah tahap dimana konsumen telah menentukan pilihannya dan melakukan pemakaian produk serta mengkonsumsinya.

²⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Layanan Kualitas Perbankan*(Jakarta:Pt Gramedia Pustaka Utama,2015).83

²⁶Sugiono, *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2014),91

Berdasarkan uraian diatas maka bentuk kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar 2.1



Keterangan :

- Variabel Independen yaitu variabel yang mempengaruhi oleh variabel lain.
Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kinerjakaryawan (X).
- Variabel Dependen Yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variable lain.
Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

C. HIPOTESIS PENELITIAN

M. Burhan Bungin, “Hipotesis adalah suatu kesimpulan yang masih kurang atau belum sempurna, sehingga perlu disempurnakan dengan bukti kebenaran hipotesis itu melalui penelitian”.²⁷

Hipotesis berasal dari Hupodan Thesis. Hupo artinya sementara atau lemah kebenarannya dan Thesis artinya pernyataan atau teori. Dengan demikian hipotesis berarti pernyataan atau jawaban sementara yang masih perlu diuji kebenarannya.²⁸

Dalam penelitian ini hipotesis umum yang diajukan penulis adalah sebagai berikut: “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit BLega”

²⁷M. Burhan Bungin *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Renada Media Group, 2014), 85

²⁸Mahdiyah, *Statistik Pendidikan, Rosda Karya* (Universitas Negeri Jakarta), 103

1. Hipotesis Alternatif (H_a)

Ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega.

2. Hipotesis Nol (H_0)

Tidak ada pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Metode dan Jenis Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan ilmu tentang metode metode yang akan digunakan dalam melakukan sebuah penelitian, dan ruang lingkup pembahasannya meliputi, metode penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode pengumpulan data.²⁹

Metode juga diukur berdasarkan kemanfaatannya, dan tidak bisa dinilai apakah suatu metode benar atau salah. Untuk menelaah hasil penelitian secara benar, kita tidak cukup sekedar melihat apa yang ditemukan peneliti, tetapi juga bagaimana peneliti sampai pada temuannya berdasarkan kelebihan dan keterbatasan metode yang digunakannya.³⁰

Oleh karena itu secara sederhana dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah kegiatan yang dilakukan secara sistematis guna menyelesaikan suatu permasalahan atau menjawab pertanyaan. Dan dapat dijelaskan juga bahwa metode penelitian adalah penggunaan metode ilmiah secara formal dalam menyelesaikan masalah.

Adapun pendekatan dalam penelitian ini, dilakukan dengan survey. Yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang utama.

2. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. penelitian kuantitatif merupakan

²⁹Abdul Hakim, *Metodologi Penelitian*(Jawa Barat: Cv Jejak 2017),27

³⁰Ibid., 27

penelitian secara sistematis terencana dan terstruktur terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan dengan jelas sejak awal hingga hasil akhir penelitian.³¹

B. Populasi Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *population* yang berarti jumlah penduduk. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi.

Sedangkan menurut Sugiyono pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³² Adapun populasi dalam penelitian ini sebanyak 800 orang.

2. Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Adapun teknik sampling yang peneliti gunakan adalah *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kemungkinan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.³³

3. Sampel

Sampel adalah sebagian karakteristik atau ciri yang dimiliki oleh suatu populasi. Bisa juga dikatakan bahwa sampel merupakan bagian kecil yang diambil dari anggota populasi berdasarkan prosedur yang sudah ditentukan sehingga bisa digunakan untuk mewakili populasinya.

³¹ Iwan Hermawan, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & mixed Method* (Jakarta Selatan: Hidayatul Quran Kuningan 2019), 16

³² Ismail Nurdin, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia 2019), 91

³³ Sugiyono, *Statistika Untuk Penilaian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 62

Menurut Sugiyono sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misal karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul betul representative.³⁴

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti.³⁵ Apabila responden kurang dari 100, sampel diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Setelah diuraikan pengertian populasi dan sampel diatas maka perlulah penguraian metode pengambilan sampel dalam penelitian ini atau juga sering disebut dengan metode sampling. Metode sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe random sampling yaitu pengetahuan pribadi dan opini digunakan sebagai dasar pemilihan sampel sehingga tidak semua elemen populasi mempunyai peluang untuk terpilih.³⁶

Penentuan besarnya jumlah sampel dicari dengan menggunakan suatu rumus yaitu rumus slovin yang akan menentukan sampel dari populasi dengan rumus sebagai berikut:

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

dengan penjelasan

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (15%)

³⁴ Ismail Nurdin, *Metodelogi Penelitian Sosial* (Surabaya: Media Sahabat Cendekia 2019), 95

³⁵ Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Pratik*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2010), 109

³⁶ Sugiarto, *Metode statistika untuk bisnis dn ekonomi*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utara, 2006), 116.

Sehingga dalam penelitian ini, untuk mengambil sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n : \frac{800}{1 + 800 \times 15 \%^2}$$

$$n : \frac{913}{19}$$

n : 42.10 Maka dibulatkan kebawah menjadi 42..

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber Data

Sumber data adalah subyek darimana data diperoleh.³⁷ Untuk mengumpulkan informasi yang di peroleh dalam penelitian ini menggunakan data sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data atau keterangan yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya.³⁸

Sumber Data ini berupa observasi dan penyebaran angket yang dilakukan di PDAM kabupaten Bangkalan Unit Blega

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah keterangan yang diperoleh dari pihak kedua, baik berupa orang maupun catatan, seperti buku laporan atau dokumentasi.³⁹

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dari pelanggan di PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega.

2. Variable dan skala pengukuran

a. Variabel

³⁷ Muchlis Ansori, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Percetakan UNAIR AUP 2009), 91

³⁸ Bagja Waluya, *Sosiologi Menyelami Fenomena Sosial di Masyarakat* (Bandung: Pt Setia Purna Inves, 2007), 79

³⁹ *Ibid.*, 79

Pengertian variabel adalah segala sesuatu yang dapat diamati, ditetapkan oleh peneliti untuk di teliti dan kemudian diambil kesimpulannya.

Kidder dalam Darmadi mengatakan variabel adalah suatu kualitas dimana penelitian ingin mempelajari dan menarik kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.⁴⁰ Variabel penelitian secara umum terdiri dari dua kelompok utama yaitu variabel dependen dan variabel independen. Berikut ini adalah pengukuran variabel yang akan diajukan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang di pengaruhi oleh variabel lain. Variabel ini biasa di nyatakan dengan tanda Y. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen di PDAM Kabupaten Bangkalan.

2. Variabel independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini biasa di nyatakan dengan tanda X. Dalam penelitian ini kinerja karyawan dijadikan variabel independen.

b. Skala pengukuran

Skala pengukuran adalah acuan pengukuran yang akan digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Sekala pengukuran akan menghasilkan data yang akan di analisis lebih lanjut guna menjawab tujuan penelitian.⁴¹

skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. skala likert adalah skala yang dipergunakan untuk mengukur

⁴⁰ H.Fajri Ismail, *Statistika Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu Ilmu Sosial* (Jakarta: Prenamedia Group 2018),63

⁴¹Slamet Riyanto, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta:Cv Budi Utama,2020),23

sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai suatu gejala baik masalah sosial, pendidikan dan ekonomi.⁴² Dengan menggunakan skala likert ini peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan pernyataan sikap seseorang terhadap suatu masalah. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item item. Instrumen yang biasa digunakan dalam skala likert bisa berupa pernyataan atau pertanyaan. Pada umumnya skala likert menggunakan pernyataan tertutup dengan menggunakan lima alternatif jawaban secara berjenjang, jenjang jawaban tersebut adalah “sangat setuju”, setuju, netral, sangat tidak setuju, tidak setuju.⁴³ Namun dalam penelitian ini menggunakan empat alternatif yaitu; “sangat setuju, setuju, netral, sangat tidak setuju, tidak setuju”. Skala pengukuran dalam penelitian ini dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.1 skala pengukuran likert

| Jawaban | Keterangan | Bobot |
|---------|---------------------|-------|
| SS | Sangat Setuju | 5 |
| S | Setuju | 4 |
| N | Netral | 3 |
| TS | Tidak Setuju | 2 |
| STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Sesuai dengan penjelasan tentang data dan cara perolehannya diatas, penelitian ini menggunakan data primer untuk perolehan data, maka dalam pengumpulan data penelitian ini menggunakan instrumen teknik nontes. Instrumen teknik nontes merupakan teknik yang pengambilan datanya

⁴² Zenna, “Skala Pengukuran Dalam Penelitian”<http://zenmasyafta.bogspot.com/2013/04skala-pengukuran-dalam-penelitian.html>, diambil tanggal 28 maret 2020, pukul 11.46 wib.

⁴³ Editor choiz, “pengertian skala likert” dalam <https://www.diedit.com/skala-likert/>, diambil tanggal 28 maret 2020 pukul 11.54 wib.

menggunakan wawancara, kuisisioner, observasi dan pencatatan dokumen pada subjek yang diteliti.⁴⁴ Adapun dalam penelitian ini fokus pencarian datanya menggunakan observasi dan kuisisioner.

a. Observasi

adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian.⁴⁵

observasi merupakan penulis melakukan pengamatan langsung ke lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata dan tersusun baik terhadap subjek maupun objek penelitian. pengamatan ini dilakukan untuk mengetahui tentang kinerja atau hasil dari kegiatan yang dilakukan oleh karyawan.

b. Kuisisioner atau angket

Adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui.⁴⁶

Dalam penelitian ini peneliti akan mengadakan observasi langsung terhadap konsumen dengan memberikan kuisisioner yang akan dijawab oleh konsumen yang menggunakan jasa PDAM kabupaten Bangkalan.

Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM kabupaten Bangkalan unit Blega. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuisisioner dengan menggunakan skala likert yang pembobotannya sebagai berikut.

⁴⁴ Anwar Hidayat, "Statistikian", dalam <https://www.statistikian.com/2012/10/instrumen-penelitian.html/amp>, diambil tanggal 28 maret 2020, pukul 12.12 wib

⁴⁵ Ika Sriyanti, Evaluasi Pembelajaran Matematika, (Sidoarjo:Uwais Inspirasi Indonesia, 2019), 126

⁴⁶ Ibid., 129

Tabel 3.2 Pembobotan Untuk Option Instrumen Kuesioner

| Item | Bobot Kualitas Pelayanan | Bobot Peningkatan Jumlah Nasabah |
|---------------------|--------------------------|----------------------------------|
| Sangat Setuju | 5 | 5 |
| Setuju | 4 | 4 |
| Tidak Setuju | 3 | 3 |
| Kurangsetuju | 2 | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 |

Dalam Penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner dengan mengacu beberapa indikator yang ingin diketahui dari konsumen PDAM Kab.Bangkalan Unit Blega Indikator kuesioner dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.3 Indikator angket / kuesioner “Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Kab. Bangkalan Unit Blega”

| VARIABLE X | INDIKATOR | BUTIR | NO |
|------------------|---------------------------|-------|----|
| KINERJA KARYAWAN | Kedisiplinan | Satu | 1 |
| | Ketelitian | Satu | 2 |
| | Pelayanan terhadap aduan | Satu | 3 |
| | Kepatuhan terhadap aturan | Satu | 4 |

| | | | |
|-----|--------------------------|------|---|
| (X) | Semangat dan kerja keras | Satu | 5 |
|-----|--------------------------|------|---|

| VARIABLE Y | INDIKATOR | BUTIR | NO |
|-----------------------------|-----------------------------|-------|----|
| KEPUASAN KONSUMEN (Y) | Sistem pelayanann | Satu | 1 |
| | Tarif | Satu | 2 |
| | Kualitas Air | Satu | 3 |
| | Sistem pembayaran tagihan | Satu | 4 |
| | Kinerja baik dan transparan | Satu | 5 |

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang berasal dari catatan penting baik

Dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴⁷

E. Instrumen Penelitian

Instrumen sebagai alat pengumpulan data yang perlu diuji kelayakannya. Pengujian instrumen ini dilakukan sebelum penyebaran angket melalui pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Instrumen pengumpulan

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 125

data yang layak adalah yang telah memenuhi syarat valid dan reliabilitas. Adapun penelitian ini fokus pencarian datanya dengan menggunakan observasi, angket dan dokumentasi

F. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data variabel penelitian ini adalah memakai regresi sederhana. Analisis regresi sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (x) dengan variabel dependen (y).

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Analisis data yang akan dilakukan dengan bantuan *IBM SPSS for Windows v 24.0*, analisis regresi sederhana ini digunakan untuk menguji pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen, inilah rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + b X$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (kemiringan); besaran response yang ditimbulkan oleh predictor.

G. Uji Asumsi

Dalam penelitian ini untuk mengetahui kebenaran sumber data maka harus diadakan pengujian. Uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji normalitas, uji Linearitas, uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, agar data-data yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan. Terlebih dahulu harus diuji normalitasnya. Hal ini penting untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dalam penelitian tersebut normal atau tidak. Uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal⁴⁸.

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Z_t = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{s^2}$$

Keterangan :

X_i : Data / nilai

\bar{X} : Rata rata (mean)

s : Standar deviasi

Dan untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji lilliefors yang melihat hasil hitung dari program Microsoft excel 2010. Adapun kriteria pengujian pada ujinormalitas adalah sebagai berikut :

- a. Angka signifikansi uji lilliefors Sig > 0,05 maka nilai data tersebut menunjukkan data berdistribusi normal.
- b. Angka signifikansi uji lilliefors Sig < 0,05 maka nilai data tersebut menunjukkan data tidak berdistribusi normal⁴⁹.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) dan variabel terkait (Y) mempunyai hubungan linier atau tidak. Untuk mengetahui hal tersebut, kedua variabel harus

⁴⁸ Singgih Santoso, *Statistik Multivariat : Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*, (Jakarta: PT Gramedia, 2010), hal 43

⁴⁹ ABD. Gofar, *Skripsi "Pengaruh Bagi Hasil Produk AL Mudharabah Terhadap Minat Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Capem Kwanyar Kabupaten Bangkalan"*, (Bangkalan, STAIDHI, 2019), hal 42

diuji dengan menggunakan uji F pada taraf signifikansi 5% yang rumusnya sebagai berikut :

$$F_{\text{reg}} = \frac{RK_{\text{reg}}}{RK_{\text{res}}}$$

Keterangan :

F_{reg} : Harga F garis linier

RK_{reg} : Rerata kuadrat regresi

RK_{res} : Rerata kuadrat residual

Adapun kriteria yang digunakan untuk menguji linearitas dapat diketahui melalui nilai F atau F_{sig} yang memperhatikan dari table ANOVA pada analisis regresi yang diolah program Microsoft excel 2010, hubungan antara variabelbebas dengan variabel terikat dikatakan linier apabila nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{prob}} (0,05)$ $F_{\text{sig}} < F (0,05)$.

3. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah uji yang menilai apakah ada kesamaan antara dua varian. Dalam penelitian ini nilai homogenitas didapat menggunakan uji fisher pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Dikatakan mempunyai nilai varian yang sama atau tidak berbeda (homogen) apabila taraf signifikannya yaitu $> 0,05$ dan jika taraf signifikannya yaitu $< 0,05$ maka data disimpulkan tidak mempunyai nilai varian yang sama atau berbeda (tidak homogeny).

Adapun langkah pertama mencari varians/standar deviasi variabel X dan Y, sebagai berikut :

$$S_X^2 = \sqrt{\frac{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad S_Y^2 = \sqrt{\frac{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}{n(n-1)}}$$

Dan rumus uji homogenitas untuk mencari F hitung adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{S_{\text{besar}}}{S_{\text{kecil}}}$$

Adapun kriteria yang digunakan untuk menguji homogenitas ialah membandingkan F hitung dengan tabel F : F tabel dalam excel pada tabel distribusi F, dengan :

- a. Untuk varians dari kelompok dengan varians terbesar adalah dk pembilang n-1
- b. Untuk varians dari kelompok dengan varians terkecil adalah dk penyebut n-1
- c. Jika F hitung < tabel F : F tabel dalam excel berarti Homogen
- d. Jika F hitung > tabel F : F tabel dalam excel berarti Tidak Homogen

H. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji ketepatan atau ketelitian suatu alat ukur dalam mengukur apa yang sedang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk mengetahui tinggi rendah validitas suatu kuesioner dihitung dengan menggunakan metode *person's produk moment correlation*, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total⁵⁰.

Dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi r pearson

n : Jumlah sampel/observasi

x : Variabel bebas/variabel pertama

⁵⁰ Ibid, 45

y : Variabel terikat/variabel kedua

Dalam penelitian ini perhitungan validitas item akan dianalisis dengan menggunakan program komputer microsoft excel. Hasil perhitungan ini akan dibandingkan dengan critical value pada nilai r_{tabel} dengan taraf signifikan 0.05 (5%) pada jumlah sampel yang ada. Apabila hasil perhitungan korelasi produk moment lebih besar critical value. Maka instrumen ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner.

Pengujian reliabilitas akan dilakukan menggunakan rumus

Cronbach Alpha, sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{St} \right\}$$

Keterangan :

r_{11} : Nilai reliabilitas

$\sum S_i^2$: Jumlah Varian skor tiap-tiap item

k : Jumlah item

I. Uji Hipotesis

1. Uji Regresi Linier sederhana

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Regresi linier sederhana. Regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variable independent (X) dan variable dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variable independen dengan dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variable dependent apabila nilai variable independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Adapun rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

2. Uji Signifikan (Uji Statistik t)

Adapun untuk menguji signifikan dalam penelitian ini akan menggunakan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut table.

Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibanding nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi lokasi peneliti

1. Sejarah dan gambaran umum tentang penelitian

Nama Usaha : perusahaan PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega

Jenis Usaha : perusahaan daerah

Lokasi : Jl. Klabengan, Blega Kabupaten Bangkalan

Penyediaan air minum di wilayah unit Blega dilakukan oleh PDAM Kabupaten Bangkalan mulai tahun 1980-an, dimana pada saat itu IKK Blega dilayani oleh sistem penyediaan air minum dari unit Galis. Dapat dikatakan bahwa sistem yang ada di unit Blega pada waktu itu adalah pengembangan dari sistem penyediaan air minum unit Galis. Prasarana yang telah dibangun pada saat itu antara lain berupa sistem perpipaan yang mengambil sumber air dari Galis dan 1 (satu) unit reservoir berkapasitas 60 m³ yang merupakan bantuan dari Unicef. Yang berada dilokasi pasar Blega. Sistem perpipaan yang ada terdiri dari pipa transmisi dengan diameter 200 mm dan pipa distribusi diameter 40 mm sampai 75 mm.

Akibat makin berkembangnya pelayanan di unit Blega maupun di unit Galis, sehingga sumber air dari Galis tidak mampu memenuhi kebutuhan air yang makin meningkat maka pada tahun 1993 dilakukan pemisahan sistem, dengan memisahkan pelayanan unit Blega dari unit Galis. Penyediaan sumber air baku unit Blega selanjutnya dipenuhi dengan cara membangun sumur dalam sebagai satu-satunya alternatif sumber air baku di wilayah unit Blega. Sumur dalam yang dijadikan sebagai sumber air baku terletak di Desa Karang Nangka. Dengan adanya sumber Karang Nangka ini, maka sistem penyediaan air minum dilakukan dengan pemompaan tanpa

menggunakan reservoir yang ada dengan pertimbangan masih sedikitnya jumlah penduduk yang dilayani.

Wilayah unit Blega saat ini meliputi 4 Desa yang termasuk dalam wilayah unit Blega yaitu Desa Nyormanis, Desa Blega, Desa Lomair dan Desa Rosep. Unit pelayanan saat ini terdiri dari 100 unit sambungan rumah (SR). sistem penyediaan air minum eksisting pada unit Blega berupa sistem pemompaan dengan air baku dari sumur dalam. Pemompaan dilakukan selama 12 Jam/hari. Tingkat pelayanan sampai dengan tahun 2007 sebesar 3 % atau \pm 500 jiwa dari total penduduk daerah pelayanan sebesar 16.648 jiwa.

Dan sampai saat ini tahun 2020 pelayanan unit Blega menjadi 800 konsumen.

Unit Blega memiliki 9 karyawan dan termasuk kepala unit blega

a. Air baku

Air baku yang digunakan berasal dari air sumur dalam yang terletak di Desa Karang Nangka dengan jarak 1,4 km dari pusat IKK Blega. Sistem pengambilan air dilakukan secara pemompaan dengan jam operasional pompa selama 12 jam/hari. Kualitas air cukup baik dan telah dilakukan pemantauan kualitas air secara berkala setiap 3 bulan sekali, sedangkan kontinuitas air dan kuantitas masih dapat ditingkatkan pemanfaatannya, karena kapasitas sumur menurut tes geolistrik yang dilakukan pada saat pembangunan sumur adalah sebesar 15 lt/detik sedangkan kapasitas produksi air saat ini masih 8,3 lt/dtk.

Adapun pompa yang digunakan memiliki spesifikasi teknis sebagai berikut :

- Q (kapasitas) = 10 lt/detik
- Head = 80 m

- Merk = Lowara, type Z630-9
- Kecepatan putaran = 2850 rpm
- Daya pompa = 15 kw, 20 hp
- Voltage = 3 x 380 volt
- Frekuensi = 50 hz
- Arus = 30,2 Amper.

b. Unit Produksi

Sistem yang digunakan yaitu menggunakan sumur bor dengan kapasitas desain 10 lt/dtk yang di pompa selama 12 jam/hari. Hal ini dikarenakan kapasitas daya listrik yang digunakan masih kurang sedangkan sumber daya listrik yang ada (dari PLN) digunakan juga untuk melayani pompa/sumur lain yang ada didekatnya yang ditujukan untuk melayani IKK Konang, dengan daya saat ini sebesar 33 Kva, maka tidak dapat digunakan untuk operasional dua pompa secara bersamaan.

c. Unit transmisi

Sistem perpipaan transmisi berupa pipa GI dengan diameter 200 mm sepanjang 1.145 m. Bangunan yang terdapat sepanjang jalur perpipaan transmisi adalah reservoir akan tetapi kondisinya pada saat ini dalam keadaan rusak, terdapat beberapa kebocoran pada reservoir. Kondisi ini disebabkan karena tidak dimanfaatkannya reservoir tersebut ± selama 5 tahun terakhir karena adanya perubahan sistem transmisi dan distribusi.

d. Unit distribusi air minum

Jaringan distribusi terdiri dari pipa dengan diameter 40 mm s/d 200 mm. Bahan pipa distribusi terdiri dari GI dan PVC. Sistem distribusi beroperasi selama 12 jam/hari karena keterbatasan daya pompa. Dengan kondisi ini pelanggan hanya mendapatkan pelayanan air selama 12 jam/hari.

e. Sambungan Pelayanan

Saat ini terdapat 800 unit sambungan pelayanan, sambungan pelayanan yang ada berupa sambungan rumah dan sambungan sosial (masjid, sekolah, kantor) jumlah sambungan meningkat disebabkan karena konsumen merasa puas dengan pelayanan yang ada di PDAM dan kapasitas air yang lumayan baik dan bagus.

2. Visi misi perusahaan

Untuk mencapai tujuan sesuai amanat PERDA pendirian dan untuk lebih terarahnya kegiatan dalam pengelolaannya sebagai badan usaha milik daerah yang memberikan pelayanan air bersih, PDAM perlu mempunyai visi dan misi yang jelas sebagai pedoman arah guna melaksanakan aktisifasnya.

Berpijak pada pengertian Visi dan Misi Organisasi maka diketengahkan Visi dan Misi PDAM yang dihasilkan melalui proses membangun kesepakatan disemua jajaran perusahaan.

a. Visi

“Menjadikan PDAM Sebagai Perusahaan Yang memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan”

Kandungan makna visi diatas adalah dengan dukungan dan kerja sama seluruh karyawan, PDAM “Sumber Pocong” Kabupaten terus berupaya semaksimal mungkin dengan bertumpu pada usahanya sendiri guna tercapainya keinginan untuk :

- Memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan PDAM khususnya dan masyarakat pada umumnya, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan kesejahteraan karyawan dengan produktifitas kerja tinggi dan didukung dengan profesionalisme.
- Bermodal dengan kemandirian , PDAM “Sumber Pocong” Kabupaten Bangkalan secara gradual diharapkan mampu

memenuhi tuntutan masyarakat sejalan dengan perkembangan teknologi.

b. Misi

- a. Menjadikan Perusahaan Daerah Yang Mampu Memberi Kontribusi Bagi Perkembangan Sosial Ekonomi Kabupaten Bangkalan.
- b. Menjadi Perusahaan Daerah Yang Mampu Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Pelanggan.
- c. Memberdayakan kelembagaan Perusahaan Untuk Menjadi Perusahaan Daerah Yang Sehat dan Mandiri.
- d. Meningkatkan kemampuan Memperoleh Pendapatan, untuk Menopang Keuangan PDAM dan Kontribusi PAD.
- e. Senantiasa Meningkatkan Kualitas Hidup Lebih Baik Dengan Memperhatikan Keselamatan Dan Lingkungan Kerja.

Misi merupakan tahapan Visi, maka perlu adanya strategi yang mendukung perwujudan Misi yang pada akhirnya bermuara pada Visi. Untuk mewujudkan hal tersebut dilakukan program-program kegiatan antara lain :

1. Aspek Pendapatan

Pendapatan dari penjualan air adalah faktor utama bagi perusahaan oleh karena itu kami mengupayakan :

- a. Penjualan air kepada pelanggan komersial yaitu Penjualan kepada Pihak Swasta yang melayani kebutuhan air kapal di Pelabuhan Ujung Surabaya. Dari kerjasama ini diharapkan dapat menaikkan pendapatan perusahaan sehingga kemampuan perusahaan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kepada konsumen dapat dilakukan secara mandiri.
- b. Mengingat potensi produksi instalasi kota Bangkalan saat ini masih memungkinkan untuk dilakukan penambahan sambungan baru, maka kepada developer / pengembang

perumahan dilakukan pendekatan untuk secepatnya menggunakan fasilitas air dari PDAM, sehingga air yang diproduksi oleh PDAM dapat terjual lebih banyak.

2. Aspek Tehnis dan efisiensi Biaya

- a. Berdasarkan Operasional perusahaan biaya tertinggi adalah dari pemakain listrik mesin pompa, oleh karena itu merujuk pada hasil analisa upaya menurunkan pemakaian listrik / efisiensi biaya listrik MERUBAH penggunaan pompa secara paralel (3 secara bersamaaan masing2 dengan kapasitas 45 /dt) dirubah menggunakan 1 pompa dengan kapasitas 100 l/dt.
- b. Mengupayakan penggunaan Inverter untuk memperoleh efisiensi pemakaian daya listrik.
- c. Menjaga Akurasi alat pencatat meter air pelanggan. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi tingkat kesalahan dalam penetapan pemakain air oleh pelanggan

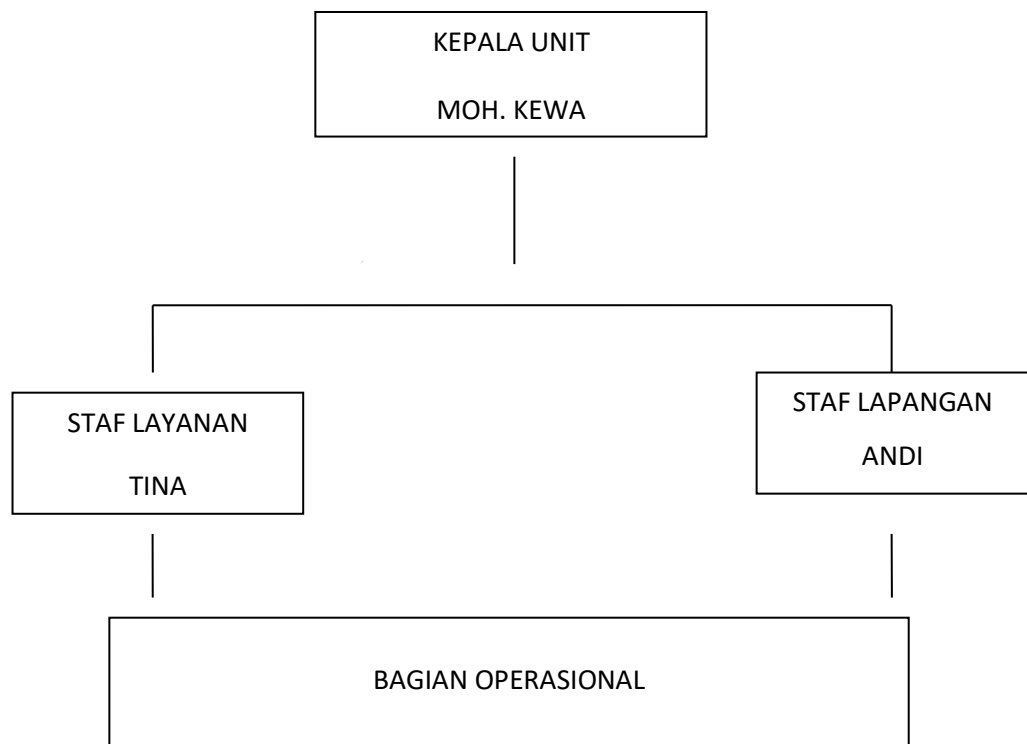
3. Aspek Pelayanan

Bahwa mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :Kep/118/M.PAN/8/2004, tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat, Peraturan Daerah Prpinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005, Peraturan Gubernur tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur serta Surat Bupati Bangkalan 12 Nopember 2006 nomor : 065/1331/433.012/2006 tentang Pelayanan Publik, maka kami telah menyusun / mendesain sistim informasi manajemen komputer PDAM yang dimaksudkan untuk :

- a. Memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mengetahui jumlah tagihan rekening air melalui layanan voice biling (telepon penjawab otomatis) serta dalam memenuhi kewajibannya / melunasi pembayaran rekening air,

- b. Meningkatkan kecepatan dalam memberikan informasi, pelayanan serta kemudahan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan / permintaan pelayanan kepada PDAM.
 - c. Memberikan kemudahan kepada stakeholder PDAM untuk melihat perkembangan usaha PDAM.
 - d. Memberikan kemudahan dalam proses menjadi pelanggan baru
2. Struktur organisasi perusahaan

Gambar 4.1



Struktur organisasi mencerminkan bagian bagian yang terdapat dalam perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab dari bagian bagian tersebut antara lain:

1. Kepala unit

Tugas memimpin, koordinator, pengambil keputusan pengelola, dan peng handle dalam menjalankan dan memimpin perusahaan.

2. Staf Layanan

Tugas layanan adalah melayani dan mengayomi konsumen yang ingin membayar, konsultasi, atau melapor keluhan.

3. Staf Lapangan

Tugas Menangani konsumen yang melapor baik perbaikan bocoran ataupun lainnya.

4. Bagian operasional

Adapun tugas bagian operasional adalah memastikan organisasi berjalan dengan baik dalam memproduksi produk perusahaan dengan cara efektif dan efisien sehingga membuat perusahaan bisa menjadikan konsumen merasa puas.

B. Penyajian Data Dan Analisis Data

1. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka hasil penelitian disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil penyebaran angket yang dilakukan sebelumnya. Untuk bahan acuan dan mendukung validitas dan analisis data dalam penelitian ini membutuhkan identitas dari responden yang meliputi:

Jenis kelamin, Usia, Deskripsi responden sehingga diharapkan dapat mempresentasikan populasi, yang disajikan pada tabdibawah ini:

a. Jenis Kelamin

Responden yang digunakan dalam penelitian PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega terdiri dari wanita 15 laki laki sebanyak 27 yaitu total responden 42.

Penyajian data dapat dilihat dari tabel data berikut:

Tabel 4.1

| Jenis Kelamin | Frequency | Percent |
|---------------|-----------|---------|
| Laki Laki | 28 | 65 |
| Perempuan | 15 | 35 |
| Total | 42 | 100 |

Sumber: diolah oleh peneliti, 2020

dari tabel diatas menunjukkan bahwa konsumen PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega lebih banyak kalangan laki-laki sebanyak 28 orang (65%) dan untuk perempuan sebanyak 15 orang (35%).

b. Usia

Identitas menggunakan usia sangat diperlukan dalam penelitian ini kemudian mampu menjadi ukuran kedewasaan orang dalam berfikir.

Semakin dewasa seseorang semakin mampu untuk memudahkannya dalam mengambil keputusan.

Untuk mengetahui tingkatan usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2

Umur responden

| Umur | Frequency | Percent |
|-------|-----------|---------|
| 15-20 | - | - |
| 21-25 | 2 | 5% |
| 26-30 | 4 | 10% |
| 31-35 | 5 | 12% |
| 36-40 | 31 | 73% |

Sumber: hasil penelitian 2020

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa usia responden terbanyak pada usia 36-40 sebanyak 31 orang (73%) dan usia 31-

35 sebanyak 5 orang (12%) dan usia 26-30 sebanyak 4 orang (10%) dan usia 21-25 sebanyak 2 orang (5%).

c. Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

| Pelajar/Mahasiswa | Karyawan | PNS | Petani | IRT |
|-------------------|----------|-----|--------|-----|
| - | 26 | 4 | 4 | 8 |

Sumber: hasil penelitian 2020

Berdasarkan tabel diatas peneliti dapat menyimpulkan sebagian besar pekerjaan responden adalah sebagai karyawan.

d. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

| SD | SMP | SMA | S1 | S2 | Tidak memiliki |
|----|-----|-----|----|----|----------------|
| 18 | 8 | 9 | 7 | - | - |

Berdasarkan tabel diatas peneliti dapat menyimpulkan sebagian besar pendidikan terakhir responden adalah SD

2. Deskripsi hasil dari jawaban responden

a. variabel Kinerja karyawan

dalam variabel kinerja karyawan peneliti menyajikan 5 item pertanyaan kepada konsumen PDAM Kabupten Bangkalan Unit Blega sebanyak 42 orang sebagai responden kuesioner

Tiap item disertai 5 alternatif jawaban yang memiliki kadar bobot yang berbeda beda diantaranya:

- 1) skor untuk jawaban (sangat setuju) adalah 5
- 2.) skor untuk jawaban (setuju) adalah 4
- 3.) skor untuk jawaban (tidak setuju) adalah 3
- 4.) Skor untuk Jawaban(kurang setuju) adalah 2

5.) skor untuk jawaban (sangat tidak setuju) adalah 1

Tabel 4.5 Distribusi frekuensi Kiner jakaryawan

| Nomor Responden | Item Pertanyaan | | | | | X |
|--------------------|-----------------|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| X3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| X4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| X5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| X6 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 12 |
| X7 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 13 |
| X8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 |
| X9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| X10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| X11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| X12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| X13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| X14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| X15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| X16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| X18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| X19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| X20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| X23 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 10 |
| X24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| X25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |

| | | | | | | |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| X26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| X27 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 11 |
| X28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| X29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| X30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X31 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| X32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| X34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| X35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| X36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| X37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| X38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| X39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| X40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 22 |
| X41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| X42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| Jumlah | 151 | 143 | 136 | 134 | 131 | 695 |

b. variabel Kepuasan konsumen

dalam variabel kepuasan konsumen peneliti menyajikan 5 item pertanyaan kepada konsumen PDAM Kabupten Bangkalan Unit Blega sebanyak 42 orang sebagai responden kuesioner

Tiap item disertai 5 alternatif jawaban yang memiliki kadar bobot yang berbeda beda diantaranya:

1) skor untuk jawaban (sangat setuju) adalah 5

2.) skor untuk jawaban (setuju) adalah 4

3.)skor untuk jawaban (tidak setuju) 3

4.) Skor untuk Jawaban(kurang setuju)2

5.)skor untuk jawaban (sangat tidak setuju) 1

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Kinerja karyawan

| Nomor Responden | Item Pertanyaan | | | | | Y |
|-----------------|-----------------|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| X3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| X4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| X5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| X6 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 12 |
| X7 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 13 |
| X8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 |
| X9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| X10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| X11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| X12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| X13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| X14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| X15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| X16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| X18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| X19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| X20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |

| | | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| X23 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 10 |
| X24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| X25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| X26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| X27 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 11 |
| X28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| X29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| X30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X31 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| X32 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| X33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |
| X34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| X35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| X36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| X37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| X38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| X39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| X40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| X41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| X42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| Jumlah | 153 | 143 | 136 | 136 | 133 | 701 |

3. Uji Keabsahan Data

a. Uji Asumsi

Dalam penelitian ini, dilakukan penyebaran angket atau kuesioner terhadap 42 responden Konsumen sehingga diperoleh data primer, dan data yang diperoleh ini di uji dengan pengujian. Hali ini bertujuan agar penelitian ini dapat menyajikan data yang akurat. Uji keakuratan data yang pertama kali adalah uji prasarant

analisis atau uji asumsi yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji homogenitas. Dan dilanjutkan dengan uji validitas dan uji reabilitas. Untuk uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana, uji R^2 (determinan) untuk mengetahui secara persial hubungan variabel bebas terhadap variabel teriakt. Hasil uji adalah sebagai berikut :

1). Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak. Untuk menentukan normal tidaknya suatu data maka dapat menggunakan uji lilliefors. Apabila angka signifikan uji lilliefors $> 0,05$ maka nilai data tersebut menunjukkan data berdistribusi normal sedangkan apabila angka signifikan uji lilliefors $< 0,05$ maka nilai data tersebut menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan hasil pengujian dengan uji yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dengan menggunakan program Microsoft excel 2010 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas pada Variabel Kinerja Karyawan

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Taraf Nyata (α): | 0,05 |
| Ukuran Sampel (n): | 42 |
| Nilai Rata-rata (mean): | 16.55 |
| Simpangan baku (s): | 2,99 |
| Lilliefors hitung (L_o): | 0,1024 |
| Lilliefors tabel (L_{tabel}): | 0,137 |

Kesimpulan : H_0 diterima, data sampel berdistribusi normal

Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas pada Variabel Kepuasan Konsumen

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Taraf Nyata (α): | 0,05 |
| Ukuran Sampel (n): | 42 |
| Nilai Rata-rata (mean): | 16,69 |
| Simpangan baku (s): | 3,10 |
| Lilliefors hitung (L_o): | 0,0880 |
| Lilliefors tabel (L_{tabel}): | 0,137 |

Kesimpulan: H_0 diterima, data sampel berdistribusi normal

Berdasarkan kedua tabel diatas dapat disimpulkan kedua data diatas baik variabel Kinerja Karyawan ataupun variabel Kepuasan Konsumen berdistribusi normal.

2). Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) mempunyai hubungan linear atau tidak. Adapun untuk mengetahui linearitas melalui signifikan F atau F_{sig} dengan memperhatikan dari tabel ANOVA pada analisis regresi yang diolah program Microsoft excel 2010. Variabel bebas dengan variabel terikat dikatakan linear apabila nilai $F_{hitung} > F_{prob}(0,05)$ atau $F_{sig} < F(0,05)$. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.9 Hasil Uji Linearitas

| <i>F</i> | <i>Significance F</i> |
|----------|-----------------------|
| 787,9468 | 6,16E-28 |

Data primer diolah menggunakan Microsoft excel

Berdasarkan tabel diatas Fhitung lebih dari 0,05 atau signifikan F kurang dari 0,05 maka data ini dinyatakan linear.

3). Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui apakah data dari hasil penelitian pada variabel KinerjaKaryawan (X) dan variabel KepuasanKonsumen (Y) mempunyai nilai varian yang sama atau tidak. Dikatakan mempunyai nilai varian yang sama atau tidak berbeda (homogen) apabila taraf signifikannya yaitu $\geq 0,05$ dan jika taraf signifikannya yaitu $<0,05$ maka data disimpulkan tidak mempunyai nilai varian yang sama atau berbeda (tidak homogen). Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.10 Hasil Uji Homogenitas

| Uji Homogenitas Fisher | |
|-----------------------------------|-------------|
| Mean Kelompok 1 | 16,548 |
| Mean Kelompok 2 | 16,690 |
| Beda 2 Mean | -0,143 |
| | |
| Varian Kelompok 1 | 8,937 |
| Varian Kelompok 2 | 9,634 |
| N Kelompok 1 | 42 |
| N Kelompok 2 | 42 |
| DF1 | 41 |
| DF2 | 41 |
| Batas Kritis/Tingkat Signifikansi | 0,05 |
| F Hit (df1= 49, df2= 49) | 1,077977776 |
| P Value (left tailed) | 0,594410815 |
| P Value (right tailed) | 0,405589185 |
| P Value (2 tailed) | 0,811178370 |

Homogenitas

Homogen

Data Primer diolah menggunakan Microsoft excel 2010

Berdasarkan tabel diatas P-Value lebih dari 0,05, yang artinya data dalam penelitian ini sama atau tidak berbeda (homogen).

b. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1). Uji Validitas

Uji kualitas data dengan menggunakan uji validitas adalah untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini sangat mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Dasar pengambilan keputusan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat dinyatakan valid. Penentuan valid tidaknya pernyataan atau pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% derajat kebebasan (df) = $n-2 = 42-2 = 40$. Maka berdasarkan pengolahan dengan Microsoft excel diperoleh $t_{tabel} = 0,304$. Hasil uji validitas dalam penelitian dari setiap item pertanyaan adalah sebagai berikut :

a). Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengelolaan data maka uji validitas variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

| Item Pertanyaan | t_{hitung} | t_{tabel} | Keterangan |
|-----------------|--------------|-------------|------------|
| X1 | 0,82 | 0,304 | Valid |
| X2 | 0,751 | 0,304 | Valid |

| | | | |
|----|-------|-------|-------|
| X3 | 0,769 | 0,304 | Valid |
| X4 | 0,78 | 0,304 | Valid |
| X5 | 0,466 | 0,304 | Valid |

Data Primer diolah menggunakan Microsoft excel 2010

Berdasarkan uji validitas item pertanyaan pada variabel Kinerja Karyawan (X), dari 5 item pertanyaan semua pertanyaan dinyatakan valid, yaitu 'hitung lebih besar dari 'tabel sehingga sangat bisa digunakan sebagai instrumen penelitian.

b). Uji Vaaliditas Peningkatan Jumlah Nasabah

Berdasarkan hasil pengolahan data maka uji validitas variabel peningkatan jumlah nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Konsumen

| Item Pertanyaan | 'hitung | 'hitung | Keterangan |
|-----------------|---------|---------|------------|
| Y1 | 0,811 | 0,304 | Valid |
| Y2 | 0,739 | 0,304 | Valid |
| Y3 | 0,738 | 0,304 | Valid |
| Y4 | 0,777 | 0,304 | Valid |
| Y5 | 0,567 | 0,304 | Valid |

Data primer diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Berdasarkan uji validitas item pertanyaan pada Kepuasan Koonsumen(Y), dari 5 item pertanyaan semua

dinyatakan valid, yaitu r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} sehingga bisa digunakan sebagai instrumen penelitian.

c). Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu pegujian yang akan menunjukkan konsistensi jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner tersebut dari waktu ke waktu dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menguji kendala reliable suatu pertanyaan digunakan teknik analisis Uji *Cronbac's Alpha* untuk setiap variabel penelitian melalui program Microsoft excel 2010 dan disetiap pertanyaan atau pernyataan setiap variabel dianggap reliable apabila Uji *Cronbac's Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | σ_t^2 | Reliabilitas | Keterangan |
|-------------------|--------------|--------------|------------|
| Kinerja Karyawan | 8,724 | 0,607 | Reliabel |
| Kepuasan Konsumen | 9,404 | 0,614 | Reliabel |

Data primer diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai uji reliabilitas dari variabel kinerja karyawan dan kepuasan konsumen lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan telah reliable yang berarti bahwa koesioner tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

c. Analisis Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel bebas terhadap

variabel terikat. Berdasarkan analisis program Microsoft excel 2010 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.14 Uji Regresi Linear Sederhana

| | <i>Coefficient</i> | <i>Standar</i> | | | <i>Lower</i> | <i>Upper</i> |
|----------|--------------------|----------------|---------------|----------------|--------------|--------------|
| | <i>s</i> | <i>d Error</i> | <i>t Stat</i> | <i>P-value</i> | <i>95%</i> | <i>95%</i> |
| Intercep | | 0.60652 | | 0.90863 | 1.2958 | 1.15578 |
| t | -0.07005 | 6 | -0.11549 | 2 | 9 | 5 |
| | | 0.03608 | 28.0703 | | 0.9399 | 1.08579 |
| X | 1.012866 | 3 | 9 | 6.16E-28 | 4 | 3 |

Data primer diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa persamaan regresi sederhana dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a+bX+c$$

$$Y = -0,07005 + 1.012866 (X) + 0,60652$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat dijelaskan dan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a). Nilai konstanta (α) atau dependen Y sebesar -0,07005 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan X sama dengan nol (0), maka variabel peningkatan jumlah nasabah Y adalah sebesar -0,07005
- b). Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan X (b) = 1.012866, artinya koefisien regresi positif sebesar 1.012866 dalam artian jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 satuan, maka peningkatan jumlah nasabah Y akan naik 1.012866. Jika kinerjakaryawan naik maka kepuasakonsumen juga akan naik.

Bredasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwasanya jika nilai kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Bangkalan Unit

Blega nilainya semakin tinggi atau naik maka peningkatan jumlah nasabah pun semakin tinggi begitupun sebaliknya.

Oleh karena itu pihak PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega seharusnya lebih Kreative dan innovative lagi dalam mengembangkan usahanya sehingga dapat menghasilkan laba atau keuntungan yang lebih tinggi yang pada akhirnya nanti mampu menaikkan nilai kinerja karyawan dan hal ini nantinya akan meningkatkan konsumen lebih banyak lagi.

d. Uji R² (Koefisien Determinan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui besarnya korelasi dan pengaruh kinerja karyawan pada PT PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega terhadap kepuasan konsumen dari model regresi pada penelitian ini. R² mempunyai interval 0 sampai 1 ($0 \leq R \leq 1$). Semakin besar R² (Mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat dijelaskan variabel dependen, dan hasil uji R² (Koefisien determinan) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.15 hasil Uji R² (Koefisien Determinan)

| Regressions Statistics | |
|-------------------------------|----------|
| Multiple R | 0,975545 |
| Rsquare | 0,951688 |
| Adjusted R Square | 0,95048 |
| Standard Error | 0,690692 |
| Observationns | |

Data primer diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Data tabel diatas dapat dijelaskan besarnya nilai Korelasi (R) yaitu sebesar 0,975545 artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel kinerja karyawan dan variabel kepuasan konsumen adalah cukup baik. Sedangkan nilai koefisien determinan yang merupakan hasil dari R square yaitu $0,951688 \times 100\% = 95,1688\%$, jadi koefisien detrminasinya adalah 95,1688% yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap peningkatan jumlah nasabah (Y) adalah 95,1688% dan sisanya 91,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

e. Uji T

Uji statistik t dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Dengan melihat tabel berikut :

Tabel 4.17 Hasil Uji T

| | Coefficients | Standard Error | t Stat | P-Value |
|------------------|---------------------|-----------------------|---------------|----------------|
| Intercept | -0,07005 | 0,606526 | -0,11549 | 0,908632 |
| (X) | 1,012866 | 0,036083 | 28,07039 | 6.16E-28 |

Data primer diolah menggunakan Microsoft Excel 2010

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 28,07039 dan nilai t tabel sebesar 1,681, maka dapat diambil kesimpulan bahwa jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka pengaruhnya signifikan, dengan demikian kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumendi PDAM Kabupaten Bangkalan unit Blega.

C. Pembahasan

Kinerja Karyawan merupakan salah satu elemen penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen suatu perusahaan. Seperti PDAM

Kabupaten Bangkalan dimana peneliti telah melakukan riset penelitian untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Karyawan ini berpengaruh terhadap kepuasan Konsumendi PDAM KabupatenBangkalan.

Berdasarkan hasil uji penelitian dari analisis regresi linear sederhana dan uji koefisien determinan pada sub sub pembahasan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien regresi kualitas pelayanan X (b) = 1,012866, artinya koefisien regresi positif sebesar 1,012866dalam artian jika kinerja karyawan meningkat sebesar 1 satuan, maka peningkatan jumlah nasabah Y akan naik 1,012866. Jika kinerjakaryawandi PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Bleg naik maka peningkatan Kepuasan konsumen juga akan naik.

Sedangkan nilai koefisien determinasi yang merupakan hasil dari R square yaitu $0,951688 \times 100\% = 95,1688\%$, jadi koefisien determinasinya adalah 95,1688% yang mengandung pengertian bahwa pengaruh kinerja karyawan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) adalah 95,1688% dan sisanya 91,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Berdasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwasanya jika nilai kinerja karyawan pada PDAM Kabupaten Bagkalan Unit Blega nilainya semakin tinggi atau naik maka kepuasan konsumen pun akan semakin tinggi begitupun sebaliknya.

Oleh karena itu pihak PDAM Kabupaten Bangkalan seharusnya lebih creative dan innovative lagi dalam mengembangkan usahanya sehingga menghasilkan Kinerja karyawan yang lebih baik yang pada akhirnya mampu meningkatkan kepuasan konsumen dan hal ini nantinya akan menarik konsumen lebih banyak lagi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah menguraikan dan menganalisa data yang telah diperoleh melalui observasi lapangan mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Kabupaten Bangkalan maka penulis dapat menarik kesimpulan dari seluruh pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti melalui analisis kuesioner atau angket yang telah disebar kepada konsumen PDAM Kabupaten Bangkalan, kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi nilai kinerja karyawan maka semakin tinggi juga kepuasan konsumen pada PDAM Kabupaten Bangkalan.
2. Besarnya nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,975545 artinya angka tersebut menunjukkan hubungan antara variabel kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen adalah cukup baik. Dan dalam penelitian ini diperoleh hasil pengaruh kualitas pelayanan 95,1688% dan sisanya 91,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, oleh karena itu, diharapkan PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerja karyawan yang kompetitif. Karena kinerja karyawan yang kompetitif dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian, diharapkan agar menambah faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kinerja karyawan PDAM Kabupaten Bangkalan Unit Blega, agar perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor apa yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan agar dapat memberikan pengetahuann kepada orang lain.

Hasil Uji Homogenitas

| Uji Homogenitas Fisher | |
|-----------------------------------|----------------|
| Mean Kelompok 1 | 16,548 |
| Mean Kelompok 2 | 16,690 |
| Beda 2 Mean | -0,143 |
| | |
| Varian Kelompok 1 | 8,937 |
| Varian Kelompok 2 | 9,634 |
| N Kelompok 1 | 42 |
| N Kelompok 2 | 42 |
| DF1 | 41 |
| DF2 | 41 |
| Batas Kritis/Tingkat Signifikansi | 0,05 |
| F Hit (df1= 49, df2= 49) | 1,077977776 |
| P Value (left tailed) | 0,594410815 |
| P Value (right tailed) | 0,405589185 |
| P Value (2 tailed) | 0,811178370 |
| Homogenitas | Homogen |

Hasil Uji Normalitas pada Variabel Kepuasan Konsumen

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Taraf Nyata (α): | 0,05 |
| Ukuran Sampel (n): | 42 |
| Nilai Rata-rata (mean): | 16,69 |
| Simpangan baku (s): | 3,10 |
| Lilliefors hitung (L_o): | 0,0880 |
| Lilliefors tabel (L_{tabel}): | 0,137 |

Hasil Uji Normalitas pada Variabel Kinerja Karyawan

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Taraf Nyata (α): | 0,05 |
| Ukuran Sampel (n): | 42 |
| Nilai Rata-rata (mean): | 16.55 |
| Simpangan baku (s): | 2,99 |
| Lilliefors hitung (L_o): | 0,1024 |
| Lilliefors tabel (L_{tabel}): | 0,137 |

Hasil Uji Normalitas pada Variabel Kinerja Karyawan

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Taraf Nyata (α): | 0,05 |
| Ukuran Sampel (n): | 42 |
| Nilai Rata-rata (mean): | 16.55 |
| Simpangan baku (s): | 2,99 |
| Lilliefors hitung (L_o): | 0,1024 |
| Lilliefors tabel (L_{tabel}): | 0,137 |

Tabel 4.6 Distribusi frekuensi Kinerja karyawan

| Nomor | Item Pertanyaan | | | | | Y |
|-----------|-----------------|---|---|---|---|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Responden | | | | | | |
| X1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 17 |
| X3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 |
| X4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 15 |
| X5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| X6 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 12 |
| X7 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 13 |
| X8 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 |
| X9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| X10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 |
| X11 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| X12 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 13 |
| X13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 18 |
| X14 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 |
| X15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 17 |
| X16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 16 |
| X18 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 18 |
| X19 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 16 |
| X20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X22 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 |
| X23 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 10 |
| X24 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 19 |
| X25 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 |
| X26 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 |
| X27 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 11 |
| X28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 14 |
| X29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 |
| X30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 |
| X31 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 12 |
| X32 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 19 |
| X33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 |

| | | | | | | |
|---------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| X34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 15 |
| X35 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| X36 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 23 |
| X37 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 20 |
| X38 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 21 |
| X39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 |
| X40 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 24 |
| X41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 |
| X42 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 22 |
| Jumlah | 153 | 143 | 136 | 136 | 133 | 701 |

Hasil Uji T

| | Coefficients | Standard Error | t Stat | P-Value |
|------------------|---------------------|-----------------------|---------------|----------------|
| Intercept | -0,07005 | 0,606526 | -0,11549 | 0,908632 |
| (X) | 1,012866 | 0,036083 | 28,07039 | 6.16E-28 |

| | Pernyataan | SS | S | TS | KS | TS |
|---|--|----|---|----|----|----|
| 1 | Berangkat kerja tepat waktu | | | | | |
| 2 | Menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan teliti | | | | | |
| 3 | Tanggap dan cepat menyikapi aduan konsumen | | | | | |
| 4 | Selalu mematuhi peraturan yang di buat oleh perusahaan | | | | | |
| 5 | Semangat dan bekerja keras dalam pekerjaan | | | | | |

Kepuasan konsumen

| | Pernyataan | SS | S | TS | KS | TS |
|---|--|----|---|----|----|----|
| 1 | Sistem pelayanan sangat ramah dan sopan. | | | | | |
| 2 | Harga yang relatif minim konsumen tidak merasa dibebani oleh tagihan | | | | | |
| 3 | Air yang di produksi bersih, dan tidak berbau | | | | | |
| 4 | Sistem pembayaran mudah dan bisa dikakukan secara Online | | | | | |
| 5 | Pergecekan watermeter tepat waktu dan dilakukan dengan jujur. | | | | | |

| VARIABLE X | INDIKATOR | BUTIR | NO |
|----------------------------|---------------------------|-------|----|
| KINERJA KARYAWAN (X) | Kedisiplinan | Satu | 1 |
| | Ketelitian | Satu | 2 |
| | Pelayanan terhadap aduan | Satu | 3 |
| | Kepatuhan terhadap aturan | Satu | 4 |
| | Semangat dan kerja keras | Satu | 5 |

| VARIABLE Y | INDIKATOR | BUTIR | NO |
|-----------------------------|-----------------------------|-------|----|
| KEPUASAN KONSUMEN (Y) | Sistem pelayanann | Satu | 1 |
| | Tarif | Satu | 2 |
| | Kualitas Air | Satu | 3 |
| | Sistem pembayaran tagihan | Satu | 4 |
| | Kinerja baik dan transparan | Satu | 5 |

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Nurma Maulidia

Tempat/ Tgl Lahir: Bangkalan 21 juni 1999

Alamat Rumah : jl kh ach munif temor lorong Burneh

Telpon/hp : 083123355568

Email : Nurmamaulidia99@gmail.com

Nama Ayah : Moh zaini

Nama ibu : Azisah

B. Riwayat Pendidikan

SD/MI : SDN burneh 03

SMP/MTS : SMPN 02 Burneh

SMk/SMA :SMA Darul Hikmah

C. Pengalaman organisasi

OSIS SMPN 2 Burneh

Volly di SMPN 2 Burneh





