

**Analisis Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan dan Intensi Perilaku
Pelanggan dalam Pelayanan Air Bersih
(Studi Kasus di PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran)**

**Nama : Kirana Rukmayuninda Ririh
NIM : L2H 005 692**

ABSTRAKSI

Pada saat ini kebanyakan PDAM-PDAM tersebut menderita kerugian karena terbebani kewajiban membayar hutang yang besar dan tingginya biaya operasional jika dibandingkan dengan pendapatan yang diperolehnya. Saat ini, sebanyak kurang lebih 300 PDAM di Indonesia dibelit masalah hutang sekitar Rp 5,3 triliun. Hanya sekitar 20% dari PDAM di Indonesia yang sehat keuangannya. Hutang yang semula ditujukan untuk meningkatkan layanan PDAM terhadap masyarakat melalui peningkatan jaringan infrastruktur baru sebaliknya menjadi bumerang yang membebani keuangan dan operasionalnya. Akibatnya, kemampuan PDAM dalam melakukan tugas utama pelayanan publik menjadi terganggu baik dalam hal kualitas air minum yang dihasilkan maupun rendahnya cakupan layanan karena ketidakmampuan menambah jaringan pipa baru untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (penduduk). Sedangkan disisi lain, jumlah dan kebutuhan penduduk akan air bersih semakin bertambah setiap tahunnya. Saat ini PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran hanya mampu memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat sebesar 68%. Tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM, mengakibatkan penurunan tingkat konsumsi pelanggan. Yang paling pokok adalah menurunnya tingkat pendapatan PDAM Cabang Semarang.

Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, salah satu cara untuk menentukan variabel apa saja yang perlu diprioritaskan untuk dibenahi adalah menggunakan model persamaan struktural. Model ini baik digunakan dalam mengetahui hubungan tiap-tiap variabel yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Cabang Ungaran. Selanjutnya dari model ini dapat diidentifikasi rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan PDAM Cabang Ungaran.

Dari hasil persamaan struktural, dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan sedangkan dimensi tangible tidak berpengaruh secara signifikan. Sementara itu, dari hasil evaluasi variabel kepuasan total terhadap behavioural intention, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap word of mouth dan intensi pemakaian, akan tetapi berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap feedback.

Kata kunci : *Model persamaan structural, dimensi kualitas jasa, kepuasan total, intensi perilaku*

ABSTRACT

Nowadays, most of PDAM (Public Drinking Water Services) suffers from bankruptcy, because PDAMs have to pay their loan from an International Funding. There is more than 300 PDAMs in Indonesia trap in financial problem that have to pay credits approximately Rp 5,3 Billion. Only 20% of all PDAM in Indonesia that well-financed. The main aim of the loan was to rise service level of public service in PDAM, but in fact it turns to be a `boomerang` for PDAM itself in financial and operational fields. Therefore, PDAM could not maximize its public service in expanding pipes to cover public needs of drinking water and advancing water quality. In other side, the number of citizen who need water keeps arise year by year. Today, PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran only can cover public needs of clear water for about 68%. The less service level in public service cause consuming level in public decreases. The worst would be declining of company income in PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran

For improving service quality, structural equation modelling is one of the ways to identify factors and variables that need to be improved rapidly. This model was wellknown as a device to evaluate correlation every variable that has significant to customer satisfaction in PDAM Kabupaten Semarang Cabang Ungaran. For further, recommendation of improvement could be found in this model evaluation

Output of the structural equation modelling shows Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty dimensions have a positif correlation and significant to overall satisfaction but tangible dimension has no significant correlatiion. Evaluation of overall satisfaction variable to behavvioural intention shows that overall satisfaction has a positive and significant correlation to word-of-mouth and behavioural intention. Besides, overall satisfaction also has negative and no significant correlation to feedback

Keywords : *Structural equation modelling,, service quality dimension, overall satisfaction, behavioural intention*

