

IMPLEMENTASI MANAJEMEN KUALITAS DAN FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PDAM LOMBOK TENGAH

L. WIRAHMAN W¹⁾, I GEDE PUTU WARKA²⁾, I.A.O SUWATI SIDEMAN³⁾

Fakultas Teknik Universitas Mataram

e-mail : gdputuwarka@gmail.com

ABSTRAK

Air minum adalah salah satu kebutuhan pokok yang harus dipenuhi baik kualitas maupun kuantitas. PDAM Lombok Tengah adalah perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan pada masyarakat dalam bidang air minum yang melayani 12 kecamatan daerah pelayanan. Kota Praya merupakan wilayah pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian utama mengingat wilayah ini memberikan andil keuntungan terbesar dengan jumlah pelanggan mencapai 71,83% dari keseluruhan pelanggan. Adanya keluhan-keluhan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Lombok Tengah mengindikasikan belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Lombok Tengah. PDAM Lombok Tengah harus mampu mencermati kondisi dan fenomena-fenomena di masyarakat yang menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan-pelanggannya, untuk kemudian direspon dengan implementasi manajemen kualitas yang memadai.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa Rata-rata skor penilaian tingkat implementasi manajemen kualitas tertinggi adalah 75,88%, yang berkaitan dengan menggunakan dan mengkomunikasikan informasi pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga PDAM kota praya Lombok Tengah berada pada kategori cukup puas yang ditunjukkan dengan skor tingkat kepuasan rata-rata 64,167%. Adapun Tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga PDAM Lombok Tengah untuk wilayah praya sebagian besar dipengaruhi oleh kualitas air, kontinuitas air, tekanan air, kondisi meter air, perbaikan dan pemeliharaan, sistem penagihan dan pembayaran, tarif air, dan kualitas air.

Kata kunci: Manajemen kualitas, Pelanggan, Tingkat Kepuasan, Implementasi.

ABSTRACT

Drinking water is one of human's primary needs that must be fulfilled in term of quantity and quality. PDAM Lombok Tengah is a local company that provided the drinking water service for all 12 districts in central Lombok. Praya City is the biggest area of service that coverage 71,83% of costumers of PDAM Lombok Tengah. Therefore this area should be given the most concern in term of services quality. Complains that have been sent by costumers towards PDAM Lombok Tengah is indicating the dissatisfaction in services. PDAM Lombok Tengah must be able to examine the conditions and phenomena in the community related to factors that affect the satisfaction of its customers, and then respond with the implementation of adequate quality management.

According to the research that has been done the highest average score of quality management implementation rate is 75,88%, this score is implied by using and communicating costumers information. The Satisfaction rate of domestic costumers of PDAM Lombok Tengah in Praya City is shown to be satisfied enough with average rate of 64,167%. This rate is influenced by water quality, water continuity, water pressure, water's meter condition, maintenance, billing and payment system, services cost, and water quality

Keywords: Quality Management, Costumer, Satisfaction rate, Implementation.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kota Praya sebagai salah satu wilayah pelayanan PDAM Lombok Tengah memberikan andil yang cukup besar dalam memberikan keuntungan bagi PDAM Lombok Tengah. Kondisi ini perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dari pihak perusahaan. Terlebih lagi Kota Praya merupakan daerah yang cukup luas.

Adanya keluhan-keluhan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Lombok Tengah indikasi belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM Lombok Tengah. Keluhan-keluhan tersebut umumnya bersifat teknis, seperti permasalahan-permasalahan yang menyangkut kualitas, kuantitas, kelancaran, serta tekanan air, termasuk kondisi meter air yang sudah tidak layak pakai, serta pemeliharaan dan perbaikan yang dilakukan petugas terhadap instalasi-instalasi yang ada.

Semakin besarnya tuntutan masyarakat dan tantangan yang dihadapi oleh PDAM Lombok Tengah saat ini, maka PDAM Lombok Tengah perlu memiliki strategi, sasaran utama dan program kerja yang jelas. Untuk mencapai misi utama yang telah ditetapkan, untuk mewujudkan hal tersebut, PDAM Lombok Tengah harus mampu mencermati kondisi dan fenomena-fenomena di masyarakat yang menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan-pelanggannya, untuk kemudian direspon dengan implementasi manajemen kualitas yang memadai. Penelitian dilakukan pada Kota Praya yang merupakan wilayah pelayanan PDAM Lombok Tengah dengan prosentase jumlah pelanggan terbesar.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, Tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan PDAM Lombok Tengah di kecamatan Kota Praya
2. Mengetahui tingkat kualitas implementasi PDAM Lombok Tengah di kecamatan Kota Praya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain (Umar (2003).

Populasi dan Sampel

Populasi pelanggan PDAM di Kota Praya tentu banyak, namun dalam penelitian ini ditentukan sampel sebanyak 120 orang pelanggan eksternal sebagai responden secara random. disamping itu juga digunakan sampel internal yaitu karyawan PDAM .

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang tidak berupa angka-angka dan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka. Data dapat bersumber dari data primer yaitu data yang bersumber langsung dari, dan dapat bersumber dari data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia seperti literature, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : observasi, wawancara berdasarkan atas daftar pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu dan dokumentasi (Sugiyono, 2015)

Identifikasi dan Klasifikasi Variabel

Identifikasi variabel terdiri atas : y (kepuasan pelanggan) dan x (8 para meter kepuasan pelanggan). Klasifikasi variabel terdiri atas variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi adalah Y yaitu keputusan pelanggan, sedangkan variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi yaitu : Kualitas Air (x1), Kuantitas Air (x2), Tekanan Air (x3), Kontinuitas Air (x4), Meter Air (x5), Sistem Penagihan dan Prosedur Pembayaran (6), Perbaikan dan Pemeliharaan (x7), Tarif Pembayaran Air (x8)

Analisis Data

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode diskriptif kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah sampai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan PDAM Praya terhadap kinerja PDAM, maka digunakan analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Martila dan James, 1997 dalam Supranto,1997). Jasa akan menjadi sesuatu yang bermamfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan, artinya PDAM praya seharusnya mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.

Dalam hal ini, digunakan skala likert dengan 5 tingkat yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting. Kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut :

- Jawaban yang sangat penting diberi bobot 5
- Jawaban penting diberi bobot 4
- Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja /penampilan diberikan 5 penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- Jawaban sangat baik diberi bobot 5, pelanggan sangat puas
- Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas
- Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan kurang puas
- Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pelanggan kurang puas
- Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan tidak puas

Skor yang diperoleh dinyatakan dalam persen terhadap skor maksimal. Rentangan skor untuk masing-masing kategori diperoleh sebagai berikut :

$$\text{Interval kelas} : \frac{100\% - 20\%}{5} = 16\%$$

Berdasarkan atas interval kelas tersebut, maka kategori tingkat kepuasan pelanggan untuk masing-masing item kepuasan adalah sebagai berikut :

- < 20% : jelek
- 20% - 36% : sangat tidak puas
- >36% - 52% : tidak puas
- >52% - 68% : cukup puas
- >68% - 85% : puas
- >84% - 100% : sangat puas

Keenam kategori diatas digunakan juga untuk menentukan tingkat implementasi manajemen kualitas PDAM Praya Lombok-Tengah.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja PDAM Praya Lombok-Tengah, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh PDAM Praya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penilain ini terdapat 2 buah variabel yang akan diwakilkan oleh huruf X dan y, dimana Y merupakan tingkat kinerja perusahaan yang memberi kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah : (supranto,1997)

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana: Tk = tingkat kesesuaian responden, XI = skor penilaian kinerja perusahaan, Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar X akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak Y akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad (2)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3)$$

Dimana:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

Nilai-nilai yang diperoleh kemudian dimasukan kedalam diagram kartesius untuk menentukan tingkat kinerja sekaligus prioritas pekerjaan dari PDAM Praya Lombok Tengah. Nilai K yang digunakan dalam penelitian ini adalah 8.

HASIL DAN PEMBAHASAN

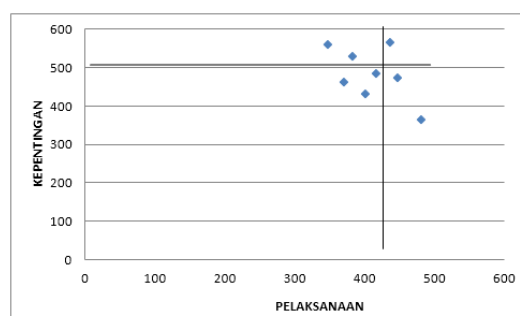
Analisis Kinerja PDAM Lombok Tengah

Penilaian pelaksanaan dan penilaian kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasa PDAM Lombok Tengah. Data tersebut dapat dilihat dari Tabel 1 berikut :

Tabel 1. Perhitungan Rerata Pelaksanaan dan Penilaian Kepentingan pada Factor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Lombok Tengah

No	Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah	Penilaian Pelaksanaan	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Kualitas air	436	566	3,633	4,717
2	Kuantitas air	415	483	3,458	4,025
3	Tekanan air	401	431	3,342	3,592
5	Kontinuitas air	383	530	3,192	4,417
6	Kondisi meter air	372	461	3,100	3,842
	Penagihan dan pembayaran	448	474	3,733	3,950
7	Perbaikan dan pemeliharaan	347	563	2,892	4,692
8	Tariff air	482	365	3,567	3,042
	Rata – Rata x dan y			3,365	4,043

Dari tabel ini kemudian dapat dibuat diagram kartesius yang menunjukkan sejauh mana kinerja PDAM Lombok Tengah berdasarkan penilaian para pelanggannya. Diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada gambar 1 berikut :



Gambar 1 Grafik Penilaian Kepentingan Dan Pelaksanaan

Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah berada dalam kuadran ini penanganannya perlu diprioritaskan oleh perusahaan, karena keberadaan factor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Kelancaran Air, Perbaikan dan pemeliharaan instalasi air

2. Kuadran B

Menunjukkan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan. Karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Kualitas Air

3. Kuadran C

Menunjukkan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah berada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah : Tekanan Air dan Kondisi Meter Air

4. Kuadran D

Menunjukkan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya factor tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan, sehingga sangat memuaskan, akan tetapi menjadi lebih mahal. Adapun faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran D adalah : Kuantitas Air, System penagihan dan prosedur pembayaran dan Tarif Air

Analisa Tingkat Implementasi Manajemen Kualitas

Dari tabel di atas, diperoleh skor tertinggi untuk tingkat implementasi manajemen kualitas ada pada kategori menggunakan dan mengkomunikasikan informasi pelanggan (75,88). Hal ini menunjukkan komunikasi perusahaan dengan pelanggan, baik itu pelanggan internal maupun eksternal telah berjalan sesuai dengan diharapkan, secara umum tingkat implementasi manajemen kualitas PDAM Lombok Tengah berada dalam kategori baik, yang menunjukkan bahwa PDAM Lombok Tengah telah menjalankan konsep-konsep implementasi manajemen kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan

Jumlah sampel pelanggan eksternal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 Sampel, skor maksimum yang dapat diperoleh adalah: Skor maksimum = 5 x 120 = 600

Skor kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah 385 (Lampiran2) , sehingga rata-rata skor kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah wilayah pelayanan Kota Praya adalah :

$$\begin{aligned} \text{Skor Tingkat Kepuasan} &= \frac{385}{600} \times 100\% \\ &= 64,167\% \end{aligned}$$

Skor tingkat kepuasan pelanggan tersebut berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Lombok Tengah wilayah pelayanan Kota Praya belum bisa memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan secara optimal.

Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Lombok Tengah Wilayah Pelayanan Kota Praya

Untuk mencari pengaruh semua factor kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan, digunakan regresi linier berganda dengan model :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + b_6 X_6 + b_7 X_7 + b_8 X_8$$

Dengan menggunakan data diatas, dapat dibuat tabel pembantu untuk mencari koefisien regresi dan intersep. Untuk menentukan besarnya koefisien $b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6, b_7,$ dan $b_8,$ dapat digunakan persamaan simultan sebagai berikut :

$$\sum X_i Y = b_1 \sum X_2 + b_2 \sum X_K \sum X_2 + \dots + b_k \sum X_1 X_k$$

Untuk memudahkan perhitungan, digunakan metode skor deviasi dengan rumus :

$$S = \sqrt{\frac{\sum fi \times (Xi - X^-)^2}{N - 1}}$$

Menghitung Mean dapat diperoleh dari rumus sebaga berikut :

$$X^- = \frac{(\sum Xi)}{N}$$

Nilai Mean untuk Faktor Kualitas Air

$$X^- = \frac{436}{120} = 3,6333$$

Perhitungan skor deviasi :

$$S = \sqrt{\frac{\sum fi \times \Sigma(Xi - X^-)^2}{N - 1}} S = \sqrt{\frac{120 \times (2702,556)^2}{120 - 1}} S = 0.522$$

Dengan metode tersebut, kemudian diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Peritungan Skor Deviasi

	Mean	Std. Deviation	N
Faktor Kepuasan Pelanggan	3.2083	0.70884	120
Faktor kualitas air	3.6333	0.62083	120
Kuantitas air	3.4583	0.70884	120
Faktor tekanan air	3.3417	0.67979	120
Kontinuitas air	3.1917	0.78103	120
Kondisi meter air	3.1	0.80335	120
Perbaikan dan pemeliharaan	3.7333	0.80683	120
Perbaikan dan pemeliharaan	2.8917	0.80748	120
Tarif air	3.5667	0.69492	120

Hasil dari skor deviasi ini selanjutnya dimasukkan ke dalam persamaan simultan. Kemudian dengan metode eliminasi dan substitusi, dapat ditentukan besarnya koefisien regresi untuk masing-masing faktor. Untuk mempermudah perhitungan maka dibantu dengan program, diperoleh $b_1= 0,028, b_2=0,118, b_3= 0,126, b_4=0,160, b_5=-0,184, b_6= 0,092, b_7= 0,063, b_8= 0,051$ (perhitungan dapat dilihat pada lampiran), dengan menggunakan persamaan :

$$a = \bar{Y} + b_1 \bar{X}_1 + b_2 \bar{X}_2 + b_3 \bar{X}_3 + b_4 \bar{X}_4 + b_5 \bar{X}_5 + b_6 \bar{X}_6 + b_7 \bar{X}_7 + b_8 \bar{X}_8$$

Diperoleh nilai untuk intersep (a) = 0,485. dari nilai-nilai yang telah diperoleh, didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,485 + 0,028X_1 + 0,118X_2 + 0,126X_3 + 0,160X_4 + 0,184X_5 + 0,092X_6 + 0,063X_7 + 0,051X_8$$

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi

Model	Unstandardized Coefficients B	Standardized Coefficients		t	Sig.
		Std. Error	Beta		
(Constant)	0.485	0.562		0.862	0.39
Faktor kualitas air	0.028	0.097	0.025	0.293	0.77
Kuantitas air	0.118	0.169	0.118	0.701	0.485
Faktor tekanan air	0.126	0.121	0.121	1.043	0.299
Kontinuitas air	0.16	0.089	0.177	1.813	0.073
Kondisi meter air	0.184	0.076	0.209	2.407	0.018
Kondisi meter air	0.092	0.075	0.105	1.232	0.221
Perbaikan dan pemeliharaan	0.063	0.081	0.071	0.769	0.444
Tarif air	0.051	0.138	0.05	0.366	0.715

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya model diatas dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji Fisher. Dari data didapat, nilai $F_h = 5,461$. Sedangkan nilai F table ($\alpha: 0,05$; $df1: 8$; $df2: 111$) = 1,193. Nilai F_h ini lebih besar dari F_t pada taraf nyata 5 % yaitu 1,193, sehingga model dinyatakan signifikan.

Dari persamaan ini kemudian dapat ditentukan koefisien korelasi (R) dan determinasi (R^2). Sehingga diperoleh $R = 0,531$ hubungan simultan $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6, X_7,$ dan X_8 dengan Y adalah sebesar 0,531.

Artinya hubungan antara variabel-variabel bebas tersebut dengan Y berada pada kategori kuat. Sedangkan nilai $R^2 = 0,282$. Hal ini berarti, dari rata-rata tingkat kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah wilayah pelayanan Kota Paya 28,00 % ditentukan oleh faktor kualitas air, kuantitas air, tekanan air, kontinuitas air, kondisi meter air, system penagihan dan pemeliharaan, serta tarif air. Sisanya 72,00% di tentukan oleh faktor lain.

Pengaruh Faktor Kualitas Air Terhadap Kepuasan Pelanggan

Untuk mencari pengaruh faktor kualitas air terhadap kepuasan pelanggan digunakan persamaan regresi linier sederhana dengan model :

$$Y = a + bX$$

Dari data pada lampiran I, dapat dibuat tabel pembantu seperti pada lampiran V, dengan menggunakan rumus :

$$b = \frac{n \sum X_1 Y_1 - \sum X_1 \sum Y_1}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

diperoleh koefisien regresi

$$b = \frac{(120 \times 1404) - (436 \times 385)}{(120 \times 1630) - (436^2)}$$

$$b = 0,1126$$

kemudian nilai dimasukkan ke dalam persamaan :

$$a = Y - bX$$

$$a = \frac{385}{120} - \frac{436}{120}$$

$$a = 2,7991$$

setelah itu dicari R^2 dimana $R^2 = \frac{n \sum X_1 Y_1 - \sum X_1 \sum Y_1}{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2)}$

Diperoleh,

$$R^2 = \frac{(120 \times 1404) - (436 \times 385)^2}{(120 \times 1630) - (436^2) \times (120 \times 1293) - (385)^2}$$

$$= 0,010$$

Untuk perhitungan selanjutnya dapat dilihat pada tabel 4, di bawah ini :

Tabel 4 Hasil perhitungan kepuasan pelanggan

Faktor kepuasan pelanggan	b	a	R ²
Kuantitas air	0,397	1,789	0,168
Tekanan air	0,4266	1,844	0,153
Kontinuitas air	0,3748	2,100	0,146
Kondisi meter air	0,319	2,114	0,159
Penagihan dan pembayaran	0,1377	2,376	0,070
Perbaikan dan pemeliharaan	0,2135	2,777	0,043
Tarif air	0,1363	2,555	0,040

Dapat dilihat bahwa faktor kuantitas air memiliki koefisien determinasi terbesar yaitu (0,168), yang diikuti oleh kondisi meter air (0,159), faktor tekanan air (0,153), kontinuitas (0,146), sistem penagihan dan pembayaran (0,070), perbaikan dan pemeliharaan (0,043), tarif air (0,040), kualitas air (0,009), hal ini berarti bahwa faktor kuantitas air memberikan pengaruh yang paling besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan PDAM Lombok Tengah untuk Wilayah Pelayan Kota Praya.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Rata-rata skor penilaian tingkat implementasi manajemen kualitas tertinggi adalah 75,88%, skor tersebut berkaitan dengan menggunakan dan mengkomunikasikan informasi pelanggan
2. Secara umum tingkat kepuasan pelanggan rumah tangga PDAM Kota Praya Lombok Tengah berada pada kategori puas. Ini ditunjukkan dengan skor tingkat kepuasan rata-rata 64,167%. dipengaruhi oleh kualitas air, kuantitas air, kondisi meter air, kontinuitas air, tekanan air, perbaikan dan pemeliharaan, sistem penagihan dan pembayaran, dan tarif air.

Saran

1. PDAM Lombok Tengah dalam operasinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal, khususnya bagi pelanggan rumah tangga di wilayah Praya.
2. PDAM Lombok Tengah harus lebih bekerja keras untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas implementasi manajemen kualitas yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.
3. Perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk menemukan penyebab penyebab teknis yang mengakibatkan rendahnya kepuasan pelanggan pada factor-factor tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2004, *Manajer Jaminan Mutu Pekerjaan Konstruksi Sumber Daya Air (Quality Assurance Engineer)*, Badan Pembinaan Konstruksi Dan Sumber Daya Manusia Dapertemen Pekerjaan Umum Jakarta, Jakarta.
- Hidayatullah, 2006, *Implementasi Manajemen Kualitas Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Mataram*, Tugas Akhir, Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Mataram.
- Labaw, P.J., 1992, *Advanced questionnaire design*, Abt Books, Cambridge, Massachusetts.
- Lorraine, D., 1994, *Surveys and questionnaire design* Paper no. 3 "Research and evaluation and community health series", Flinders prees, South Australia
- Ngurah Sunata. I Gede, 2002, tesis: *Implementasi Manajemen Kualitas Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Bandung*, Teknik Sipil Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, Putrawan, I, Made, 1990, *Peengujian-Pengujian Hipotesis Dlam Penelitian-Penelitian Sosial*. Penerbit RINEKA CIPTA, Jakarta.
- Sugiyono, 1997, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 1992, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit RINEKA CIPTA. Jakarta.
- Supranto, J., 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Penerbit RINEKA CIPTA. Jakarta.
- Sidharta Kamarwan, 1997, *Modul: Ilmu Manajemen Konstruksi Untuk Perguruan Tinggi*
- Yamit, Zulian. 2001, *Manajemen Kualitas : Produk dan Jasa*. Penerbit EKONISIA. Yogyakarta