



Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Air PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

Ihsanuddin

AMIK Indonesia

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan pembayaran rekening air pada PDAM Tirta. Daroy Banda Aceh yang berjumlah 16.886 orang. Mengingat populasi terlalu banyak, maka penulis mengambil beberapa sampel. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik acak sederhana (*simple random sampling*) tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi sehingga populasi dianggap homogen. Penelitian ini menggunakan variabel bebas *keresponsifan*, *empati*, *kehandalan jaminan* dan *keterwujudan* sedangkan variabel terikatnya tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Berdasarkan kelima variabel yang diteliti, ternyata variabel *keresponsifan* mempunyai pengaruh dominan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh diikuti oleh variabel *empati*, *kehandalan jaminan* dan *keterwujudan*. Hasil regresi linear berganda diperoleh penjelasan bahwa semua variabel bebas yang diteliti mempunyai koefisien korelasi (*hubungan*) yang erat dan positif dan mempunyai determinasi (*pengaruh*) yang kuat dan positif terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Kata kunci: *Tanggapan Masyarakat, Pelayanan, Pembayaran, AIR PDAM, Tirta Daroy Banda Aceh*

Abstract. This study was conducted to examine the community's response to the water bill payment services at PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. The study population was the whole community who pay water bills on PDAM Tirta. Daroy Banda Aceh, amounting to 16 886 people. Given the population is too many, the authors take a few samples. Sample was conducted with a random technique (*simple random sampling*) without regard to strata that exist in the population so that the population is homogeneous. This study uses independent variable *responsiveness*, *empathy*, *reliability assurance* and *keterwujudan* community feedback while the dependent variable in the payment of water bills on PDAM Tirta Daroy Banda Aceh. Based on the five variables studied, turned out to have a responsive variable *pengaruh* dominant to the public response in the payment of water bills on PDAM Tirta Daroy Banda Aceh followed by a variable *empathy*, *reliability assurance* and *multiple linear regression* *keterwujudan*. Hasil obtained the explanation that all independent variables studied had a correlation coefficient (*relations*) close and positive and have determination (*influence*) a strong and positive impact on the public response in the payment of water bills on PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Keywords: *Response Society, Services, Payment, AIR PDAM Tirta Daroy Banda Aceh*

*Corresponding author. Email: ihsanuddin_mz@yahoo.com

Received: 11 September 2016, Revision: 15 Oktober 2016, Accepted: 1 Desember 2016

Print ISSN: 2579-7972; Online ISSN: 2549-6204.

Copyright@2017. Published by Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset), Komunitas Informasi Teknologi Aceh (KITA).

Pendahuluan

Visi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy adalah terwujudnya pelayanan air minum pasca Tsunami yang baik, cukup dan terjangkau bagi masyarakat Kota Banda Aceh Pada Tahun 2010. Sejalan dengan itu maka Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy adalah bersama-sama dengan pemerintah daerah dan masyarakat Kota Banda Aceh untuk keluar secepatnya dari krisis penyelenggaraan Air minum sebagai akibat bencana Tsunami.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy yang merupakan pendistribusi air minum bagi masyarakat di kota Banda Aceh merupakan perusahaan yang cukup penting mengingat perusahaan tersebut melayani kebutuhan orang banyak dan produk yang dihasilkan merupakan air bersih yang sangat penting dibutuhkan masyarakat setempat. Untuk melayani kepentingan masyarakat tersebut maka pihak perusahaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat.

Bagi pengguna air bersih Tirta Daroy, fungsi dan manfaat air minum ini dirasakan sangat penting dan sangat berarti. Hingga saat ini, pengguna air minum Tirta Daroy semakin meningkat pelanggannya. Peningkatan pengguna air bersih Tirta Daroy ini terutama disebabkan berbagai kemudahan dalam pemasangan pelanggan baru, harga yang terjangkau, dan fasilitas pelayanan lainnya.

Tabel 1
Jumlah Pelanggan Pdam Tirta Daroy

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2009	10.516
2	2010	12.395
3	2011	13.921
4	2012	16.472
5	2013	16.886
6	2014	18.996
7	2015	19.676
8	2016	19.986

Bagi pelanggan PDAM Tirta Daroy diharapkan agar setiap produk yang mereka gunakan agar berkualitas. Namun sebaliknya kualitas yang kurang baik atau tidak baik akan menyebabkan pelanggan mencari alternatif lain untuk memenuhi harapan mereka. Di sisi lain, pengertian kepuasan seseorang merupakan perbedaan antara harapan dan kenyataan dari sesuatu dirasakan. Jadi, pengertian kepuasan seseorang berarti bahwa kenyataan dari suatu pelayanan yang diberikan kepada seseorang sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan.

Memahami perilaku masyarakat merupakan hal yang perlu untuk diperhatikan, karena sebuah instansi akan sulit untuk berkembang apabila instansi tersebut kurang memahami mengenai perilaku masyarakat mereka sendiri. Oleh karena itu sudah sewajarnya pihak PDAM Tirta Daroy perlu mengetahui lebih banyak mengenai perilaku masyarakat. Dengan demikian PDAM Tirta Daroy akan lebih mudah melaksanakan tugas-tugasnya terutama dalam hal pelayanan pembayaran rekening air.

Secara umum Kantor PDAM Tirta Daroy berharap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat akan sesuai dengan harapan masyarakat, tetapi terkadang Kantor PDAM Tirta Daroy tidak dapat mencapainya secara maksimal, karena terbatasnya sarana dan pegawai. Dengan keterbatasan ini maka Kantor PDAM Tirta Daroy berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan pembayaran rekening air kepada masyarakat agar masyarakat merasa puas pada saat melakukan pembayaran tagihan rekening air.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang beralamat di Jalan Tgk. H. Daud Beureuh/Stadion Lampineung T1p. 0651-21284, 21396 Banda Aceh. Objek penelitian adalah tentang tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Populasi penelitian ini adalah seluruh

masyarakat yang melakukan pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang berjumlah 16.886 orang. Mengingat populasi terlalu banyak, maka penulis mengambil beberapa sampel. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik acak sederhana (simple random sampling) tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi sehingga populasi dianggap homogen. Besarnya sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin (2007:78) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{16.886}{1 + 16.886(0,1)^2} = 99,41$$

dibulatkan menjadi 100 orang

Keterangan:

N = Besarnya Populasi

n = Jumlah Sampel

Untuk memperoleh data-data di dalam membahas permasalahan ini, penulis melakukan kegiatan pengumpulan data melalui kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan seluruh pertanyaan-pertanyaan dengan format tertentu dan berbagai pilihan didalamnya untuk dijawab oleh responden.

Data yang telah terkumpul dianalisis dengan metode kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif yaitu rata-rata yang diperoleh dianalisis berdasarkan pendapat para ahli. Sedangkan data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan program komputer SPSS (Statistic Package For Social Science) untuk setiap jawaban responden dari kuesioner digunakan skala likert yaitu 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (Netral), 4 (setuju) dan 5 (sangat setuju).

Untuk menganalisis data yang diperlukan, digunakan metode analisis kuantitatif, dalam hal ini penulis menggunakan formula guna mendapatkan hasil secara konkrit yaitu peralatan analisis persamaan regresi tinier berganda (multiple regression), dengan formulasi sebagai berikut (Umar: 2005:307):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Tanggapan Masyarakat

X₁ = Faktor Keandalan

X₂ = Faktor Keresponsifan

X₃ = Faktor Jaminan

X₄ = Faktor Empati

X₅ = Faktor Keterwujudan

a = Konstanta

b₁ - b₅ = Koefisien Regresi

e = Error term

Operasional Variabel

1. Keandalan (Reliability) (X₁), yaitu kemampuan petugas PDAM Tirta Daroy untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan
2. Keresponsifan (Responsivness) (X₂), yaitu kesiapan petugas PDAM Tirta Daroy membantu masyarakat dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan masyarakat secara baik
3. Jaminan (Assurance) (X₃), yaitu kemampuan petugas PDAM Tirta Daroy tentang pengetahuan informasi suatu produk dengan baik, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik, dan
4. Empati (Empathy) (X₄), yaitu perhatian secara individual yang diberikan petugas PDAM Tirta Daroy kepada masyarakat dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan masyarakat secara baik dan tepat.
5. Keterwujudan (Tangibles) (X₅), yaitu kenyataan yang berhubungan dengan kenyamanan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan dan representasi fisik dari jasa yang diberikan oleh PDAM Tirta Daroy.
6. Tanggapan Masyarakat (Y) adalah respon masyarakat setelah melakukan pembayaran rekening air pada kantor PDAM Tirta Daroy.

Pengujian Hipotesis

H₀₁ : Keandalan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

H_{a1} : Keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran

rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ho₂ : Keresponsifan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ha₂ : Keresponsifan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ho₃ : Jaminan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ha₃ : Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ho₄ : Empati tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ha₄ : Empati berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ho₅ : Keterwujudan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Ha₅ : Keterwujudan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan peralatan statistik Uji F, dengan ketentuan. apabila F hitung > F tabel, pada tingkat keyakinan 95% Ha diterima dan Ho ditolak. Apabila F hitung < F tabel, maka hipotesis Ho diterima atau sebaliknya hipotesa Ha ditolak.

Selanjutnya untuk menguji apakah masing-

masing variabel bebas secara individu berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta. Daroy Banda Aceh digunakan uji t dengan ketentuan apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada tingkat keyakinan 95%, maka variabel bebas berpengaruh signifikan. Sebaliknya apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ bermakna pengaruh yang ter adi tidak signifikan. Untuk mempercepat perhitungan digunakan alai bantu komputer *Statistic Package for Social Science* (SPSS) versi 15.0

Uji Realibilitas

Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Pada dasarnya bukanlah alat ukurnya yang reliabel, melainkan datanya karena yang kits uji adalah data bukan alat ukur. Pengertian alat ukur yang reliabel berarti bahwa alat ukur tersebut mampu mengungkapkan data yang cukup dapat dipercaya. Namur untuk meningkatkan istilah, Bering dinyatakan bahwa alat ukurnya reliabel.

Adapun metode-metode untuk mengukur reliabilitas yaitu Spearman-Brown, Flanagan, Rulon, Hoyt, dan Alpa Cronbach (Suliyanto, 2006). Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini peneliti memilih menggunakan metode Alpa Cronbach yang lazim digunakan dalam penelitian asosiatif. Koefisien yang diterima diatas 0,6 (Malhotra, 2006:305).

Uji Validitas

Validitas menunjukkan suatu alat pengukur untuk mengukur apa yang ingin diukur (Gujarati, 2007:124), penentuan validitas didasarkan atas perbandingan nilai korelasi yang diperoleh antara skor item dengan skor total item, dengan nilai kritis product moment (r_{Tabel}). Apabila nilai korelasi hitung (r_{Hitung}) lebih besar dibandingkan dengan nilai (r_{Tabel}) pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item pernyataan tersebut valid.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Karakteristik Responden

Karakteristik sosial ekonomi responden ini akan dibahas mengenai sosial ekonomi responden dilihat dari sisi usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan responden. Berkaitan dengan usia responden, didapati responden yang berusia di bawah 20 tahun sebesar 3 orang (3,0%), yang berusia 21 hingga 30 tahun sebesar 34 orang (34,0%), yang berusia 31 hingga 40 tahun sebesar 25 orang (25,0%), yang berusia 41 hingga 50 tahun sebesar 21 orang (21,0%), yang berusia diatas 50 sebesar 17 orang (17,0%), berdasarkan jenis kelamin responden terdiri dari 71 laki-laki (71,0%) dan 29 orang perempuan (29,0%).

Berdasarkan status responden yang berstatus belum menikah berjumlah 20 orang (20,0%), dan yang berstatus menikah berjumlah 80 orang (80,0%). Selanjutnya dilihat dari jenjang pendidikan responden yang berpendidikan SLTA berjumlah 39 orang (39,0%), Sarana berjumlah 54 orang (54,0%), Pasca Sarjana berjumlah 7 orang (7,0%).

Sedangkan responden yang bekeada sebagai PNS berjumlah 47 orang (47,0%), Swasta berjumlah 32 orang (32,0%), dan Lain-lain berjumlah 21 orang (21,0%).

Adapun responden yang mempunyai penghasilan di bawah Rp. 1.499.999,- sebesar 2 orang (2,0%), berpenghasilan Rp. 1.500.000,- s/d Rp. 1.999.999,- sebesar 17 orang (17,0%), berpenghasilan Rp. 2.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,- sebesar 51 orang (51,0%), responden yang berpenghasilan diatas Rp. 2.500.000,- sebesar 30 orang (30,0%).

Faktor Tanggapan Masyarakat

Tanggapan masyarakat diukur dari merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan petugas PDAM Tirta Daroy, petugas PDAM Tirta Daroy sigap dalam melayani pembayaran rekening air dan pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Tirta Daroy memuaskan

Tabel 2

Tanggapan Masyarakat

No	URAIAN	STS	TS	N	S	SS	Mea
1	Apakah anda merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan petugas PDAM Tirta Daroy	0 0.0%	6 6.0%	18 18.0%	54 54.0%	22 22.0%	3.92
2	Tirta Daroy sigap dalam melayani pembayaran rekening air.	0 0.0%	5 5.0%	29 29.0%	53 53.0%	13 13.0%	3.74
3	Apakah pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Tirta Daroy memuaskan	0 0.0%	4 4.0%	2 2.0%	63 63.0%	31 31.0%	4.21
Score nilai rata-rata keseluruhan							

Sumber : Data Primer, 2014 (diolah)

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai skor rata-rata adalah 3.94 yang berarti bahwa responden setuju bahwa kehandalan, koresponsifan, jaminan, empati dan ketenvujudan mempengaruhi tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Nilai rata-rata tertinggi dijumpai pada indikator variabel pelayanan yang diberikan oleh Kantor PDAM Tirta Daroy memuaskan dengan nilai rata-rata 4,21 dimana 63 responden atau 63,0% dari jumlah responden menyatakan puas dan 3)1 responden atau 31,0% menyatakan sangat puas.

Nilai rata-rata terendah dijumpai pada indikator variabel petugas PDAM Tirta Daroy sigap dalam melayani pembayaran rekening air dengan nilai rata-rata 3,74 dimana 53 orang atau 53,0% dari jumlah responden menyatakan puas, 13 orang atau 13,0% dari jumlah responden menyatakan sangat puas.

Pembahasan

Dari hasil perhitungan statistik dengan menggunakan bantuan program SPSS, maka diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,448 + 0,095 X_1 + 0,139 X_2 + 0,086 X_3 + 0,116 X_4 + 0,073 X_5$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diketahui hasil penelitian sebagai berikut:

Koefisien Regresi (β):

- a. Konstanta sebesar 2,448. artinya jika faktor Keandalan (X_1), Keresponsifan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4), dan Keterwujudan (X_5) dianggap konstan, maka besarnya tanggapan masyarakat adalah sebesar 2,448.
- b. Koefisien regresi Keandalan (X_1) sebesar 0.095. Artinya bahwa setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) dalam variabel Keandalan, maka secara relatif akan mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh sebesar 9,5%, dengan demikian semakin tinggi pengaruh faktor keandalan maka akan semakin mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.
- c. Koefisien regresi Keresponsifan. (X_2) sebesar 0.139. Artinya bahwa setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) dalam variabel Keresponsifan, maka secara relatif akan mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh sebesar 13,9%.
- d. Koefisien regresi Jaminan (X_3) sebesar 0.086. Artinya bahwa setiap 38 0 perubahan (perbaikan, karena tan) dalam variabel Jaminan, maka secara relatif akan mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh sebesar 8,6%.
- e. Koefisien regresi Empati (X_4) sebesar 0,116. Artinya bahwa setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) dalam variabel Empati, maka secara relatif akan mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta. Daroy Banda Aceh sebesar 11,6%.
- f. Koefisien regresi Keterwujudan (X_5) sebesar 0,073. Artinya bahwa setiap 100% perubahan (perbaikan, karena tanda +) dalam variabel Keterwujudan, maka secara relatif akan mempengaruhi tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta. Daroy Banda Aceh sebesar 7,3 %.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa dari kelima variabel yang diteliti, ternyata variabel Keresponsifan (X_2)

mempunyai pengaruh dominan terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh dengan nilai koefisien sebesar 0,139, kemudian diikuti oleh variabel Empati (X_4) dengan nilai koefisien sebesar 0,116.

Koefisien Korelasi dan Determinasi

Untuk melihat hubungan (Korelasi) dan pengaruh (Determinasi) dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dijelaskan sebagai berikut ini:

- a. Koefisien Korelasi (r) = 0,799 yang menunjukkan bahwa derajat hubungan (korelasi) antara variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 79,9%, artinya tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh mempunyai hubungan yang erat dan positif dengan faktor Keandalan (X_1), Keresponsifan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Keterwujudan (X_5).
- b. Koefisien Determinasi (r^2) sebesar 0,638, artinya sebesar 63,8% perubahan-perubahan dalam variabel terikat (tanggapan masyarakat) dapat dijelaskan oleh perubahan-perubahan dalam faktor Keandalan (X_1), Keresponsifan (X_2), Jaminan (X_3), Empat (X_4) dan Keterwujudan (X_5). Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 27,2% dijelaskan oleh faktor-faktor variabel lain diluar daripada penelitian ini, artinya tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain selain dari variabel yang diteliti.
- c. Pengujian Secara Simultan

Untuk menguji hipotesis mengenai variabel bebas dalam hubungan dengan pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, maka dapat dijelaskan pada tabel berikut ini :

Tabel 3

Analysis Of Variance (Anova)

Model	Sum of	df	Mean squares	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.
Regresi	3.151	5	0.630	33.11	2.311	0.000 ^a
Sisa	1.789	94	0.019			
Total	4.941	99				

Sumber : Data Primer, 2014 (diolah)

Hasil pengujian Secara Simultan diperoleh F_{hitung} sebesar 33,116, Sedangkan F_{tabel} pada tingkat

signifikansi $\alpha = 5\%$ adalah sebesar 2,311 hal ini nremperlihatkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat probabilitas 0.000. Dengan demikian hasil perhitungan ini dapat di ambis suatu keputusan bahwa menerima hipotesis alternatif dan menolak hipotesis nol, artinya bahwa variabel Keandalan (X_1), Keresponsifan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Keterwujudan (X_5), secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.

Dengan demikian terbukti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pengaruh Keandalan (X_1), Keresponsifan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Keterwujudan (X_5), terhadap tanggapan masyarakat, dengan demikian hipotesis alternatif (H_a) yang diajukan diterima dan menolak hipotesis nol (H_o), karena diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, dengan tingkat probabilitas 0.000.

Hasil uji-t (secara parsial)

Untuk menguji faktor – faktor yang mempunyai pengaruh terhadap tanggapan masyarakat terhadap pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh secara parsial (setiap variabel) dapat dilihat dari hasil uji-t. Hasil perhitungan dapat diketahui besarnya t_{hitung} untuk masing-masing variabel dengan tingkat kepercayaan atau signifikansi sebesar $\alpha = 5\%$.

Tabel 4
Pengaruh Masing-Masing Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat

Nama Variabel	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig
Konstanta (a)	17.03	1.984	0.000
Keandalan (X_1)	2.559	1.984	0.012
Keresponsifan (X_2)	5.417	1.984	0.000
Jaminan (X_3)	3.298	1.984	0.001
Empati (X_4)	4.436	1.984	0.000
Keterwujudan (X_5)	2.470	1.984	0.015

Sumber: Data Primer, 2014 (diolah)

- a. Hasil penelitian terhadap variabel Keandalan diperoleh t_{hitung} sebesar 2.559, sedangkan t_{tabel} sebesar 1.984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan signifikansi sebesar 0.012 atau probabilitas dibawah $\alpha = 5\%$. Dengan demikian hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel

- Kehandalan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat, dengan demikian hipotesis H_{a1} diterima dan menolak hipotesis H_{o1} , dengan demikian Keandalan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tanggapan masyarakat.
- b. Hasil penelitian terhadap variabel Keresponsifan diperoleh t_{hitung} sebesar 5,417 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 atau probabilitas jauh di bawah $\alpha = 5\%$. Berdasarkan Basil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel Keresponsifan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat. Dengan demikian hipotesis H_{a2} diterima dan menolak hipotesis H_{o2} , dengan demikian Keresponsifan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tanggapan masyarakat.
- c. Hasil penelitian terhadap variabel Jaminan diperoleh t_{hitung} sebesar 3,298 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.984, hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0.001 atau probabilitas jauh di bawah $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dengan demikian hipotesis H_{a3} diterima dan menolak hipotesis H_{o3} , dengan demikian Jaminan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tanggapan masyarakat.
- d. Hasil penelitian terhadap variabel Empati diperoleh t_{hitung} sebesar 4,436 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.984, basil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 atau probabilitas di bawah $\alpha = 5\%$. Berdasarkan basil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel Empati berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat, dengan demikian hipotesis H_{a4} diterima dan menolak hipotesis H_{o4} , dengan demikian Empati mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tanggapan masyarakat.
- e. Hasil penelitian terhadap variabel Keterwujudan diperoleh t_{hitung} sebesar 2,470 sedangkan t_{tabel} sebesar 1.984, basil perhitungan ini menunjukkan bahwa $t_{hitung} >$

t_{tabel} dengan tingkat signifikansi sebesar 0.015 atau probabilitas jauh di bawah $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa secara parsial variabel Keterwujudan berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat, dengan demikian hipotesis H_{a5} diterima dan menolak hipotesis H_{o5} , dengan demikian Keterwujudan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tanggapan masyarakat.

Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh secara signifikan antara faktor-faktor yang diteliti dengan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan pembayaran rekening air PDAM Tirta Daroy Banda Aceh melalui pengaruh Keandalan (X_1), Keresponsifan (X_2), Jaminan (X_3), Empati (X_4) dan Keterwujudan (X_5). Hal ini dapat dilihat dari:

- Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 atau probabilitas di bawah $\alpha = 5\%$.
- Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat probabilitas 0.000

Dengan demikian maka hipotesis yang menyatakan bahwa diduga Keandalan (*Reliability*), Keresponsifan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Keterwujudan (*Tangibles*) berpengaruh secara signifikan terhadap tanggapan masyarakat dalam pelayanan pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, dapat diterima kebenarannya.

Kesimpulan

- Penelitian ini menggunakan variabel bebas keresponsifan, empati, keandalan jaminan dan keterwujudan sedangkan variabel terikatnya tanggapan masyarakat dalam pelayanan pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh.
- Berdasarkan kelima variabel yang diteliti, ternyata variabel keresponsifan mempunyai pengaruh dominan terhadap tanggapan masyarakat dalam pelayanan rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh diikuti oleh variabel empati, keandalan jaminan dan keterwujudan.

- Hasil regresi linear berganda diperoleh penjelasan bahwa semua variabel bebas yang diteliti mempunyai koefisien korelasi (hubungan) yang erat dan positif dan mempunyai determinasi (pengaruh) yang kuat dan positif terhadap tanggapan masyarakat dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirta Daroy Banda Aceh

Daftar Pustaka

- Assael. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi Babasa Indonesia Jilid I*. Indeks, Jakarta.
- Boone. (2008). *Analisis Perilaku Pelanggan*. BPF. Yogyakarta.
- Charty, Mc. (2005). *Pemasaran*. Jilid I, Salemba Empat, Jakarta.
- Gujarati. (2007). *Metodologi Penelitian Pemasaran*. Salemba Empat, Jakarta.
- Indriantoro. (2008). *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPF Yogyakarta.
- Kasmir. (2005). *Manajemen*, Penerbit: Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2006). *Dasar-Dasar Manajemen*. Erlangga, Jakarta.
- Malhotra, N. K. (2006). *Marketing Research: An Applied Orientation, 4th Edition*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Munir. (2007). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara Jakarta.
- Purwadarmita. (2006). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Parasuraman. (2005). *Konsep Pelayanan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sherly Erika. (2007). *Tanggapan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Penerbangan Garuda Airways di Kota Banda Aceh*, Unsyiah, Tidak Dipublikasikan
- Slovin. (2007). *Metode Riset dan Aplikasi*, Salemba Empat, Jakarta

- Stanton. (2004). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Indeks, Jakarta
- Suliyanto. (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Salemba Empat Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein. (2005). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta
- Winardi. (2007). *Riset Pemasaran*, CV. Mandar Maju, Bandung.