

KARYA TULIS ILMIAH

**STUDI LITERATUR PENGARUH INDIKATOR KUALITAS
DAN KUANTITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
KONSUMEN PDAM**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya Sanitasi



PUTRI WIDYAHANDINI
P07133117030

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA SANITASI
JURUSAN KESEHATAN LINGKUNGAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENTERIAN KESEHATAN
YOGYAKARTA
TAHUN 2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah

“Studi Literatur Pengaruh Indikator Kualitas Dan Kuantitas Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen PDAM”

Disusun Oleh :

PUTRI WIDYAHANDINI

P07133117030

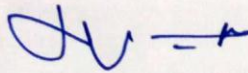
telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal :

10 Juni 2020

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Dr. Herman Santjoko, SKM, M.Si.
NIP. 195909191984031002



Mohamad Mirza Fauzie, SST, M.Kes.
NIP. 196707191991031002

Yogyakarta, Juni 2020

Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan



Mohamad Mirza Fauzie, SST, M.Kes.
NIP. 196707191991031002

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

“Studi Literatur Pengaruh Indikator Kualitas Dan Kuantitas Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen PDAM”

Disusun Oleh :

PUTRI WIDYAHANDINI

P07133117030

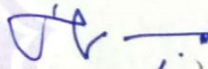
Telah dipertahankan dalam seminar di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 15 Juni 2020

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

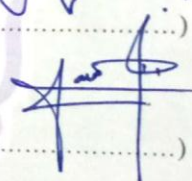
Ketua,
Haryono, SKM, M.Kes
NIP. 1964072131987031003

(..........)

Anggota,
Dr. Herman Santjoko, SKM, M.Si
NIP. 195909191984031002

(..........)

Anggota,
Mohamad Mirza Fauzie, SST, M.Kes
NIP. 196707191991031002

(..........)


Yogyakarta, Juni 2020
Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan



Mohamad Mirza Fauzie, SST, M.Kes
NIP. 196707191991031002

HALAMAN PESETUJUAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Widyahandini
NIM : P07133117030
Tanda Tangan : 
Tanggal : 15 Juni 2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Widyahandini
NIM : P07133117030
Program Studi : Diploma Tiga Sanitasi
Jurusan : Kesehatan Lingkungan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Poltekkes Kemenkes Yogyakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas KTI saya yang berjudul :

**“STUDI LITERATUR PENGARUH INDIKATOR KUALITAS DAN
KUANTITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PDAM”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Poltekkes Kemenkes Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta

Pada Tanggal : Juni 2020

Yang menyatakan



(Putri Widyahandini)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak terutama pembimbing. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Joko Susilo, SKM., M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta.
2. Mohamad Mirza Fauzie, SST., M.Kes, selaku Ketua Jurusan Kesehatan Lingkungan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta sekaligus Pembimbing Pendamping dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini
3. Haryono, SKM., M.Kes, selaku Ketua Prodi Diploma Tiga Sanitasi Jurusan Kesehatan Lingkungan dan Dewan Penguji dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Dr. Herman Santjoko, SKM, M.Si selaku Pembimbing Utama dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Teman – teman Tim Sukses KTI dan Kos Bu Ety yang memberikan semangat selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
7. Teman-teman Kesling Angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Ini.

8. Karyawan dan dosen di Jurusan Kesehatan Lingkungan yang telah membantu dan memberikan saran yang berharga.
9. Kepala Unit Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Yogyakarta yang telah menyediakan fasilitas dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah.
10. Dan Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Saya menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Saya berharap kritik, masukan, dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Yogyakarta, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR SINGKATAN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTISARI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan.....	5
D. Ruang Lingkup.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II METODE PENELITIAN.....	7
A. Jenis Penelitian.....	7
B. Metode Pengumpulan Data.....	7
C. Sintesis Data.....	10
BAB III RINGKASAN PUSTAKA.....	12
A. Hasil Review Artikel.....	12
BAB IV ANALISIS DAN SINTESIS.....	17
A. Analisis dan Sintesis Artikel.....	17
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA.....	26
LAMPIRAN.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Ekslusi	08
Tabel 2. Hasil Literatur Review Artikel	13

DAFTAR SINGKATAN

LIPI : Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia

Permenkes : Peraturan Menteri Kesehatan

PDAM : Perusahaan Daerah Air Minum

UUD : Undang- Undang Dasar 1945

WHO : *World Health Organization*

WTP : *Water Treatment Plant*

LITERATUR STUDY THE EFFECT OF QUALITY AND QUANTITY INDICATORS ON THE LEVEL OF CONSUMER SATISFACTION

Putri Widyahandini¹, Herman Santjoko², M. Mirza Fauzie³

¹²³ Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Email : putriwidya19@gmail.com

ABSTRACT

Background : clean water is used by humans to meet their daily needs in order to continue life. The shortage of clean water is getting higher every day, this is due to the low quality of raw water and pollution to the environment which can affect the health of the community. PDAM as a form of government effort in fulfilling the needs of clean water for the community in providing services is required to provide satisfaction to consumers so that the level of customer satisfaction of PDAM is used as a consideration that the PDAM has succeeded in providing services to consumers in accordance with Kepmenpan No. 63 / KEP / M.PAN / 7/2003.

Objective: know the level of customer satisfaction on service quality (*tangible, reliability, assurance, responsiveness and empathy*) and the effect of quality and quantity indicators on the level of customer satisfaction

Method: the databases used are Google and Google Scholar, with the keywords "quality indicator", "quantity indicator", "satisfaction level" and "Regional Drinking Water Company". The inclusion criteria used a sample of more than 30 respondents who used PDAM services, the period of publication in 2010-2020, publication through journals or proceedings, research on service quality (service quality) on the level of satisfaction.

Results: based on the review literature conducted, the dimension of service quality has an influence on the level of customer satisfaction, such as indicators of water quality and quantity in the dimension of reliability which has a significant influence and relationship on the level of customer satisfaction of PDAM.

Conclusion: each location has a different dimensional influence on the level of satisfaction. This is due to environmental factors that influence the mindset and individual needs.

Keywords: quality indicators, quantity indicators, satisfaction levels, and local drinking water companies.

STUDI LITERATUR PENGARUH INDIKATOR KUALITAS DAN KUANTITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PDAM

Putri Widyahandini¹, Herman Santjoko², M. Mirza Fauzie³

¹²³ Jurusan Kesehatan Lingkungan Poltekkes Kemenkes Yogyakarta

Email : putriwidya19@gmail.com

INTISARI

Latar belakang : air bersih digunakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari guna melanjutkan kehidupan. Kekurangan air bersih semakin hari semakin tinggi, hal ini dikarenakan rendahnya kualitas air baku dan pencemaran terhadap lingkungan yang dapat mempengaruhi derajat kesehatan masyarakat. PDAM sebagai bentuk upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat dalam memberikan pelayanannya dituntut untuk memberikan kepuasan terhadap konsumen sehingga tingkat kepuasan konsumen PDAM digunakan sebagai pertimbangan bahwa PDAM telah berhasil dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Tujuan : mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance, responsiveness* dan *emphaty*) serta pengaruh indikator kualitas dan kuantitas terhadap tingkat kepuasan konsumen

Metode : database yang digunakan adalah *Google* dan *google scholar*, dengan kata kunci “indikator kualitas”, ”indikator kuantitas”, “tingkat kepuasan” dan “Perusahaan Daerah Air Minum”. Kriteria inklusi menggunakan sampel lebih dari 30 responden pengguna jasa PDAM, rentang waktu publikasi tahun 2010-2020, Publikasi melalui jurnal atau prosiding, Penelitian kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap tingkat kepuasan.

Hasil : berdasarkan literatur review yang dilakukan, dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen, Seperti indikator kualitas dan kuantitas air dalam dimensi *reliability yang* memiliki pengaruh dan hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen PDAM.

Kesimpulan : setiap lokasi memiliki pengaruh dimensi yang berbeda-beda terhadap tingkat kepuasan. Hal ini dikarenakan adanya faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap pola pikir dan kebutuhan individu.

Kata kunci : Indikator kualitas, Indikator kuantitas, Tingkat Kepuasan, dan Perusahaan Daerah Air Minum.

