Jurnal ILMU LINGKUNGAN

ISSN 1978-5283

Fitria.,E, Zulkarnaini, Hamidy.,M.Y
2017 : 11 (1)

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPEMILIKAN SERTIFIKAT LAIK SEHAT SERTA KEPUASAN KONSUMEN DEPOT AIR MINUM ISI ULANG DI KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Eliza Fitria
Dosen STIKes Tengku Maharatu, Pekanbaru,
Zulkarnaini
Dosen Pascasarjana Ilmu Lingkungan Program Pascasarjana Universitas Riau, Pekanbaru, Jl. Pattimura No.09.Gobah, 28131. Telp 0761-23742.

M. Yulis Hamidy
Dosen Fakultas Kedokteran Universitas Riau Jl. Diponegoro Pekanbaru

Factors Associated with Ownership of Acceptance Health Certificate And Consumer Satisfaction of Refill Drinking Water Depot in Kuantan Singingi District.

ABSTRAK

This study was in November 2016 to January 2017 located in Kuantan Singingi. The purpose of this study is to analyze the relationship simultaneously or partially and the influence of direct and indirect between the knowledge of the owner of the depot, training owners depot, supervision of health professionals and the bacteria total coliform depot refill drinking water to the ownership of acceptance healthy certificate in Kuantan Singingi and analyze the relationship healthy acceptance certificate of ownership to consumer satisfaction in drinking water refill depot in Kuantan Singingi. Based on the results of research, knowledge variable depot owners of drinking water, training, supervision and inspection of health workers total coliform bacteria simultaneously affect the ownership of acceptance healthy certificate drinking water refill depot in Kuantan Singingi amounted to 58.4%. Partially no influence between total coliform bacteria examination depot drinking water on a healthy acceptance certificate of ownership which is indicated by p value of 0.475. While variable knowledge, training, supervision of health workers significantly affect ownership of acceptance healthy certificate of with p value respectively by 0.02, 0.09 and 0.00. Influence direct of knowledge on ownership healthy acceptance certificate of 1.2% and indirectly through training and supervision respectively by 0.4% and 1.8% and the total effect of 3.4%. Effect of training on healthy acceptance certificate direct ownership of 6.8% and indirectly through knowledge and supervision by 0.4% and 8.3% and the total effect of 15.5%. Effect of supervision of the ownership certificate of acceptance healthy 32.2% directly and indirectly through knowledge and training of respectively 1.8% and 4.3% and the total effect of 38.3%. Ownership certificates are eligible to healthy drinking water refill depot does not affect customer satisfaction in Kuantan Singingi with p value of 3.12 and a value of R square 0.15.

***Key words**: Knowledge, training, supervision, inspection of total coliform bacteria, ownership of healthy acceptance certificates, customer satisfaction.*

PENDAHULUAN

Kebutuhan penduduk terhadap air minum semakin hari semakin meningkat sementara kualitas air terus menurun akibat banyaknya pencemaran. Hal ini mendorong pertumbuhan depot air minum isi ulang diberbagai tempat. Depot air minum isi ulang saat ini banyak diminati oleh masyarakat karena lebih murah, praktis dan mudah didapatkan. Depot air minum secara kuantitatif mengalami peningkatan namun secara kualitatif masih rendah. Hal ini terbukti dari hasil pengujian laboratorium yang dilakukan oleh Badan Pengawasan Obat dan Makanan (BPOM) atas kualitas depot air minum isi ulang di Jakarta bahwa dari 96 depot air minum isi ulang, 20 % tercemar bakteri *coliform* dan logam berat pada sejumlah sampel, hal ini tidak layak untuk dikonsumsi sebagai air minum (Siswanto, 2002).

Setiap depot air minum isi ulang wajib memiliki keterangan tanda terdaftar dan sertifikat laik sehat. Sertifikat laik sehat adalah sertifikat yang diberikan kepada pengelola apabila telah memenuhi syarat uji laik sehat baik secara umum maupun secara teknis dan disertai hasil pemeriksaan kualitas air yang menyatakan air tersebut memenuhi persyaratan kualitas air minum. Sertifikat laik sehat sementara berlaku 6 bulan dan sertifikat laik sehat tetap berlaku selama 3 tahun dan wajib diperbaharui. Hal ini tertuang didalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) No. 736/Menkes/ Per/VI/2010 tentang Tata laksana pengawasan kualitas air minum (Depkes RI, 2006).

Depot air minum diberikan sertifikat laik sehat jika tetap menjaga dan memperhatikan keadaan higene sanitasi depot, yaitu kebersihan ruang kerja dan pengolahan, fasilitas yang dipakai, badan dan pakaian kerja serta lingkungan. Kesehatan karyawan/ pekerja harus diperhatikan dengan ketentuan setiap 6 bulan sekali harus diperiksa oleh dokter puskesmas di tempat usaha itu berada, serta kewajiban memeriksa air baku 3 (Tiga) bulan sekali dan 1 (satu) bulan sekali bagi air yang telah diolah atau air hasil produksi.
Kabupaten Kuantan Singingi adalah salah satu kabupaten yang memiliki jumlah pertumbuhan depot air minum yang cukup tinggi. Pada tahun 2015 terdapat 260 buah depot air minum yang tersebar di 15 Kecamatan dan di 24 UPTD Dinas Kesehatan. Dari 260 buah depot air minum masih ada beberapa depot air minum yang tidak memiliki sertifikat laik sehat dan hampir 50% tidak melakukan perpanjangan sertifikat laik sehat. Hal ini di dukung dari hasil wawancara dengan kepala bidang program PMK Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi yang menyatakan masih banyak depot air minum yang diragukan Higienenya karena sangat banyak depot air minum yang tidak melakukan pemeriksaan pengujian secara berkala sesuai dengan aturan yang ada, bahkan hampir separoh depot air minum yang ada tidak melakukan uji Higiene ke laboratorium.

Kepemilikan sertifikat laik sehat menjadi tanggungjawab pemilik depot air minum. Kepemilikan sertifikat laik sehat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya pengetahuan pemilik depot air minum. Pengetahuan adalah hasil dari pengindraan manusia atau hasil tahu sesorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya. Pengetahuan mempengaruhi tindakan seseorang, semakin baik pengetahuannya maka semakin baik pula tindakanya. Tingkat pengetahuan dipengaruhi oleh banyak informasi yang diterima. Pengetahuan pemilik depot tentang sertifikat laik sehat dapat diperoleh dari pelatihan dan pengawasan yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan.

Kepemilikan sertifikat laik sehat bagi depot air minum bertujuan untuk melindungi konsumen dari bahaya air minum serta memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kottler, 2009). Menurut Irawan, (2009), kepuasan pelanggan adalah persepsi terhadap produk atau jasa yang telah diperoleh pelanggan dan produk yang diperolehnya tersebut telah memenuhi harapannya, pelanggan adalah orang yang paling penting dalam perusahaan karena pelanggan merupakan penyebar informasi dari mulut ke mulut yang baik. Dipihak lain, pelanggan yang tidak puas adalah penyebar informasi yang buruk. Kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap suatu produk maupun jasa dapat diperoleh jika kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, kualitas merupakan ukuran kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan secara simultan dan parsial, langsung dan tidak langsung, antara pengetahuan pemilik depot air minum, pelatihan pemilik depot, pengawasan oleh tenaga kesehatan dan pemeriksaan bakteri *total coliform* depot air minum isi ulang dengan kepemilikan sertifikat laik sehat di Kabupaten Kuantan Singingi dan menganalisis hubungan kepemilikan sertifikat laik sehat dengan kepuasan konsumen pada depot air minum isi ulang di Kabupaten Kuantan Singingi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Kuantan Singingi pada bulan November 2016 sampai dengan Januari 2017. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yang bersifat kontinyu. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: wawancara, angket, observasi dan pemeriksaan laboratorium. Sampel dalam penelitian ini adalah 72 depot air minum dan pelanggan tetap depot air minum yang diambil dari 260 buah depot dengan teknik *proportioned stratified random sampling.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Simultan dan Parsial antara Pengetahuan, Pelatihan, Pengawasan Tenaga Kesehatan dan Pemeriksaan Bakteri *Total coliform* dengan Kepemilikan Sertifikat Laik Sehat

Pengaruh secara simultan

Pengaruh pengetahuan, pelatihan, pengawasan dan pemeriksaan bakteri *total coliform* terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat sebelum *trimming* (Model 1) dan sesudah *trimming* (Model 2) dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Summary Model 1 dan Model 2 Sub Struktur Jalur 1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error the Estimate
1	0,764	0,584	0,559	0,956
2	0,762[a]	0,580	0,562	0,953

Sumber: Data Olahan 2016

Berdasarkan tabel 1 diketahui pada model 1, pengaruh secara simultan antara variabel pengetahuan, pelatihan, pengawasan dan pemeriksaan bakteri *total coliform* terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat sebesar 58,4% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pada Model 2, pengaruh secara simultan antara variabel pengetahuan, pelatihan dan pengawasan oleh tenaga kesehatan adalah sebesar 58,0% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kekuatan pengaruh antara variabel pengetahuan, pelatihan pemilik depot, pengawasan tenaga kesehatan dan pemeriksaan bakteri *total coliform* terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat dapat diuji F seperti yang dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Anova Model 1 dan Model 2 Sub Struktur Jalur 1

No	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	85.844	4	21.461	23.469	000
	Residual	61.267	67	914		
	Total	147.111	71			
2	Regression	85.373	3	28.458	31.344	000
	Residual	61.738	68	908		
	Total	147.111	71			

Sumber: Data Olahan 2016

Berdasarkan tabel 2 diketahui model 1 dan model 2 terdapat pengaruh simultan antara variabel pengetahuan, pelatihan, pengawasan dan pemeriksaan bakteri *total coliform* terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat adalah signifikan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Sig 0,00. Pada masing-masing model lebih kecil dari 0,05 dan nilai F hitung lebih besar dari nilai 23,469 > 2,51 dan 31,344 >2,51.

Sertifikat laik sehat adalah sertifikat yang diberikan pada depot air minum isi ulang pada saat pembukaan depot (sertifikat sementara) yang berlaku selama enam bulan dan wajib di perpanjang setiap 6 bulan sekali (sertifikat tetap). Depot air minum isi ulang diberikan sertifikat laik sehat jika depot air minum tersebut memenuhi syarat, tetap menjaga dan memperhatikan keadaan Higiene sanitasi depot, yaitu kebersihan ruang kerja dan pengolahan , fasilitas yang dipakai, badan dan pakaian kerja serta lingkungan, kesehatan karyawan harus diperhatikan dengan ketentuan setiap 6 (enam) bulan sekali harus diperiksa dan kewajiban memeriksa air baku 3 (tiga) bulan sekali serta 1 (satu) bulan sekali bagi air yang telah diolah atau air hasil produksi.

Hasil penelitian menunjukkan mayoritas responden tidak melakukan perpanjangan sertifikat laik sehat. Dari hasil penelitian diketahui faktor pengetahuan, pengawasan, pelatihan dan pemeriksaan bakteri total *coliform* secara bersama-sama mempengaruhi kepemilikkan sertifikat laik sehat.

Pengetahuan adalah hasil dari pengindraan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya. Sebagian besar pengetahuan seseorang diperoleh melalui indra penglihatan, menurut Rogers (1974) dalam Notoatmodjo (2010) prilaku yang didasari pengetahuan yakan lebih langgeng dari pada perilaku yang tidak didasari oleh pengetahuan.

Kepemilikkan sertifikat laik sehat tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja tetapi berhubungan faktor lain, walaupun responden memiliki pengetahuan yang baik tentang sertifikat laik sehat tetapi jika pengawasan dari Dinas Kesehatan kurang maka dapat mempengaruhi kepemilikkan sertifikat laik sehat. Jika pengawasan telah dilakukan dengan baik namun pengetahuan pemilik depot kurang dan pelatihan tentang sertifikat laik sehat tidak diberikan juga dapat mempengaruhi kepemilikkan sertifikat laik sehat.

Pengaruh Secara Parsial

Hasil perhitungan pengaruh antara variabel pengetahuan pemilik depot, pengawasan tenaga kesehatan, pelatihan pemilik depot dan pemeriksaan bakteriologis terhadap kepemilikan sertifikat baik sehat secara parsial sebelum *trimming* (Model 1) dan sesudah *trimming* (Model 2) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3. *Coefficient* Model 1 *dan Model 2* Substruktur Jalur 1

Model	Unstandedized coefficients		t	Sig	Keterangan
	B	Sdt Error			
(Constant)	5,8888	1,265	4,655	0,000	
Pengetahuan Responden (X_1)	0,108	,034	3,181	0,002	Signifikan
Pelatihan (X_2)	0,262	,098	2,671	0,009	Signifikan
Pengawasan tenaga kesehatan (X_3)	0,567	,078	7,305	0,000	Signifikan
Pemeriksaan Bakteri (X_4)	0,000	,001	,718	0,475	Tidak Signifikan
(Constant)	5,752	1,246	4,615	0,000	
Pengetahuan Responden (X_1)	0,110	0,034	3,264	0,002	Signifikan
Pelatihan (X_2)	0,262	0,098	2,680	0,009	Signifikan
Pengawasan tenaga kesehatan (X_3)	0,568	0,077	7,350	0,000	Signifikan

Sumber: Data Olahan 2016

Berdasarkan tabel 11 diketahui pada model 1 dari empat variabel yang diteliti pengaruhnya secara individual terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat, sedangkan variabel pemeriksaan bakteri *total coliform* tidak mempunyai pengaruh terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat, sedangkan variabel pengetahuan, pelatihan pemilik depot, pengawasan tenaga kesehatan masing-masing berpengaruh secara individual terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Sig ketiga variabel tersebut lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung lebih besar dari t tabel. Sedangkan pada model 2 (sesudah *trimming* dengan menghilangkan variabel pemeriksaan bakteri *total coliform*) diperoleh ketiga variabel yaitu pengetahuan,

pelatihan pemilik depot, pengawasan tenaga kesehatan secara individual berpengaruh terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat.

Pemeriksaan bakteri *coliform* tidak mempengaruhi kepemilikkan sertifikat laik sehat karna dengan tetap menjaga dan memperhatikan higiane sanitasi depot yaitu kebersihan ruangan kerja dan pengolahan, fasilitas yang dipakai, badan, pakaian kerja serta lingkungan dan memperhatikan kesehatan karyawan serta kewajiban memeriksakan air baku 3 (tiga) bulan sekali dan 1 (satu) bulan sekali bagi air yang telah diolah atau air hasil produksi. Sertifikat laik sehat tetap diberikan pada usaha depot air minum isi ulang.

Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung antara pengetahuan, pelatihan pemilik depot dan pengawasan tenaga kesehatan Depot Air Minum terhadap Kepemilikan Sertifikat Laik Sehat

Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antara variabel eksogen (Pengetahuan, pelatihan pemilik depot, pengawasan tenaga kesehatan) terhadap variabel endogen (Kepemilikan sertifikat laik sehat) dapat diketahui menggunakan analisis jalur (*Analisis path*) namun sebelumnya akan dijelaskan hubungan korelasional antar masing-masing variabel eksogen seperti berikut ini:

Tabel 4 Pengaruh Variabel Eksogen dan Variabel Endogen Baik Secara Langsung, Tidak Langsung Dan Total

	Pengetahuan (X_1)	Pelatihan (X_2)	Pengawasan (X_3)	Pemeriksaan Total *Coliform* (X_4)
Pengetahuan (X_1)	0,100	0,151	0,289	0,96
Pelatihan (X_2)	0,151	0,100	0,056	0,13
Pengawasan (X_3)	0,289	0,056	0,100	0,49

Sumber: Data Olahan 2016

Berdasarkan tabel 18 diketahui hubungan korelasional antar masing-masing variabel bebas semuanya menunjukkan hubungan yang erat dan signifikan pada taraf signifikansi $\alpha = 0,05$. Adapun penjelasan masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1) Hubungan korelasional variabel pengetahuan terhadap pelatihan menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,151 artinya pengetahuan dapat dijelaskan oleh pelatihan dengan tingkat hubungan korelasional rendah.
2) Hubungan korelasional variabel pengetahuan terhadap pengawasan menghasilkan koefisien sebesar 0,289 artinya pengawasan dapat dijelaskan oleh pengetahuan dengan tingkat hubungan korelasional rendah.
3) Hubungan korelasional variabel pelatihan terhadap pengawasan menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,056 artinya pengawasan dapat dijelaskan oleh pelatihan dengan tingkat korelasional rendah.

Berdasarkan gambar 3 dan analisis jalur (Analisi *path*) maka dapat diperoleh pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen baik secara lansung dan tidak langsung seperti yang dijelaskan berikut ini:

Pengaruh Pengetahuan (X_1) terhadap Kepemilikan sertifikat laik sehat (Y)

Tabel 5 Pengaruh X_1 Terhadap Y

No.	Pengaruh X_1 Terhadap Y	Nilai P
1	Pengaruh langsung X_1 terhadap Y	0.012
2	Pengaruh tidak langsung melalui X_2	0.004
3	Pengaruh tidak langsung melalui X_3	0.018
4	Pengaruh total X_1 terhadap Y	0.034

Berdasarkan tabel 19 diketahui kekuatan X_1 secara langsung menentukan perubahan-perubahan Y adalah 1.2% (0.012) dan yang melalui hubungannya dengan X_2 sebesar 0,4% (0,004) serta melalui hubungannya dengan X_3 sebesar 1,8% (0,018). Dengan demikian, secara total X_1 menentukan perubahan-perubahan Y sebesar 3,4% (0,034). Seseorang yang memiliki pengetahuan baik tentang kepemilikan sertifikat laik sehat maka ia terdorong untuk mengurus dan memiliki sertifikat laik sehat, jika pengetahuan disertai pelatihan dan pengawasan langsung dari Dinas Kesehatan maka pemilik depot air minum isi ulang condong akan mengurus sertifikat laik sehat.

Pengaruh Pelatihan(X_2) Kepemilikan Sertifikat laik sehat (Y)

Tabel 6. Pengaruh X_2 Terhadap Y

No.	**Pengaruh X_2 Terhadap Y**	**Nilai P**
1	Pengaruh langsung X_2 terhadap Y	0,068
2	Pengaruh tidak langsung melalui X_1	0,004
3	Pengaruh tidak langsung melalui X_3	0,083
4	Pengaruh total X_2terhadap Y	0,155

Berdasarkan tabel 6 diketahui kekuatan variabel pelatihan (X_2) secara langsung menentukan perubahan-perubahan kepemilikan sertifikat laik sehat (Y) adalah 6,8% (0,068) dan yang melalui hubungannya dengan pengetahuan (X_1) sebesar 0,4% (0,004) serta melalui hubungannya dengan pengawasan tenaga kesehatan (X_3) sebesar 8.3% (0,083). Dengan demikian, secara total pelatihan (X_3) menentukan perubahan-perubahan kepemilikan sertifikat laik sehat (Y) sebesar 15,5% (0,155).

sesorang yang mendapat pelatihan pada pemilik depot air minum isi ulang, akan terjadi perubahan perilaku pemilik depot sehingga pemilik depot akan mengurus kepemilikan sertifikat laik sehat.

Pengaruh Pengawasan Tenaga Kesehatan (X_3) terhadap Kepemilikan sertifikat laik sehat (Y)

Tabel 7. Pengaruh X_3 Terhadap Y

No.	**Pengaruh X_3 Terhadap Y**	**Nilai P**
1	Pengaruh langsung X_3 terhadap Y	0,322
2	Pengaruh tidak langsung melalui X_1	0,018
3	Pengaruh tidak langsung melalui X_2	0,043
4	Pengaruh total X_3terhadap Y	0,383

Berdasarkan tabel 21 diketahui pengawasan tenaga kesehatan (X_3) secara langsung menentukan kepemilikan sertifikat laik sehat (Y) adalah 32,2% (0,322) dan yang

melalui hubungannya dengan pengetahuan (X_1) sebesar 1,8% (0,018) serta melalui hubungannya dengan pelatihan (X_2) sebesar 4,3% (0,043). Dengan demikian, secara total pengawasan tenaga kesehatan (X_3) menentukan kepemilikan sertifikat laik sehat (Y) sebesar 38,3% (0,383). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novianingsih (2013) yang menyimpulkan bahwa pengawasan berhubungan dengan semangat kerja pegawai atau dengan kata lain pengawasan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi semangat kerja pegawai.

Hasil penelitian pengawasan secara langsung tidak hanya akan mempengaruhi kepemilikan sertifikat laik sehat. Namun pengawasan juga berkaitan erat dengan pengetahuan dan pelatihan yang diikuti oleh pemilik depot. Pengawasan dilakukan dengan baik dan Dinas Kesehatan melakukan pelatihan untuk menambah pengetahuan pemilik depot, maka jumlah pemilik depot yang memiliki sertifikat laik sehat akan meningkat. Apabila pemerintah kabupaten yaitu dinas kesehatan melalui petugas sanitarian dapat melaksanakan pengawasan dengan baik disetiap depot air minum dan tegas untuk memberikan sanksi bagi pemilik yang tidak melakukan pengawasan internal serta memberikan *reward* bagi pemilik depot yang mampu menjaga kualitas air minum dengan baik. Maka jumlah pemilik depot yang memilki sertifikat laik sehat akan meningkat.

Hubungan Kepemilikan Sertifikat Laik Sehat dengan Kepuasan Konsumen

Hasil perhitungan pengaruh kepemilikan sertifikat laik sehat terhadap kepuasan konsumen seperti yang dapt dilihat pada lampiran 10 diketahui besar pengaruh kepemilikan sertifikat laik sehat terhadap kepuasan konsumen sangat kecil yaitu1,5 % dan pengaruh tersebut tidak signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*Perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapanya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2004).

Kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap suatu produk maupun jasa dapat diperoleh jika kualitas layanan yang diberikan dapat diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, kualitas merupakan ukuran kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara kepemilikan sertifikat laik sehat terhadap kepuasan konsumen disebabkan kepuasan konsumen pada umumnya dipengaruhi oleh pengalaman terdahulu dan informasi dari orang terdekat dan konsumen mengutamakan rasa, kualitas air, kondisik fisik bangunan dibandingkan ada atau tidaknya sertifikat laik sehat pada depot air minum isi ulang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka diperoleh kesimpulan seperti berikut ini:

1. Secara simultan ada hubungan variabel pengetahuan pemilik depot air minum, pelatihan, pengawasan tenaga kesehatan dan pemeriksaan bakteri *total coliform* terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat pada depot air minum isi ulang di Kabupaten Kuantan Singingi dan secara parsial tidak ada hubungan yang signifikan antara pemeriksaan bakteri *total coliform* depot air minum terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat sedangkan variabel pengetahuan, pelatihan, pengawasan tenaga kesehatan berhubungan secara signifikan terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat.
2. Adanya hubungan secara langsung pengetahuan pemilik depot air minum terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat, hubungan secara tidak langsung melalui pelatihan , hubungan secara tidak langsung melalui pengawasan dan hubungan total variabel pengetahuan terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat. Hubungan pelatihan terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat secara langsung secara tidak langsung melalui pengetahuan, secara tidak langsung melalui pengawasan tenaga kesehatan dan hubungan total variabel pelatihan terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat . hubungan pengawasan tenaga kesehatan depot air minum terhadap kepemilikan sertfifikat laik sehat secara langsung secara tidak langsung melalui pengetahuan, secara tidak langsung melalui pelatihan dan hubungan total variable pengawasan tenaga kesehatan terhadap kepemilikan sertifikat laik sehat.
3. Kepemilikan serifikat laik sehat pada depot air minum isi ulang tidak berhubungan dengan kepuasan konsumen di Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka dibuat beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi
   Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi terutama Dinas Kesehatan Kabupaten Kuantan Singingi diharapkan dapat meningkatkan pengawasan serta memberikan pelatihan terhadap pemilik atau penyelenggara depot agar patuh melakukan pemeriksaan bakteriologis secara berkala dan dapat memberikan secara langsung kepemilikan sertifikat laik sehat.Selain itu, diharapkan agar Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi memiliki Laboratorium Kesehatan Kabupaten agar pemeriksaan sampel air lebih dekat dan murah.
2. Bagi Pemilik Depot Air Minum
   Pemilik depot air minum diharapkan dapat mengurus kepemilikan sertifikat laik sehat dan mencantumkan di setiap diding depot air minum.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel ataupun dengan menggunakan analisis data yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Amir, Taufiq. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan Rasakan. PT. Raja Grafindo Persada.* Jakarta

Depkes RI. 2006. *Pendoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Higiene Sanitasi Depot Air Minum. Ditjen PP dan PI*. Jakarta.

Irawan, 2009. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan.* Prgram Pasca Sarjana UNHAS.

Kotler, Philip dan Keller Kl. 2009.*Manajemen Pemasaran. Edisi Ketiga Belas. Jilid Pertama. Penerbit Erlangga.* Jakarta

Siswanto. H. 2002. *Mencegah Depot Air Minum Isi Ulang Tercemar*. FKM UGM Yogyakarta.

Tse dan Wilson. 1998. *Dalam Nasution. M.Nur. 2004. Manajemen Jasa Terpadu.* Ghalia Indonesia.