

SKRIPSI
PENGARUH PERSEPSI PENILAIAN (*PERCEIVED VALUE*) KONSUMEN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUMDA AIR
MINUM SURAKARTA TAHUN 2021

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh:

ORYZA SATIVA

NIM: 20180520231

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Oryza Sativa

NIM : 20180520231

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**PENGARUH PERSEPSI PENILAIAN (*PERCEIVED VALUE*) KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN AIR BERSIH DI PERUMDA AIR MINUM SURAKARTA TAHUN 2021**" adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan untuk memperoleh gelar keahliannya di Perguruan Tinggi manapun.

Apabila pada kemudian hari terbukti skripsi ini hasil jiplakan saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Yogyakarta, 26 Juli 2022


Oryza Sativa

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb. Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang dengan kehendak dan keMaha Agungan-Nya penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga selalu terhaturkan kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat yang menjadi suri tauladan bagi kita serta semoga kita semua yang mengikutinya termasuk umat yang mendapatkan syafa'atnya kelak dihari akhir Aamiin. Alhamdulillah, skripsi yang berjudul "Pengaruh Persepsi Penilaian (*Perceived Value*) Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Air Bersih di Perumda Air Minum Surakarta Tahun 2021" telah selesai tersusun. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari peranan dan bantuan berbagai pihak. Penulis dengan rendah hati mengucapkan banyak terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Allah SWT. Segala puji bagi Allah atas segala nikmat dan hidayah-Nya, Tuhan semesta Alam yang senantiasa memberikan petunjuk, kekuatan lahir dan batin, serta senantiasa memberi semangat dan keikhlasan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. Ir. Gunawan Budiyanto M.P., IPM., beserta jajarannya, beliau selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP., M.Si beserta jajarannya, beliau selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak Isnaini Maulidin, S.IP., MPA, selaku dosen wali yang telah memberikan bimbingan yang begitu bermanfaat.
6. Bapak Dr. Suranto, M.Pol. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat dengan melalui via online maupun offline, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Bapak Drs. Juhari Sasmito Aji, M.Si selaku dosen penguji 1 yang telah membantu memberikan masukan sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan lancar.
8. Bapak Dr. Ulung Pribadi, M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah membantu memberikan kritik saran serta berkenan membimbing dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Ilmu Pemerintahan UMY yang telah memberikan fasilitas terutama kepada para dosen yang menjadi wadah untuk selalu belajar dalam menimba ilmu.
10. Perumda Air Minum Surakarta yang telah memberikan izin penelitian serta membantu dalam memberikan apa saja yang saya butuhkan dalam penelitian ini. Terimakasih saya ucapkan terutama kepada ibu Dewi Lestari selaku manager bagian pelayanan dan mbak Agustina selaku sekretaris yang sudah berkenan saya repoti untuk mendapatkan data penelitian.
11. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Bapak Sularjo dan Ibu Siti Rusni, yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus. Terimakasih telah memberikan segalanya yang terbaik untuk saya.

12. Randi Margo Utomo, yang selalu memberikan dukungan dan doanya kepada saya sehingga saya semakin bersemangat dalam mengerjakan tugas akhir.
13. Sahabat terbaik saya Chika Destia Syalshabila, yang begitu setia dan sabarnya menasihati semua keluhan saya, menjadi kakak sekaligus sahabat yang selalu menyalurkan hal positif.
14. Arum, Stalasia, Cahya, Shella, Rizma, Ririn, Pahlevi, Gani, Irfan. terimakasih sudah menjadi manusia yang baik, semoga kalian masih tetap stay bersama saya yang banyak kurangnya ini. Terimakasih atas support dan waktu kalian.
15. Seluruh keluarga yang saya cintai dan saudara yang selalu memberikan doa dan semangatnya untuk saya.
16. Berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut serta memberikan bantuan baik materi maupun nonmateri. Semoga amal baik beliau semua diterima Allah SWT, dan mendapatkan imbalan yang berlipat ganda, Amiin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mohon kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis dengan sepenuhnya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, Selebihnya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri. Amiin

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 2022

Oryza Sativa

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil'alamin, dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT, kupersembahkan karya ilmiah yang sederhana ini kepada:

- ❖ Ibunda tercinta Siti Rusni dan ayahanda Sularjo yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayangnya secara tulus dan tiada tara serta doanya yang tidak pernah lupa untuk saya dalam melewati semua tantangan dalam kehidupan dan juga perkuliahan ini.
- ❖ Untuk Randi Margo Utomo yang telah menemani dari awal saya menempuh perkuliahan hingga sampai saat ini tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan support dan mengingatkan serta mendampingi hingga tugas akhir ini selesai.
- ❖ Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 S1 yang selalu memberikan pengaruh positif untuk bersama-sama memberikan dukungan demi masa depan yang cerah.
- ❖ Bapak Dr.Suranto, M.Pol selaku dosen pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak bapak sudah membantu selama ini, yang mana sudah menasehati, mengajarkan serta mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai
- ❖ Untuk sahabat-sahabat yang selalu ada saat perkuliahan (Arum, Stalasia, Shella, dan Cahya) yang tidak pernah lupa untuk selalu mengingatkan tugas akhir saya dan selalu memberikan dukungan untuk saya.
- ❖ Dan sahabat yang juga selalu menemani saya yaitu Chika selalu mendengarkan semua keluhan saya dan memberikan nasihat positif sehingga saya dapat bangkit kembali.

MOTO

“Sadar Ketika terkapar. Sujud Ketika tersudut. Berserah Ketika kalah. Tepat waktu Ketika butuh sesuatu”

“Sabar dulu, satu-persatu, one day you will be the best version of you”

“Tak perlu khawatir akan bagaimana alur cerita pada bab ini. Jalani saja, perankansaja, Tuhan ialah sebaik-baiknya sutradara”. – *Patahan Ranting*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTO	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
Synopsis	xii
Sinopsis	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Tinjauan Pustaka	7
1.6. Kerangka Teori.....	12
1.7. Hipotesa.....	19
1.8. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	19
1.9. Metode Penelitian.....	21
BAB II DESKRIPSI KUALITAS PELAYANAN DI PERUMDA AIR MINUM SURAKARTA	26
2.1. Gambaran Lokasi Penelitian	26
2.2. Visi dan Misi Perumda Air Minum Kota Surakarta.....	32
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	36
3.1. Deskripsi Responden	36
3.2. Deskripsi Statistic.....	37
3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perceived Value Pada Kualitas Pelayanan di PDAM Kota Surakarta.....	41
BAB IV PENUTUP	51
4.1. Kesimpulan.....	51
4.2. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	58
A. Kuisisioner Penelitian	58
B. Dokumentasi	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan di Kota Surakarta	27
Tabel 2. Jumlah Penduduk Kota Surakarta	30
Tabel 3. Statistik Deskriptif Variabel Perceived Value	38
Tabel 4. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	40
Tabel 5. Validitas Konvergen (Convergent Validity)	43
Tabel 6. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	44
Tabel 7. Output Path Coefficients Kota Surakarta.....	48
Tabel 8. Uji Hipotesa Pada Perumda Air Minum Kota Surakarta	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Teoritik/Model Penelitian.....	19
Gambar 2. Letak Astronomis Kota Surakarta	28
Gambar 3. Portal Website Perumda Air Minum Kota Surakarta.....	30
Gambar 4. Struktur Organisasi di Perumda Air Minum Kota Surakarta Tahun 2021.....	33
Gambar 5. Portal Website Perumda Air Minum Kota Surakarta.....	34
Gambar 7. Peringatan Pembayaran Rekening Air Minum Setiap Bulan	35
Gambar 8. Layanan Pengaduan Online dan Pelayanan Unit Reaksi Cepat	35
Gambar 9. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Gambar 10. Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 11. Perancangan Outer Model.....	41
Gambar 12. Outer Loading	42
Gambar 13. Diagram R Square	46
Gambar 14. Tampilan Hasil Perhitungan Resampling Bootstraping	48

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	61
Dokumentasi	65