BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PDAM Tirtawening Kota Bandung

Kota Bandung, terletak dikoordinat 107° BT dan 6° 55' LS dengan luas 16.767 Hektare. Kota ini secara geografis terletak di tengah-tengah provinsi Jawa Barat, dengan demikian sebagai ibu kota provinsi, Bandung mempunyai nilai strategis terhadap daerah-daerah di sekitarnya. Kota Bandung berhawa sejuk dengan suhu rata-rata 25° C yang merupakan kota metropolitan baru. Karena iklimnya yang sejuk dan topografinya yang unik maka Bandung dijadikan kota wisata oleh Pemerintahan Kolonial Belanda. Kota yang semula dirancang hanya untuk 200.000 penduduk itu kini sudah dihuni oleh lebih dari 2 (dua) juta jiwa karena ada arus pendatang dari wilayah seputar Bandung. Secara Topografis Bandung merupakan cekungan yang terbentuk dari Danau purba Bandung. Cekungan Bandung yang luasnya 2.283 Km^2 itu terdiri dari dua wilayah administratif yaitu Kabupaten Bandung dan Kota Bandung. Berkembangnya jumlah penduduk dan tingginya arus urbanisasi ke kota ini menyebakan tingginya kepadatan penduduk yang mencapai 10.899 jiwa per Km^2 dan selaras dengan itu diikuti pula peningkatan permintaan perumahan dengan sarana penhunjang diantaranya air minum dan air limbah.

Sejarah pendirian PDAM Kota Bandung dimulai sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Pembentukan PDAM Kota Bandung sebagai Badan Usaha

Milik Daerah (BUMD) berdasarkan peraturan Daerah (Perda) Kotamadya Bandung Nomor 7/PD/1974 jo Perda Nomor 22/1981 jo Perda Nomor 08/1987 yang telah diubah untuk terakhir kalinya dengan Perda nomor 15 Tahun 2009, dengan perkembangan organisasi sebagai berikut :

Tahun 1916 - 1928	:	Stadsgemente Water Leiding Bandung
Tahun 1928 - 1943	:	Technische Ambtenaar
Tahun 1943 - 1945	:	Sui Doko
Tahun 1945 - 1954	:	Perusahaan Air
Tahun 1953 – 1965	:	Dinas Perusahaan Bagian B (DPB)
Tahun 1965 - 1974	:	Dinas Teknik Penyehatan (DTP)
Tahun 1974	:	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung
Tahun 1987	:	Pengelolaan Air Limbah masuk ke dalam PDAM
Tahun 2009 – Sekarang	:	PDAM Kota Bandung berganti nama menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung

Pada tahun 1978 sampai dengan tahun 1985 untuk meningkatkan debit air, mulai dilaksanakan fisik Pengembangan Air Minum Tahap I atau BAWS I, dengan membuat Sumur Artesis sepanjang jalan kereta api. Tahun 1985 sampai

dengan 1991 membangun Mini Plant Cibeureum dengan air bakunya dari Sungai Cibeureum, Mini Plant Pakar, air bakunya dari Sungai Cikapundung dan membangun Intake Siliwangi serta pembangunan saluran air limbah sepanjang 176,30 km.

Dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi, maka masalah-masalah sanitasi lingkungan merupakan masalah yang cukup penting untuk diperhatikan, diantaranya masalah pembuangan air limbah. Pada tahun 1978 - 1979 Pemerintah Kota Bandung melaksanakan studi "*Bandung Urban Development and Sanatary*" yang mengusulkan strategi penanganan pengembangan Divisi Air Limbah Kota Bandung. Pada tahun 1979 - 1994 Pemerintah Kota Bandung melalui " *Bandung Urban Development Project* (BUDP)" tahap I dan II memperoleh bantuan dana dari Bank Pembangunan Asia (ADB) dan penyertaan modal dari Pemerintah untuk membangun sarana air limbah dan Instalasi Pengolahan Pengolahan Air Limbah. Sarana air limbah yang dibangun berupa jaringan perpipaan air limbah yang berada di daerah berpenduduk padat yaitu Bandung Barat, Bandung Timur dan Bandung Tengah-Selatan, sedangkan Instalasi Pengolahan Air Limbah dibangun di Desa Bojongsari Kecematan Bojongsoang Kabupaten Bandung.

DASAR STATUS HUKUM PENDIRIAN PERUSAHAAN

Sejarah pendirian PDAM Kota Bandung dimulai sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Pembentukan PDAM Kota Bandung sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kotamadya

Bandung Nomor 7/PD/1974. Dikukuhkan dan disyahkan oleh Gubernur Jawa Barat tanggal 31 Oktober 1974 No. 340/AU/Perund/SK/1974. Peraturan Daerah No.22/PD/1981 tentang perubahan untuk pertama kali PERDA tentang pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Dati II Bandung. Diubah untuk terakhir kalinya dengan Perda Nomor 08 Tahun 1987, Pengelolaan Air Limbah masuk ke dalam PDAM Kota Bandung. Per tanggal 07 November 2009 PDAM Kota Bandung berganti nama menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung yang telah disahkan oleh Walikota Bandung melalui Peraturan Daerah Kota Bandung No. 15 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

VISI, MISI dan MOTTO PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG

VISI :

Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan, dan berkelanjutan.

MISI :

- Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan.
- Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan lagi kepada masyarakat guna meningkatkan pelayanan dan penyediaan air minum maupun sarana air limbah.

- Meningkatkan pengolahan kualitas air minum dan air limbah yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.
- Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum dan air limbah yang disesuaikan dengan pertambahan penduduk kota Bandung.

MOTTO : " TIRTA DAYA MARTA UTAMA "

Pengertian : Tirta = Air , Daya = Kekuatan, Tenaga, Yang menyebabkan sesuatu bergerak, Marta = Kehidupan, Utama = Utama, Baik

Filosofi :

Tuhan menciptakan air untuk memenuhi kebutuhan semua mahluk hidup. Air memiliki peranan yang sangat penting karena 60% kandungan di dalam tubuh manusia adalah air sehingga air menjadi unsur utama dalam kehidupan manusia agar dapat berdaya dan terus berkarya.

MAKSUD DAN TUJUAN PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG

Sesuai Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 15 Tahun 2009 PDAM Tirtawening Kota Bandung didirikan dengan maksud dan tujuan :

- Menyelenggarakan usaha pengelolaan air minum dan air limbah bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta usaha lainnya di bidang air minum dan air limbah.
- Memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah Daerah di bidang air minum dan air limbah dalam rangka menunjang pembangunan dengan menetapkan prinsip perusahaan.

TUGAS & FUNGSI PDAM

Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung sesuai Peraturan Walikota Bandung Nomor 236 Tahun 2009 adalah bergerak di bidang pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air limbah di daerah, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, PDAM menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan dan strategi usaha pengelolaan air minum dan sarana air limbah.
2. Melaksanakan pelayanan umum/jasa kepada masyarakat konsumen dalam penyediaan air minum dan sarana air limbah.
3. Perencanaan pembangunan, pemeliharaan dan pengawasan sarana dan prasarana air minum dan air limbah.
4. Pengelolaan keuangan Perusahaan Daerah untuk membiayai kelangsungan hidup Perusahaan Daerah dan Pembangunan Daerah.
5. Pengelolaan pegawai PDAM.
6. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kegiatan dan usaha PDAM kepada Walikota melalui Badan Pengawas.

4.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung yang tersebar di Kota Bandung dan penulis mengambil sampel

sebanyak 255 pelanggan. Adapun Karakteristik responden disajikan pada Tabel dibawah ini :

Tabel 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Golongan Tarif

PERSENTASE GOLONGAN TARIF			
GOL TARIF	**KODE**	**JUMLAH**	**PERSENTASE (%)**
IA	1	0	0,0
IB	2	4	1,6
IIA1	3	0	0,0
IIA2	4	28	11,0
IIA3	5	74	29,0
IIA4	6	98	38,4
IIB	7	4	1,6
IIIA	8	20	7,8
IIIB	9	23	9,0
IVA	10	1	0,4
IVB	11	3	1,2
TOTAL		**255**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan golongan tarif responden menunjukan bahwa golongan tarif IIA4 sebesar 38,4 % merupakan yang tertinggi dan golongan tarif IA dan IIA1 sebesar 0 % merupakan yang terendah. Hal ini menunjukan bahwa survei yang dilakukan kebanyakan adalah pelanggan rumah tangga.

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

PERSENTASE JENIS KELAMIN			
JENIS KELAMIN	**KODE**	**JUMLAH**	**PERSENTASE (%)**
Laki-laki	1	139	54,5
Perempuan	2	116	45,5
TOTAL		**255**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan jenis kelamin responden menunjukan bahwa jumlah responden laki – laki sebesar 54,5 % sedangkan jumlah responden perempuan sebesar 45,5 %. Dengan demikian jumlah responden laki – laki lebih banyak dibandingkan jumlah responden perempuan pada waktu di survei.

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

PERSENTASE USIA			
USIA	**KODE**	**JUMLAH**	**PERSENTASE (%)**
≤ 17 Tahun	1	3	1,2
>17 – 30 Tahun	2	51	20,0
>30 – 40 Tahun	3	85	33,3
>40 – 50 Tahun	4	56	22,0
>50 – 60 Tahun	5	31	12,2
> 60 Tahun	6	29	11,4
TOTAL		**255**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Usia responden berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukan mayoritas usia berada pada usia 31 - 40 tahun sebesar 33,3 %, kemudian diikuti usia 41 -50 tahun sebesar 22,0 %, usia 18 - 30 tahun sebesar 20,0%, usia 51 – 60 tahun sebesar 12,2 %, usia diatas 61 tahun sebesar 11,4 % dan usia dibawah 17 tahun sebesar 1,2 %. Usia 31 sampai dengan 40 bahwa sebagian besar responden berada pada tahap usia yang matang.

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

PERSENTASE PENDIDIKAN			
PENDIDIKAN	**KODE**	**JUMLAH**	**PERSENTASE (%)**
SD	1	9	3,5
SMP	2	14	5,5
SMA	3	148	58,0
D1	4	27	10,6
D3	5	23	9,0
S1	6	33	12,9
S2	7	0	0,0
S3	8	0	0,0
Lain-lain	9	1	0,4
TOTAL		**255**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa keadaan tingkat pendidikan responden yang berlatar pendidikan SMA sebanyak 58,0 % menunjukkan bahwa responden yang di survei adalah mempunyai tingkat kemampuan intelektual yang cukup.

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

PERSENTASE PEKERJAAN			
PEKERJAAN	**KODE**	**JUMLAH**	**PERSENTASE (%)**
PNS	1	17	6,7
TNI/POLRI	2	4	1,6
Pegawai BUMD/BUMN	3	11	4,3
Pegawai Swasta	4	68	26,7
Wiraswasta	5	104	40,8
Lain-lain	6	39	15,3
-	9	12	4,7
TOTAL		**255**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukan wiraswasta sebesar 40,8 % merupakan responden tertinggi sedangkan TNI/POLRI sebesar 1,6 % merupakan responden terendah. Hal ini menunjukan pada waktu survei pekerjaan wiraswasta ada di tempat lokasi survei sedangkan pegawai TNI/POLRI tidak berada di tempat survei.

Tabel 4.6
Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Rata – Rata Per Bulan

PERSENTASE PENGHASILAN RATA - RATA PERBULAN			
PENGHASILAN	**KODE**	**JUMLAH**	**PERSENTASE (%)**
≤ Rp. 2 jt	-	232	91,0
> Rp. 2-4 jt	-	20	7,8
> Rp. 4-6 jt	-	0	0,0
>Rp. 6 jt	-	3	1,2
TOTAL		**255**	**100**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan tabel 4.6 diatas penghasilan dibawah 2 juta rupiah sebesar 91,0 % merupakan yang terbesar sedangkan penghasilan diatas 4 juta sampai 6 juta rupiah sebesar 0 % merupakan yang terkecil. Hal ini menunjukan responden yang di survei masih dibawah UMR (upah minimum regional).

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Untuk mempermudah dalam memberikan penilaian terhadap data hasil tanggapan responden, maka dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah skor tanggapan responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian

terhadap setiap item pernyataan. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian terhadap setiap item pernyataan. Adapun penentuan kriteria penilaian skor jawaban responden didasarkan pada persentase skor aktual terhadap skor ideal, dimana skor aktual diperoleh dari tanggapan responden sementara skor ideal adalah skor maksimum yang diperoleh dari 255 responder. Prinsip pengklasifikasian persentase bobot skor tanggapan responden (Sugiono, 2009). Persentase skor aktual terhadap skor ideal tersebut dikonfirmasi terhadap tabel pengklasifikasian. Kriteria yang digunakan dalam penilaian persentase skor item pernyataan disesuaikan dengan indikator masing – masing untuk Sikap dan Kemampuan Kerja seperti sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, sangat baik. Sedangkan Kepuasan Pelanggan seperti sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat tidak puas yang disusun berdasarkan rentang skor seperti pada tabel 4.7 berikut ini :

Tabel 4.7
Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responder
Terhadap Skor ideal

No	% Jumlah Skor	Sikap	Kemampuan Kerja	Kepuasan Pelanggan
1	20.00 - 36.00	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
2	36.01 - 52.00	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Puas
3	52.01 - 68.00	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Puas
4	68.01 - 84.00	Baik	Baik	Puas
5	84.01 - 100	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Puas

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Pada tabel 4.7 diasumsikan batas bawah 20% didapat dari 1/5 dimana 5 merupakan pilihan jawaban dari quesioner yang diajukan. Batas atas adalah 100% dari 5/5. Untuk rentang skor dihitung dari batas atas dikurangi batas bawah dibagi jumlah pilihan jawaban dari quesioner sehingga didapat nilai 16 sebagai rentang skor.

4.3.1 Sikap Pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung

Sikap pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung diukur menggunakan 3 indikator dalam 27 item pernyataan.

Tabel 4.8
Sikap Kognitif, Afektif, Behavior

Sikap	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kognitif	**7.414**	**11.475**	**65%**	**Cukup Baik**
Afektif	**5.178**	**7.650**	**68%**	**Cukup Baik**
Behavior	**2.618**	**3.825**	**68%**	**Baik**
Total Sikap	**15.210**	**22.950**	**66%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan tabel diatas sikap pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung termasuk cukup baik dengan skor Aktual 66 % dan telah sesuai dengan kondisi yang ada di lingkungan kerja perusahaan. Diantara ketiga sikap tersebut, sikap behavior (perilaku) pegawai merupakan yang tertinggi dengan % Skor Aktual 68 %, hal ini menunjukan bahwa behavior (perilaku) pegawai PDAM lebih banyak dinilai oleh pelanggan daripada sikap yang lainnya. Hal ini sesuai dengan Nishii,

Lepak& Schneider (2008:59) menyatakan bahwa sikap secara signifikan terkait dengan kepuasan pelanggan. Berikut garnbaran data tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada setiap item pernyataan.

4.3.1.1 Sikap Kognitif Pegawai

Komponen ini sering dikenal sebagai keyakinan atau kepercayaan sehingga pelanggan yakin bahwa suatu objek sikap memiliki atribut tertentu akan menimbulkan akibat atau hasil tertentu.

Tabel 4.9
Sikap Kognitif Pegawai

Sikap Kognitif	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Pengetahuan atas penyebab gangguan distribusi	779	1.275	61%	Cukup Baik
Pengetahuan atas penyebab gangguan pencatatan meter air	846	1.275	66%	Cukup Baik
Pengetahuan atas penyebab masalah yang anda adukan	839	1.275	66%	Cukup Baik
Pandangan terhadap pelayanan gangguan distribusi	822	1.275	64%	Cukup Baik
Pandangan terhadap pelayanan kelainan pencatat meter	850	1.275	67%	Cukup Baik
Pandangan terhadap pelayanan masalah yang diadukan	774	1.275	61%	Cukup Baik
Keyakinan terhadap penanganan gangguan distribusi	828	1.275	65%	Cukup Baik
Keyakinan terhadap penanganan kelainan pencatat meter	863	1.275	68%	Cukup Baik
Keyakinan terhadap penanganan masalah yang anda adukan	813	1.275	64%	Cukup Baik
Total	**7.414**	**11.475**	**65%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa sikap kognitif pegawai termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasarkan pada pengetahuan atas penyebab gangguan distribusi cukup baik, pengetahuan atas penyebab gangguan pencatatan meter air cukup baik, pengetahuan atas penyebab masalah yang anda adukan cukup baik, pandangan terhadap pelayanan gangguan distribusi cukup baik, pandangan terhadap pelayanan kelainan pencatat meter cukup baik, pandangan terhadap pelayanan masalah yang diadukan cukup baik, keyakinan terhadap penanganan gangguan distribusi cukup baik, keyakinan terhadap penanganan kelainan pencatat meter cukup baik dan keyakinan terhadap penanganan masalah yang anda adukan cukup baik. Hal ini sesuai dengan Ni Nyoman Yuliarmi dan Putu Riyasa (2007:48) menyatakan bahwa secara simultan seluruh variabel, yaitu pengetahuan, pandangan dan keyakinan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.1.2 Sikap Afektif Pegawai

Emosi atau perasaan pelanggan merupakan komponen afektif dari sikap. Dengan kata lain, sampai dimana seorang pelanggan menilai objek sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan, bagus atau jelek. Sikap Afektif Merupakan perasaan yang menyangkut aspek emosional, Perasaan yang dimiliki terhadap sesuatu dan banyak dipengaruhi oleh kepercayaan atau apa yang kita percayai sebagai benar dan berlaku bagi objek termaksud.

Tabel 4.10
Sikap Afektif Pegawai

Sikap Afektif	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Keramahan dalam hal penanganan gangguan distribusi air	852	1.275	67%	Cukup Baik
Keramahan dalam hal pencatatan meter air	858	1.275	67%	Cukup Baik
Keramahan dalam hal pelayanan pengaduan	842	1.275	66%	Cukup Baik
Kesopanan dalam hal penanganan gangguan distribusi	876	1.275	69%	Baik
Kesopanan dalam hal pencatatan meter	883	1.275	69%	Baik
Kesopanan dalam hal pelayanan pengaduan	867	1.275	68%	Cukup Baik
Total	**5.178**	**7.650**	**68%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa sikap afektif pegawai termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasarkan pada keramahan dalam hal penanganan gangguan distribusi air cukup baik, keramahan dalam hal pencatatan meter air cukup baik, keramahan dalam hal pelayanan pengaduan cukup baik, kesopanan dalam hal penanganan gangguan distribusi baik, kesopanan dalam hal pencatatan meter baik dan Kesopanan dalam hal pelayanan pengaduan cukup baik. Hal ini sesuai dengan Samuel Arthur Lengkong (2008:19) menyatakan bahwa adanya pengaruh positif signifikan dari sikap terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.1.3 Behavior

Komponen terakhir dari model sikap berhubungan dengan kemungkinan atau kecenderungan bahwa individu akan melakukan tindakan khusus atau berperilaku dengan cara tertentu terhadap objek sikap. Menurut beberapa penafsiran, komponen behavior mencakup perilaku sesungguhnya.

Tabel 4.11
Sikap Behavior Pegawai

Sikap Behavior	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Perilaku petugas distribusi	859	1.275	67%	Cukup Baik
Perilaku petugas pencatat meter	873	1.275	68%	Baik
Perilaku petugas langganan	886	1.275	69%	Baik
Total	**2.618**	**3.825**	**68%**	**Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa sikap behavior pegawai termasuk dalam kategori baik. Hal ini didasarkan pada perilaku petugas distribusi cukup baik, perilaku petugas pencatat meter baik dan perilaku petugas langganan baik. Hal ini sesuai dengan Widi Dwi Ernawati (2010:28) menyatakan bahwa sikap dan kontrol perilaku yang dipersepsikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.2 Kemampuan Kerja

Kemampuan Kerja pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung diukur menggunakan 2 indikator dan 9 item pernyataan.

Tabel 4.12
Kemampuan Intelektual dan Fisik

Kemampuan Kerja	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor	Kriteria
Kemampuan Intelektual	5.065	7.650	66%	Cukup Baik
Kemampuan Fisik	2.542	3.825	66%	Cukup Baik
Total Kemampuan Kerja	7.607	11.475	66%	Cukup Baik

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan tabel diatas, kemampuan kerja pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung termasuk cukup baik dengan skor Aktual 66 % dan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Kemampuan intelektual dan fisik pegawai termasuk cukup baik dengan % Skor Aktual sekitar 66 %, hal ini menunjukan bahwa Kemampuan Fisik dan intelektual pegawai PDAM sama – sama dinilai oleh pelanggan. Hal ini sesuai dengan Solang, Mandey & Nelwan (2014:57) menyatakan bahwa kemampuan kerja dan hubungan pelanggan secara bersama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berikut garnbaran data tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada setiap item pernyataan.

4.3.2.1 Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual memainkan peran yang lebih besar dalam pekerjaan-pekerjaan rumit yang menuntut persyaratan pemrosesan informasi.

Tabel 4.13
Kemampuan Intelektual Pegawai

Kemampuan Intelektual	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kemampuan memberikan penjelasan gangguan distribusi	836	1.275	66%	Cukup Baik
Kemampuan memberikan penjelasan kelainan pencatatan meter	864	1.275	68%	Cukup Baik
Kemampuan memberikan penjelasan masalah yang diadukan	852	1.275	67%	Cukup Baik
Kemampuan memecahkan masalah gangguan distribusi	847	1.275	66%	Cukup Baik
Kemampuan memecahkan masalah kelainan pencatatan meter	875	1.275	69%	Baik
Kemampuan memecahkan masalah yang diadukan	791	1.275	62%	Cukup Baik
Total	**5.065**	**7.650**	**66%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa kemampuan intelektual pegawai termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasarkan pada kemampuan memberikan penjelasan gangguan distribusi cukup baik, kemampuan memberikan penjelasan kelainan pencatatan meter cukup baik, kemampuan memberikan penjelasan masalah yang diadukan cukup baik, kemampuan memecahkan masalah gangguan distribusi cukup baik, kemampuan memecahkan masalah kelainan pencatatan meter baik dan kemampuan memecahkan masalah yang diadukan cukup baik. Hal ini sesuai dengan Liniarto Widodo (2014:43) menyatakan bahwa adanya pengaruh secara simultan dari pengaruh kemampuan terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.2.2 Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik memiliki makna penting untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan yang kurang menuntut keterampilan.

Tabel 4.14
Kemampuan Fisik Pegawai

Kemampuan Fisik	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kemampuan keterampilan Teknis petugas atas gangguan distribusi air	832	1.275	65%	Cukup Baik
Kemampuan keterampilan Teknis petugas atas kelainan pencatatan meter	858	1.275	67%	Cukup Baik
Kemampuan keterampilan Administrasi petugas atas masalah yang anda adukan	852	1.275	67%	Cukup Baik
Total	**2.542**	**3.825**	**66%**	**Cukup Baik**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa kemampuan fisik pegawai termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini didasarkan pada kemampuan keterampilan teknis petugas atas gangguan distribusi air cukup baik, kemampuan keterampilan Teknis petugas atas kelainan pencatatan meter cukup baik, kemampuan keterampilan Administrasi petugas atas masalah yang anda adukan cukup baik. Hal ini sesuai dengan Silvester Kukuh (2009:69) menyatakan bahwa pengaruh positif dari kemampuan fisik terhadap kepuasan pelanggan.

4.3.3 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung diukur menggunakan 3 Indikator dan 9 item pernyataan.

Tabel 4.15
Kepuasan Pelayanan Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas

Kepuasan Pelanggan	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kualitas Air	**3.439**	**5.100**	**67%**	**Cukup Puas**
Kuantitas Air	**1.532**	**2.550**	**60%**	**Cukup Puas**
Kontinuitas Air	**2.302**	**3.825**	**60%**	**Cukup Puas**
Total Kepuasan Pelanggan	**7.273**	**11.475**	**63%**	**Cukup Puas**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan tabel diatas kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung termasuk cukup puas dengan Skor Aktual 63 % dan telah sesuai dengan harapan pelanggan untuk saat ini. Diantara ketiga kepuasan pelanggan tersebut, kualitas air merupakan yang tertinggi dengan % Skor Aktual 67 %, hal ini menunjukan bahwa kualitas air lebih banyak dinilai oleh pelanggan daripada kuantitas dan kontinuitas air. Hal ini sesuai dengan Puspasari, Norken, dan Purbawijaya (2012:74) menyatakan bahwa kualitas, kuantitas dan kontinuitas air mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berikut garnbaran data tanggapan responden terhadap masing-masing indikator pada setiap item pernyataan.

4.3.3.1 Kualitas Air

Kualitas air adalah kondisi kualitatif air yang diukur dan atau di uji berdasarkan parameter-parameter tertentu dan metode tertentu.

Tabel 4.16
Kualitas Air

Kualitas Air	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kualitas air yang diterima tidak berbau	849	1.275	67%	Cukup Puas
Kualitas air yang diterima tidak keruh	838	1.275	66%	Cukup Puas
Kualitas air yang diterima tidak berasa	873	1.275	68%	Puas
Kualitas air yang diterima dapat digunakan untuk memasak	879	1.275	69%	Puas
Total	**3.439**	**5.100**	**67%**	**Cukup Puas**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa kualitas air termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini didasarkan pada kualitas air yang diterima tidak berbau cukup puas, kualitas air yang diterima tidak keruh cukup puas, kualitas air yang diterima tidak berasa puas dan kualitas air yang diterima dapat digunakan untuk memasak puas. Seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Nomor. 492/MENKES/PER/IV/2010. Hal ini sesuai dengan Urip Santoso (2010:12) menyatakan bahwa kualitas air merupakan kebutuhan dasar manusia.

4.3.3.2 Kuantitas Air

Kuantitas merupakan salah satu aspek dari pelayanan kepada pelanggan agar dapat memenuhi harapan dari pelanggan.

Tabel 4.17
Kuantitas Air

Kuantitas air	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kuantitas air yang diterima mencukupi kebutuhan sehari – hari	776	1.275	61%	Cukup Puas
Tekanan air yang diterima cukup memadai	756	1.275	59%	Cukup Puas
Total	**1.532**	**2.550**	**60%**	**Cukup Puas**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa kuantitas air termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini didasarkan pada kuantitas air yang diterima mencukupi kebutuhan sehari – hari cukup puas dan tekanan air yang diterima cukup memadai hasilnya cukup puas. Hal ini sesuai dengan I Wayan Deny Yoga Pratama (2013:11) menyatakan bahwa kuantitas air untuk mengetahui penggunaan air rata – rata per orang per harinya.

4.3.3.3 Kontinuitas Air

Kontinuitas merupakan bentuk dari keinginan pelanggan dalam menerima air yang didistribusikan oleh PDAM dimana pelanggan mengharapkan ketersediaan air dalam jumlah dan waktu tertentu.

Tabel 4.18
Kontinuitas Air

Kontinuitas air	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kontinuitas air setiap hari mengalir dengan lancar	737	1.275	58%	Cukup Puas
Penggiliran air selama ini sudah memenuhi kebutuhan sehari – hari	765	1.275	60%	Cukup Puas
Durasi air saat ini sudah memenuhi kebutuhan sehari - hari	800	1.275	63%	Cukup Puas
Total	**2.302**	**3.825**	**60%**	**Cukup Puas**

Sumber : Hasil Pengolahan data kuesioner (2014)

Berdasarkan perbandingan jumlah skor aktual terhadap skor ideal dapat diketahui bahwa kontinuitas air termasuk dalam kategori cukup puas. Hal ini didasarkan pada kontinuitas air setiap hari mengalir dengan lancar cukup puas, penggiliran air selama ini sudah memenuhi kebutuhan sehari – hari cukup puas dan durasi air saat ini sudah memenuhi kebutuhan sehari – hari cukup puas. Hal ini sesuai dengan Ardiansyah (2012:211) menyatakan bahwa kontinuitas air mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

4.4 Analisis Verifikatif

Berdasarkan hasil analisis terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dan selanjutnya analisis penskalaan, maka dari data yang diperoleh tersebut akan dipergunakan untuk menganalisa dan menguji rumusan hipotesis penelitian

dengan menggunakan *Structurall Equation Modeling* (SEM). Data yang diolah dengan SEM ini adalah data hasil kuesioner tanggapan responden karyawan tentang variabel Sikap Pegawai, Kemampuan Kerja Pegawai dan Kepuasan pelanggan. Dalam *structural equation modeling* ada dua jenis model yang terbentuk, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran menjelaskan proporsi *variance* masing-masing variabel manifes (indikator) yang dapat dijelaskan di dalam variabel laten. Dari model pengukuran akan diketahui indikator mana yang signifikan dalam pembentukkan variabel laten sebagai indikasi valid tidaknya indikator yang bersangkutan dalam mengukur varibel laten. Selain menguji signifikansi variabel manifes, pada model pengukuran juga dapat dicari nilai *construct reliability* yang menunjukkan apakah sekumpulan variabel manifes tersebut memiliki derajat kesesuaian yang tinggi dalam membentuk variabel laten.

Batas terendah nilai *construct reliability* yang masih dapat diterima adalah 0,7 (Hair et al, 1998;612) dan batas nilai *variance extracted* yang masih dapat diterima adalah 0,5 (Hair et al, 1998;612).

4.4.1 Hasil Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah kemampuan item-item pertanyaan yang mengukur variabel yang diteliti.

Tabel 4.19
Hasil uji validitas kuesioner Sikap

Pn	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
P1	0,693	0,361	Valid
P2	0,957	0,361	Valid
P3	0,925	0,361	Valid
P4	0,725	0,361	Valid
P5	0,896	0,361	Valid
P6	0,786	0,361	Valid
P7	0,942	0,361	Valid
P8	0,866	0,361	Valid
P9	0,950	0,361	Valid
P10	0,810	0,361	Valid
P11	0,957	0,361	Valid
P12	0,950	0,361	Valid
P13	0,952	0,361	Valid
P14	0,808	0,361	Valid
P15	0,907	0,361	Valid
P16	0,881	0,361	Valid
P17	0,952	0,361	Valid
P18	0,919	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.19 tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk seluruh item pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,361 (dari tabel koefisien korelasi dengan taraf nyata 5%, derajat bebas n-2 = 28 (tabel terlampir). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner ini adalah valid, sehingga seluruh item pernyataan yang ada pada variabel sikap dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Tabel 4.20
Hasil uji validitas kuesioner Kemampuan Kerja

Pn	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
P19	0,773	0,361	Valid
P20	0,771	0,361	Valid
P21	0,893	0,361	Valid
P22	0,864	0,361	Valid
P23	0,829	0,361	Valid
P24	0,731	0,361	Valid
P25	0,847	0,361	Valid
P26	0,803	0,361	Valid
P27	0,777	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.20 tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk seluruh item pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,361. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner ini adalah valid, sehingga seluruh item pernyataan yang ada pada variabel Kemampuan kerja dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Tabel 4.21
Hasil uji validitas kuesioner Kepuasan Pelanggan

Pn	Corrected Item-Total Correlation	R Tabel	Keterangan
P28	0,900	0,361	Valid
P29	0,905	0,361	Valid
P30	0,851	0,361	Valid
P31	0,898	0,361	Valid
P32	0,923	0,361	Valid
P33	0,950	0,361	Valid
P34	0,971	0,361	Valid
P35	0,964	0,361	Valid
P36	0,964	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.21 tersebut dapat diketahui bahwa nilai koefisien korelasi untuk seluruh item pernyataan lebih besar dari nilai kritis 0,361. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa seluruh item pernyataan yang ada dalam kuesioner ini adalah valid, sehingga seluruh item pernyataan yang ada pada variabel Kepuasan Pelanggan dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

4.4.2 Hasil Uji Realibilitas

Selain valid alat ukur juga harus memiliki keandalan atau realibilitas, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulangkali akan memberikan hasil yang sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan statistik yaitu melalui koefisien realibilitas, α, yang dikemukakan oleh Cronbach yaitu:

$$\alpha = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\Sigma Vi}{Vtest}\right)$$

Dimana:

- n : banyaknya pertanyaan
- Vi : varians masing-masing pertanyaan
- Vtest : total varians dari seluruh skor yang diuji

Apabila koefisien realibilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dinyatakan andal *(realiable).* Berdasarkan pengolahan menggunakan diperoleh uji realibilitas sebagai berikut.

Berdasarkan hasil uji realibilitas yang disajikan pada tabel 4.22, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki koefisien realibilitas diatas 0,70. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa seluruh penelitian yang diuji dalam penelitian ini adalah *reliable* atau memiliki tingkat konsistensi yang tinggi, sehingga dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Tabel 4.22
Hasil Uji Realibilitas Kuesioner penelitian

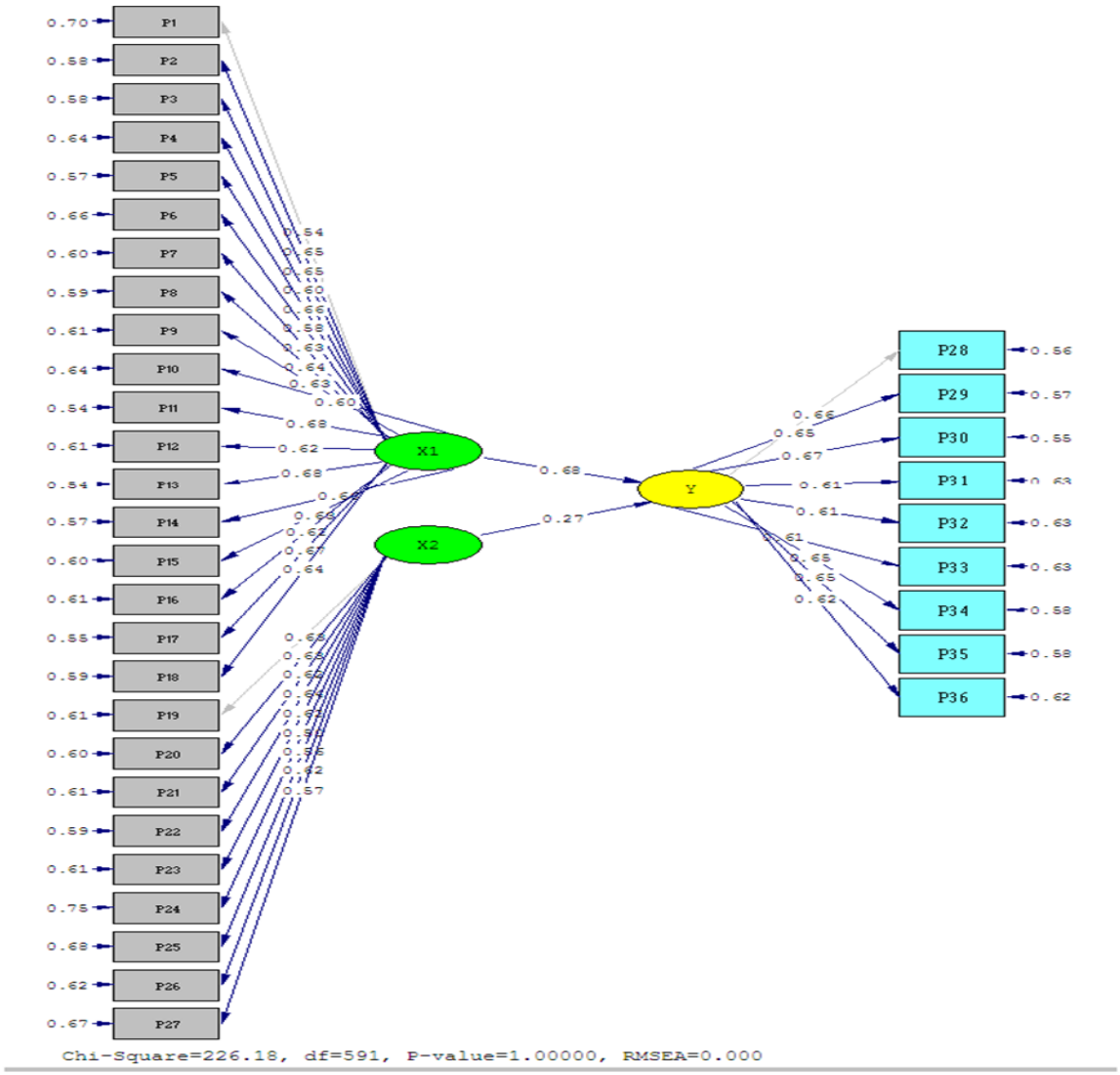
Kuesioner	Koefisien realibilitas Alpha Cronbach	Nilai kritis	Realibilitas
Sikap	0,985	0,7	Realible
Kemampuan Kerja	0,951	0,7	Realible
Kepuasan Pelanggan	0,983	0,7	Realible

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2014)

4.4.3 Model Pengukuran

Variabel Laten Sikap, Kemampuan Kerja dan Kepuasan Pelanggan diukur menggunakan 36 item pernyataan dan *loading* faktor masing-masing item pernyataan dalam membentuk variabel

sikap, kemampuan kerja dan kepuasan pelanggan seperti terlihat pada gambar berikut ini :



Gambar 4.1
Model Pengukuran Variabel Laten Sikap, Kemampuan Kerja, Kepuasan Pelanggan

4.4.3.1 Model Pengukuran Variabel Laten Sikap Karyawan

Variabel laten sikap diukur menggunakan 18 item pernyataan dan

loading faktor masing-masing item pernyataan dalam membentuk variabel sikap.

Untuk menguji apakah item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel laten sikap memiliki derajat kesesuaian yang tinggi, maka dihitung reliabilitas ke 18 item pernyataan menggunakan pendekatan *construct reliability* dan *variance extracted*. Hasil pengujian masing masing indikator variabel laten sikap disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.23
Ringkasan Hasil Komputasi Statistik
Model Pengukuran Variabel Sikap

Variabel	indikator	Loading	ej	(loading)2	t
	P1	0,54	0,70	0,29	
	P2	0,65	0,58	0,42	7,03
	P3	0,65	0,58	0,42	7,01
	P4	0,60	0,64	0,36	6,68
	P5	0,66	0,57	0,44	7,07
	P6	0,58	0,66	0,34	6,55
	P7	0,63	0,60	0,40	6,91
	P8	0,64	0,59	0,41	6,95
X1	**P9**	0,63	0,61	0,40	6,86
	P10	0,60	0,64	0,36	6,67
	P11	0,68	0,54	0,46	7,21
	P12	0,62	0,61	0,38	6,86
	P13	0,68	0,54	0,46	7,22
	P14	0,66	0,57	0,44	7,09
	P15	0,63	0,60	0,40	6,91
	P16	0,62	0,61	0,38	6,83
	P17	0,67	0,55	0,45	7,15
	P18	0,64	0,59	0,41	6,96
		11,38	**10,78**	**7,22**	

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Dari tabel di atas dihitung *construct reliability* (CR)

$$CR = \frac{\left(\sum std.Loading\right)^2}{\left(\sum std.Loading\right)^2 + \sum e}$$

$$CR = \frac{(0{,}54 + 0{,}65 + \ldots + 0{,}64)^2}{(0{,}54 + 0{,}65 + \ldots + 0{,}64)^2 + (0{,}70 + 0{,}58 + \ldots + 0{,}59)} = 0{,}923$$

dan *Variance Extractded* (VE)

$$VE = \frac{0{,}54^2 + 0{,}65^2 + \ldots + 0{,}64^2}{(0{,}54^2 + 0{,}65^2 + \ldots + 0{,}64^2) + (0{,}70 + 0{,}58 + \ldots + 0{,}59)} = 0{,}401$$

Construct Reliability (CR) dari ke-18 item pernyataan variabel laten sikap lebih besar dari standar, yaitu 0,7 (Hair, et.al, 2007). Nilai t menunjukkan bahwa ke-18 item pernyataan signifikan dalam membentuk variabel laten sikap (semua nilai t > 1,96). Nilai variance extracted (VE) sebesar 0,401 memiliki makna bahwa 40,1% informasi yang terkandung dalam variabel manifes (ke-18 indikator) dapat terwakili dalam variabel laten sikap.

4.4.3.2 Model Pengukuran Variabel Laten Kemampuan Kerja

Variabel kemampuan kerja diukur menggunakan 9 item pernyataan dan *loading* faktor masing-masing item pernyataan dalam membentuk variabel kemampuan kerja.

Selanjutnya untuk menguji apakah item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel laten kemampuan kerja memiliki derajat kesesuaian yang tinggi, maka dihitung reliabilitas ke-9 item pernyataan menggunakan

pendekatan *construct reliability* dart *variance extracted.* Hasil pengujian untuk masing masing item pernyataan variabel laten kemampuan kerja disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.24
Ringkasan Hasil Komputasi Statistik Model Pengukuran
Variabel Kemampuan kerja

Variabel	indikator	Loading	ej	(loading)2	t
	P19	0,63	0,61	0,40	
	P20	0,63	0,60	0,40	7,46
	P21	0,62	0,61	0,38	7,37
	P22	0,64	0,59	0,41	7,58
X2	**P23**	0,62	0,61	0,38	7,37
	P24	0,50	0,75	0,25	6,16
	P25	0,56	0,68	0,31	7,77
	P26	0,62	0,62	0,38	7,29
	P27	0,57	0,67	0,32	6,88
		5,39	**5,74**	**3,25**	

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Dari tabel di atas dihitung *construct reliability* (CR)

$$CR = \frac{\left(\sum std.Loading\right)^2}{\left(\sum std.Loading\right)^2 + \sum e}$$

$$CR = \frac{\left(0{,}63 + 0{,}63 + \ldots + 0{,}57\right)^2}{\left(0{,}63 + 0{,}63 + \ldots + 0{,}57\right)^2 + \left(0{,}61 + 0{,}60 + \ldots + 0{,}67\right)} = 0{,}835$$

dan *Variance Extractded* (VE)

$$VE = \frac{0{,}63^2 + 0{,}63^2 + \ldots + 0{,}57^2}{\left(0{,}63^2 + 0{,}63^2 + \ldots + 0{,}57^2\right) + \left(0{,}61 + 0{,}60 + \ldots + 0{,}67\right)} = 0{,}361$$

Construct Reliability (CR) dari ke-9 indikator variabel kemampuan kerja lebih besar dari standar, yaitu 0,7 (Hair, et.al, 2007). Nilai t menunjukkan bahwa ke-9 item pernyataan signifikan dalam membentuk variabel kemampuan kerja (semua nilai t > 1,96). Nilai variance extracted (VE) sebesar 0,361 memiliki makna bahwa 36,1% informasi yang terkandung dalam variabel manifes (ke-9 item pernyataan) dapat terwakili dalam variabel kemampuan kerja.

4.4.3.3 Model Pengukuran Variabel Laten Kepuasan Pelanggan

Variabel laten kepuasan pelanggan diukur menggunakan 9 item pernyataan dan *loading* faktor masing-masing item pernyataan dalam membentuk variabel kepuasan pelanggan.

Selanjutnya untuk menguji apakah item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel laten kepuasan pelanggan memiliki derajat kesesuaian yang tinggi, maka dihitung reliabilitas ke-9 item pernyataan menggunakan pendekatan *construct reliability* dart *variance extracted.* Hasil pengujian untuk masing masing item pernyataan variabel laten kepuasan pelanggan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.25
Ringkasan Hasil Komputasi Statistik Model Pengukuran
Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	indikator	Loading	ej	(loading)2	t
	P28	0,66	0,56	0,44	
	P29	0,65	0,57	0,42	8,21
	P30	0,67	0,55	0,45	8,39
	P31	0,61	0,63	0,37	7,73
Y	**P32**	0,61	0,63	0,37	7,75
	P33	0,61	0,63	0,37	7,76
	P34	0,65	0,58	0,42	8,15
	P35	0,65	0,58	0,42	8,16
	P36	0,62	0,62	0,38	7,82
		5,73	**5,35**	**3,65**	

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Dari tabel di atas dihitung *construct reliability* (CR)

$$CR = \frac{\left(\sum std.Loading\right)^2}{\left(\sum std.Loading\right)^2 + \sum e}$$

$$CR = \frac{\left(0{,}66 + 0{,}65 + \ldots + 0{,}62\right)^2}{\left(0{,}66 + 0{,}65 + \ldots + 0{,}62\right)^2 + \left(0{,}56 + 0{,}57 + \ldots + 0{,}62\right)} = 0{,}860$$

dan *Variance Extractded* (VE)

$$VE = \frac{0{,}66^2 + 0{,}65^2 + \ldots + 0{,}62^2}{\left(0{,}66^2 + 0{,}65^2 + \ldots + 0{,}62^2\right) + \left(0{,}56 + 0{,}57 + \ldots + 0{,}62\right)} = 0{,}406$$

Construct Reliability (CR) dari ke-9 item pernyataan variabel kepuasan pelanggan lebih besar dari standar, yaitu 0.7 (Hair, et.al, 2007). Nilai t menunjukkan bahwa ke-9 item pernyataan signifikan dalam membentuk variabel kepuasan pelanggan (semua nilai t > 1.96). Nilai variance extracted (VE) sebesar 0,406 memiliki makna bahwa 40,6% informasi yang terkandung dalam variabel manifes (ke-9 item pernyataan) dapat terwakili dalam variabel kepuasan pelanggan.

4.4.4 Model Struktural

Sebelum melakukan model struktural maka dibuat tabel Goodness of Fit Full Model dengan tujuan apakah sudah memenuhi seperti terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.26
Goodness of Fit Full Model

GOODNESS OF FIT	CUT OFF VALUE	HASIL	EVALUASI MODEL
Chi-Square	Diharapkan kecil	226,18	Tidak Baik
Probability	≥ 0,05	1,00	Baik
RMSEA	≤ 0,08	0,00	Baik
GFI	≥ 0,90	0,94	Baik
AGFI	≥ 0,90	0,93	Baik
NFI	≥ 0,90	0,99	Baik
NNFI	≥ 0,90	1,03	Baik
CFI	≥ 0,90	1,00	Baik

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

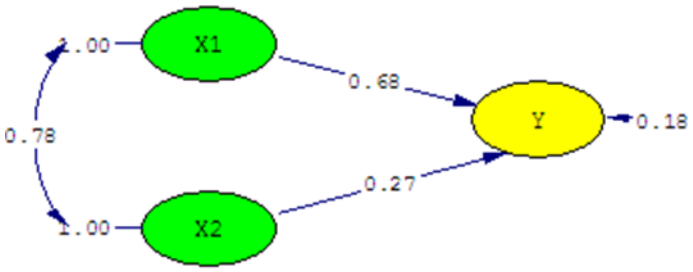
Tabel 4.26 menjelaskan mengenai uji kecocokan model. Hasil uji kecocokan model menunjukan bahwa model bisa dibilang baik karena dari perhitungan diatas cuma 1 ukuran yang tidak baik dan 7 memiliki ukuran yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model yang dikembangkan telah memenuhi persyaratan kelayakan model sehingga model sudah sesuai dengan yang digunakan.

Setelah diuraikan model pengukuran masing-masing variabel laten endogen dan laten eksogen selanjutnya akan diuraikan model struktural antar variabel laten yang terbentuk dari model pengukuran. Berdasarkan kerangka pengujian model struktural, maka secara garis besar model struktural yang akan diuji pada penelitian ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.27
Persamaan Struktural Antar Variabel Laten

Endegenous	Exogenous Constructs		
Constructs	X1	X2	*Error*
H	0,68	0,27	+ 0,18

Dari persamaan struktural antar variabel laten diatas, selanjutnya dilakukan proses pengolahan data dengan menggunakan *software LISREL.* Berdasarkan hasil pengolahannya diperoleh persamaan struktural sebagai berikut dibawah ini :



Gambar 4.2
Diagram Jalur Hubungan Struktural Antar Variabel Laten

Dari gambar tersebut dapat dikemukakan persamaan struktural Y = $0,68X_1$ + $0,27X_2$ yang dapat diartikan "jika sikap dan kemampuan kerja pegawai semakin baik (meningkat), maka kepuasan pelanggan akan meningkat pula". Koefisien 0,68 dan 0,27 menunjukkan bahwa kontribusi sikap terhadap kepuasan pelanggan, lebih tinggi dari kemampuan kerja.

Tabel 4.28
Besar Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan

Variabel	Koefisien Jalur	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung	Total
X1	0,68	46,24%	14,32%	60,56%
X2	0,27	7,29%	14,32%	21,61%
Total Pengaruh SecaraBersama-sama				82,17%

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Pengaruh tidak langsung dihitung dari (lihat gambar di atas):

TL = (0.78 x 0.68 x 0.27) x 100% = 14,32%

Dapat dikemukakan bahwa

1) Pengaruh sikap pegawai terhadap kepuasan pelanggan sebesar 46,24%;
2) Pengaruh kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan sebesar 7,29%;
3) Pengaruh sikap dan kemampuan kerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan secara simultan sebesar 82,17%.

4.4.5 Pengujian Hipotesis

Setelah diuraikan model pengukuran masing-masing variabel laten serta persamaan struktural antar variabel laten, selanjutnya dilakukan uji signifikansi pengaruh masing-masing variabel laten eksogenus (variabel bebas) terhadap variabel laten endogenus (vatiabel tidak bebas).

4.4.5.1 Hubungan Antara Sikap Dengan Kemampuan Kerja

Sikap dihipotesiskan memiliki hubungan yang signifikan dengan kemampuan kerja pada karyawan PDAM Untuk membuktikan kebenaran hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut (nilai-nilai diambil dari lampiran – Model Struktural).

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara X_1 dengan X_2

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara X_1 dengan X_2

Tabe1 4.29
Uji Signifikansi Hubungan Antara Sikap Dengan Kemampuan Kerja

Variabel	Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan	Keterangan
Kemampuan Kerja	0,78	5,94	1,96	Terdapat Hubungan yang signifikan	Ha diterima
Besar Pengaruh = 60,84%					

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Pada tabel 4.29 dapat dilihat koefisien jalur dari variabel sikap terhadap kemampuan kerja sebesar 0,78 dan t_{hitung} sebesar 5,94. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{kritis} maka disimpulkan bahwa sikap pegawai berpengaruh signifikan terhadap kemampuan kerja pegawai PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal ini berarti semakin tinggi nilai sikap yang diberikan oleh pegawai maka kemampuan kerja akan semakin meningkat pula. Besar pengaruh sikap terhadap kemampuan kerja adalah 60,84% yang berarti sebesar 60,84% perubahan yang terjadi pada kemampuan kerja dapat dijelaskan oleh sikap pegawai. Hasil penelitian ini sesuai dengan peneliti Made Widyasari (2013:17) menyatakan bahwa sikap mempunyai hubungan signifikan dengan kemampuan kerja. Untuk pengujian perindikator terlihat pada lampiran.

4.4.5.2 Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan Pelanggan

Sikap dihipotesiskan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

Ho : X_1 tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y

Ha : $^{-}X_1$ memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Y

Tabel 4.30
Uji Signifikansi Pengaruh Sikap Terhadap Kepuasan pelanggan

Variabel	Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan	Keterangan
Sikap	0,68	6,05	1,96	Terdapat Pengaruh yang signifikan	Ha diterima
Besar Pengaruh = 46,24%					

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Pada tabel 4.30 dapat dilihat koefisien jalur dari variabel sikap terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,68 dan t_{hitung} sebesar 6,05. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{kritis} maka disimpulkan bahwa sikap pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal ini berarti semakin tinggi nilai sikap yang diberikan oleh pegawai maka kepuasan pelanggan akan semakin loyal. Besar pengaruh sikap terhadap kepuasan pelanggan PDAM adalah 46,24% yang berarti sebesar 46,24% perubahan yang terjadi pada kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh sikap pegawai. Hasil penelitian ini sesuai dengan peneliti Ferri Kurniawan dan Nawazirul lubis (2013:23) menyatakan bahwa sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk pengujian perindikator terlihat pada lampiran.

4.4.5.3 Pengaruh Kemampuan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kemampuan dihipotesiskan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM. Untuk membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : Kemampuan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM

Ha : Kemampuan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM

Tabel 4.31
Uji Signifikansi Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kepuasan pelanggan

Variabel	Koefisien Jalur	t-hitung	t-kritis	Kesimpulan	Keterangan
Kemampuan Kerja	0,27	3,15	1,96	Terdapat Pengaruh yang signifikan	Ha diterima
Besar Pengaruh = 7,29%					

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Pada tabel 4.31 dapat dilihat koefisien jalur dari variabel kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,27 dan t_{hitung} sebesar 3,15. Karena nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{kritis} maka disimpulkan bahwa kemampuan kerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Hal ini berarti semakin tinggi nilai kemampuan kerja yang diberikan oleh pegawai maka kepuasan pelanggan akan semakin loyal. Besar pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan PDAM adalah 7,29% yang berarti sebesar 7,29% perubahan yang terjadi pada kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kemampuan kerja pegawai. Hasil penelitian ini sesuai dengan peneliti Sa Won Kim (2012:34) menyatakan bahwa kemampuan seseorang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk pengujian perindikator terlihat pada lampiran.

4.4.5.4 Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Secara Bersama-sama Terhadap Kepuasan pelanggan

Sikap .dan kemampuan kerja dihipotesiskan secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. Untuk

membuktikan hipotesis tersebut dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : X_1 dan X_2 bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap Y

H : X_1 dan X_2 bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Y

Tabel 4.32
Uji Signifikansi Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Secara Bersama-sarna Terhadap Kepuasan pelanggan

R^2	F_{hitung}	$F_{tabel(db:2=253)}$	Kesimpulan	Keterangan
0,82	574,00	3,00	Signifikan	Ha diterima

Sumber : Hasil Pengolahan data Lisrel (2014)

Pada tabei 4.32 dapat dilihat koefisien determinasi dari variabel sikap dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.82 atau 82%. Nilai ini menunjukkan besar pengaruh sikap dan kemampuan kerja secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan yaitu 82% yang berarti sebesar 82% perubahan yang terjadi pada kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh perubahan sikap dan kemampuan kerja secara bersama-sama. Perbandingan nilai Fhitung dengan Ftabel dapat dilihat bahwa nilai Fhitung lebih besar dan Ftabel sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap dan kemampuan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. Hasil penelitian ini sesuai dengan peneliti Arenawati (2010:20) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh sikap dan kemampuan kerja pegawai.