



## Analisis Kualitas Layanan Daerah Air Minum terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu Kalimantan Selatan)

Raudatul Jannah<sup>1\*</sup>, Anwar Ramli<sup>2</sup>, Muhammad Ilham Wardhana Haeruddin<sup>3</sup>,  
Siti Hasbiah<sup>4</sup>, Muhammad Ichwan Musa<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Manajemen Universitas Negeri Makassar,  
Indonesia

Korespondensi penulis: [Jannahy53@gmail.com](mailto:Jannahy53@gmail.com)\*

**Abstract :** *This research aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at the Regional Water Utility (PDAM Bersujud) in Tanah Bumbu Regency. The independent variable in this study is service quality, while the dependent variable is customer satisfaction. This is a quantitative study employing a descriptive approach. The sample consists of 100 individuals, all active customers of the Regional Water Utility Bersujud in Tanah Bumbu Regency up until 2023. Data collection was carried out using a questionnaire survey method. The data analysis technique utilized statistical tests, including Regression and t-tests, with the help of Statistical Product and Service Solution (SPSS) software. The results of this study indicate that service quality (X) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y) at the Regional Water Utility (PDAM) Bersujud in Tanah Bumbu Regency.*

**Keywords :** *Service Quality, Customer Satisfaction, Public Services*

**Abstrak :** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Bersujud) di Kabupaten Tanah Bumbu. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sampel yang digunakan adalah 100 orang yaitu pelanggan aktif sampai tahun 2023 pada perusahaan Daerah Air Minum Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu. Pengumpulan data menggunakan survei metode kuesioner. Sedangkan teknik analisis data menggunakan Uji statistik yaitu Uji Regresi dan Uji t dengan menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Layanan Publik

### 1. PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup manusia. Air menjadi kebutuhan primer yang digunakan manusia dalam kehidupan sehari-hari untuk berbagai hal seperti minum, masak, mandi, mencuci, peturasan dan ibadah. Oleh karena itu, air harus dimanfaatkan dan dikelola dengan sebaik-baiknya. Air yang dapat dimanfaatkan oleh manusia tentunya merupakan air bersih yang memenuhi syarat kesehatan. Dimana air tersebut tidak berbau, tidak berwarna, tidak berasa, dan aman untuk dikonsumsi.

Namun, pada kenyataan yang terjadi kurangnya debit air bersih pada saat musim kemarau dan terjadi banjir pada saat musim hujan yang justru membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih dengan harga yang mahal, dan untuk mendapatkan air bersih yang

masih belum mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal ini dapat terjadi karena manusia tidak dapat memanfaatkan, memelihara dan mengelola air secara baik. Akhirnya, banyak manusia yang memanfaatkan air sungai atau air yang kurang bersih untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Sehingga sering menimbulkan berbagai macam penyakit yang dapat menjangkit tubuh manusia. Air bersih layak minum merupakan kebutuhan yang sangat penting dan potensial mengingat berhubungan langsung dengan masyarakat.

Maka dari itu pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga profesional. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih, maka pemerintah mengelola sebuah Perusahaan milik Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasa dikenal sebagai (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik Daerah yang bergerak dalam pemenuhan kebutuhan air bersih dan sehat untuk masyarakat rumah tangga maupun perusahaan untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu merupakan salah satu Perusahaan pemerintah yang pengelolaannya diserahkan oleh pemerintah daerah dalam hal ini adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu, Provinsi Kalimantan Selatan.

Pada tabel dibawah ini dapat menjadi bukti bahwa jumlah pelanggan aktif per tahun 2023 pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu sejumlah 36.257, yang di bagi kedalam duabelas kecamatan diantaranya sebagai berikut dapat dilihat pada tabe

**Tabel 1.** Data Pelanggan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2023

<b>No.</b>	<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Pelanggan Aktif</b>
1.	Kusan Hilir	6.453
2.	Sungai Loban	912
3.	Satui	5.917
4.	Angsana	1.367
5.	Kusan Hulu	587
6.	Kuranji	1.193
7.	Batulicin	1.620
8.	Simpang Empat	14.933
9.	Karang Bintang	1.605
10.	Mantewe	902
11.	Teluk Kepayang	768
<b>Jumlah</b>		<b>36.257</b>

Sumber: Perusahaan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa Kecamatan Simpang Empat memiliki jumlah pelanggan aktif berjumlah 14.933 pelanggan dan Kecamatan Kusan Hulu hanya 587 pelanggan. Hal dikarenakan Kecamatan Simpang Empat merupakan wilayah teramai nomor satu yang berlokasi di Kabupaten Tanah Bumbu telah terkonfirmasi dari daftar kecamatan teramai yang tercatat dalam data survei BPS Kabupaten Tanah Bumbu. Dimana jumlah penduduk yang mendiami wilayah Kecamatan Simpang Empat terbanyak diantara kecamatan lainnya.

Sedangkan wilayah Kecamatan Kusan Hulu adalah wilayah yang Sebagian besar dilewati barisan jalur Pegunungan Meratus selain pegunungan, wilayah ini juga dilalui banyak aliran sungai. Diperkirakan Panjang sungai yang melintasi kecamatan ini lebih dari 300 km. selain itu juga populasi penduduk yang mendiami Kecamatan Kusan Hulu tidak sebanyak Kecamatan Simpang Empat.

Serupa dengan Perusahaan jasa lainnya, untuk mencapai suatu keuntungan dan keberhasilan dalam suatu Perusahaan tentunya memerlukan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Keberhasilan suatu Perusahaan sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan Perusahaan untuk meraih suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Dalam Perusahaan jasa harus memberikan pelayanan yang optimal agar bisa memuaskan pelanggan. Karena pelayanan atau service yang diberikan oleh Perusahaan dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu Perusahaan.

Di banyak daerah, masalah air minum masih menjadi perhatian utama karena banyaknya keluhan masyarakat terkait kualitas, ketersediaan, dan aksesibilitas air minum. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor seperti infrastruktur yang kurang, polusi air, sumber air yang terbatas, maupun manajemen yang kurang efektif.

Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan air minum di daerah menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Dengan demikian, pemerintah atau penyedia layanan air dapat meningkatkan kualitas layanan serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan.

Beberapa masalah yang mungkin muncul dalam analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan air minum di daerah antara lain adalah ketidakpuasan terhadap kualitas air yang diterima, masalah aksesibilitas air minum yang tidak memadai, biaya yang terlalu tinggi, atau pelayanan yang kurang responsif terhadap keluhan serta permintaan masyarakat.

Dengan melakukan analisis kepuasan pelanggan yang komprehensif, pihak yang berwenang dapat mengidentifikasi masalah-masalah utama yang perlu segera ditangani, serta merumuskan strategi perbaikan yang tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan air minum di daerah.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Manajemen Pemasaran**

Menurut Putri, (2014) Manajemen pemasaran adalah penganalisaan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan program-program yang bertujuan menimbulkan pertukaran dengan pasar yang dituju dengan maksud untuk mencapai tujuan perusahaan.

### **Jasa atau Pelayanan**

Menurut Kotler & Keller, (2009), Jasa atau pelayanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Sangadji (2013) dalam Heni, Rohaeni & Nisa, (2021). Memaparkan bahwa “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa ril atau actual dengan kinerja sesuai harapan”.

### **Hubungan Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Kualitas pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan, barata (2004) dalam Sirhan et al., (2016).

Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, Berry dan Tjiptono (2012: 174) dalam Riyanto, (2017) yaitu: a) *Reliability*, b) *Responsiveness*, c) *Assurance*, d) *Empathy*, e) *Tangible*.

Kepuasan pelanggan merupakan bandingan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan tidak akan puas, dan jika kualitas yang dirasakan oleh pelanggan sesuai atau lebih dari harapan maka pelanggan akan puas.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang berkaitan erat dengan teknik survei sosial seperti wawancara terstruktur, kuesioner, observasi, eksperimen, dan analisis statistik. Lokasi penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bersujud di Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan, dengan waktu pelaksanaan selama Juni-Juli 2024. Penelitian melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan aktif PDAM pada tahun 2023, menggunakan metode convenience sampling dan kuesioner berbasis skala Likert. Variabel yang diukur meliputi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan keabsahan instrumen penelitian, sedangkan uji normalitas dan homoskedastisitas digunakan untuk memverifikasi asumsi klasik dalam analisis data. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di PDAM Bersujud.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini merupakan pelanggan aktif sampai tahun 2023 pada Perusahaan Daerah Air Minum Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu, sebanyak 100 responden yang terdiri dari beberapa karakteristik yaitu jenis kelamin, usia, dan Kecamatan. Hal ini diharapkan dapat memebrikan Gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden.

**Tabel 2.** Deskripsi Responden

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
<b>Laki-Laki</b>	33	33%
Perempuan	67	67%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>
<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
< 25 Tahun	56	56%
25-35 Tahun	35	35%
35-50 Tahun	9	9%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Kecamatan	Frekuensi	Persentase
Simpang Empat	71	71%
Kusan Hilir	15	15%
Karang Bintang	4	4%
Batulicin	10	10%
<b>Jumlah</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber: data primer diolah oleh peneliti,2024

Dari data yang ditampilkan dalam tabel, sebagian besar responden adalah perempuan (67%), sedangkan laki-laki hanya 33%. Dari segi usia, mayoritas responden berada pada kelompok usia di bawah 25 tahun (56%), diikuti oleh kelompok usia 25-35 tahun (35%), dan hanya sedikit yang berusia di atas 35 tahun (9%). Berdasarkan lokasi kecamatan, responden terbanyak berasal dari Kecamatan Simpang Empat (71%), sementara kecamatan lainnya seperti Kusan Hilir, Karang Bintang, dan Batulicin masing-masing hanya menyumbang persentase kecil responden (15%, 4%, dan 10%). Data ini mencerminkan distribusi demografis pelanggan PDAM di wilayah tersebut.

### Uji Instrumen

Sebelum melakukan analisis terhadap data primer maka perlu dilakukan uji instrument penelitian yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian instrument dalam penelitian ini, diuji cobakan pada 100 responden. Hasil uji coba instrument dapat dijelaskan pada uraian sebagai berikut:

**Tabel 3.** Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai Corrected Item Total Correlation/ $r_{hitung}$	Sig.	$R_{tabel}$	Kriteria
Kualitas Pelayanan (X)	X1	0,601	0,000	0,1966	Valid
	X2	0,626	0,000	0,1966	Valid
	X1	0,644	0,000	0,1966	Valid
	X2	0,692	0,000	0,1966	Valid
	X1	0,702	0,000	0,1966	Valid
	X2	0,705	0,000	0,1966	Valid
	X1	0,672	0,000	0,1966	Valid
	X2	0,632	0,000	0,1966	Valid
	X1	0,688	0,000	0,1966	Valid
	X2	0,559	0,000	0,1966	Valid

	Y1	0,645	0,000	0,1966	Valid
	Y2	0,618	0,000	0,1966	Valid
	Y1	0,544	0,000	0,1966	Valid
	Y2	0,525	0,000	0,1966	Valid
	Y1	0,618	0,000	0,1966	Valid
Kepuasan	Y2	0,609	0,000	0,1966	Valid
Pelanggan	Y1	0,634	0,000	0,1966	Valid
(Y)	Y2	0,645	0,000	0,1966	Valid
	Y1	0,656	0,000	0,1966	Valid
	Y2	0,730	0,000	0,1966	Valid

Sumber: data primer diolah menggunakan SPSS V20,2024

Berdasarkan tabel 4.6, menunjukkan bahwa seluruh item-item kuesioner variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkriteria valid. Hal ini dibuktikan oleh nilai  $r_{hitung}$  yang diperoleh masing-masing item lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  yaitu 0,1966.

**Tabel 4.** Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,760	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,754	Reliabel

Sumber: data primer diolah menggunakan SPSS V20,2024

Hasil dari pengujian reliabilitas pada tabel 4 diatas menunjukkan seluruh variabel penelitian ini koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan semua pernyataan untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

**Tabel 5.** Uji Normalitas

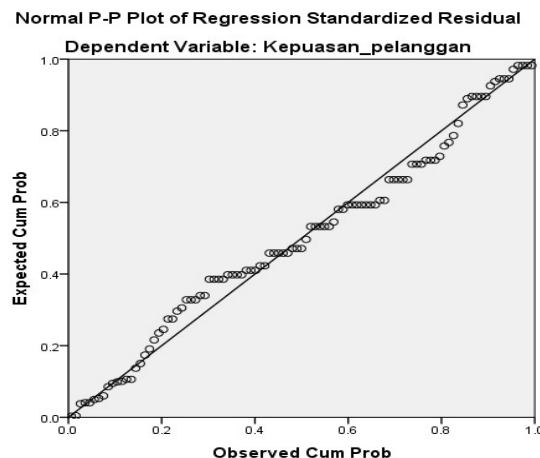
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		101
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.92259380
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.088
	Positive	.077
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.884
Asymp. Sig. (2-tailed)		.415
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: data primer diolah menggunakan SPSS V20,2024

Dalam melakukan uji *Kolmogrov-Smirnov*, yang harus diperhatikan adalah nilai signifikansi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 berarti residual berdistribusi normal, namun jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data dikatakan tidak berdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas pada tabel 4.8 diatas, dapat dikatakan nilai signifikansi  $0,415 > 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal.

Uji normalitas dilakukan untuk mengukur apakah semua variabel penelitian yang telah didapatkan berdistribusi normal atau tidak sehingga dapat digunakan dalam statistik parametris. Cara menguji data tersebut adalah data yang memiliki pola berdistribusi normal, yaitu tidak terlalu menghadap kanan ataupun kiri. Dasar pengambilan Keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika titik-titik berada didekat atau mengikuti garis diagonalnya maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonal maka hal ini menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal.



**Gambar 1.** Grafik sebaran residual data pada normal probability plot

Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS V.20, 2024

Berdasarkan hasil uji normalitas pada output data terlihat bahwa titik-titik plotting atau data menyebar selalu mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa model regresi layak digunakan karena memenuhi asumsi normalitas.

Uji homoskedastisitas yaitu keadaan dimana terjadinya kesamaan varian dari residual pada model regresi. Homoskedastisitas terjadi jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebarkan secara acak di atas dan dibawah angka 0 pada



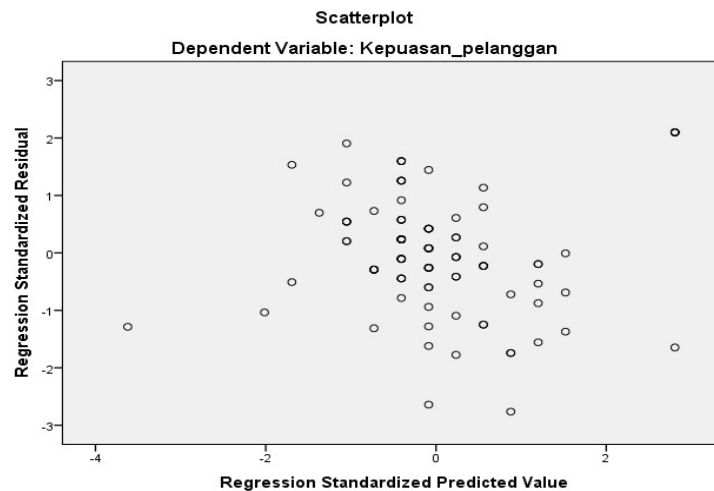
sumbu Y. Pada pengamatan ini uji homoskedastisitas menggunakan dua cara yaitu *Scatterplot* dan metode *Glejser*. Jika menggunakan metode *Scatterplot* yang diperhatikan adalah penyebaran titik-titik, sementara metode *Glejser* penentuan terjadi atau tidaknya homoskedastisitas dengan melihat dari nilai signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual, jika  $> 0,05$  maka dapat dikatakan terjadinya homoskedastisitas.

**Tabel 6.** Hasil Uji Homoskedastisitas metode *Glejer*

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.988	2.368		.840	.403
Kualitas_Layana	.007	.076	.009	.092	.927

Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS V.20, 2024

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga terjadi homoskedastisitas, dengan kriteria jika nilai  $\text{sig} > \text{Alpha} (0,05)$ , maka varian dari nilai residualnya homogen.



**Gambar 2.** Grafik Scatterplot

Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS V.20, 2024

Berdasarkan hasil uji homoskedastisitas menggunakan uji grafik *Scatterplots* pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa terjadi homoskedastisitas. Hal ini dibuktikan tidak ada penyebaran data pada gambar yang membentuk pola tertentu yang teratur.

### Uji Hipotesis

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independent terhadap variabel dependen. Terdapat dua acuan dasar pengambilan Keputusan dalam uji parsial (uji t) yaitu dengan melihat nilai signifikansi (Sig) dan yang kedua dengan membandingkan antara nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai  $t_{tabel}$ .

**Tabel 7.** Uji Parsial (Uji t)

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Beta		
	B	Std. Error				
1 (Constant)	15.723	2.967			5.300	.000
Kualitas pelayanan	.453	.094	.434		4.796	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS V.20, 2024

Apabila nilai signifikansi (Sig) < 0,05 maka terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara parsial. Selanjutnya jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen.  $t_{tabel}$  ditentukan dengan Sig 0,05 dimana  $df = n - k - 1$  atau  $df = 100 - 2 - 1 = 97$  sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984. Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh hasil:

Kualitas pelayanan (X) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar (4,796) > (1,984) yang merupakan nilai  $t_{tabel}$  dan arah koefisien regresi positif. Sehingga dapat dikatakan kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y).

Jika melihat nilai signifikansi maka dapat diperoleh: Kualitas pelayanan (X) memiliki signifikansi sebesar (0,000) < (0,05) dan arah koefisien regresi positif yang berarti bahwa nilai kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 8.** Analisis Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.434 <sup>a</sup>	.189	.180	2.93732

a. Predictors: (Constant), Kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_pelanggan

Sumber: data diolah peneliti menggunakan SPSS V.20, 2024

Koefisien digunakan untuk mengetahui dan memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independent yaitu kualitas pelayanan terhadap naik atau turunnya variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel diatas, diperoleh bahwa:

- a. Nilai R sebesar 0.434 atau 43,4% menunjukkan bahwa korelasi antara variabel independennya adalah kuat karena  $>0,05$ .
- b. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,180 atau 18%. Hal ini bahwa sebesar 18% kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bersujud. Sedangkan sisanya yaitu  $100\% - 18\% = 0,82\%$  dipengaruhi oleh variabel lain atau variabel selain kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pengumpulan data pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui media sosial whatsapp dalam bentuk *google form* kepada 100 responden yaitu pelanggan aktif PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu sampai tahun 2023. Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara *online* tanpa interaksi atau pertemuan antara peneliti dan responden secara langsung. Proses pengumpulan data dimulai pada tanggal 09 agustus 2024 – 20 agustus 2024.

Hasil analisis dalam penelitian ini menggunakan bantuan SPSS Versi 20 yang terdiri dari uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Adapun karakteristik responden yang terbagi menjadi beberapa bagian antara lain berdasarkan jenis kelamin, usia, lama menjadi pelanggan PDAM Bersujud, dan Kecamatan.

Berdasarkan hasil analisis maka pembahasan tentang hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini dapat dilihat pada hasil analisis uji hipotesis uji parsial (uji t) yang telah dilakukan diperoleh bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4.796 > 1,984$  dengan nilai signifikansi (Sig)  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan membuat kepuasan pelanggan pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu semakin meningkat dan puas. Hasil penelitian tersebut dapat diperkuat dengan nilai koefisien yang diperoleh variabel kualitas pelayanan sebesar 0,453 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan dengan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 45,3%.

Berdasarkan hasil penelitian ini terkait variabel kualitas pelayanan diketahui memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari indikator *tangibles* dimana mayoritas responden mendapatkan bukti langsung dari pelayanan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu terhadap kepuasan pelanggan.

Tanggapan responden terkait indikator *reliability* sebanyak 1 responden mengatakan sangat tidak setuju terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan” hal ini terjadi pada saat mereka melakukan pengaduan di kantor PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu beberapa karyawan tidak memahami kebutuhan mereka karena karyawan tidak memahami konteks situasinya sehingga pelanggan merasa tidak cukup puas. Tanggapan responden terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu memiliki karyawan yang selalu siap melayani pelanggan” 4 responden mengatakan tidak setuju, hal ini karena pada saat responden melakukan pengaduan di kantor PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu kurangnya tindak lanjut terhadap keluhan mereka sehingga merasa kurang puas.

Tanggapan responden terkait indikator *responsiveness* mengatakan 1 responden sangat tidak setuju terkait pernyataan “Karyawan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu bergerak cepat dan handal dalam melayani pengaduan pelanggan.” Hal ini karena pada saat mereka datang ke kantor PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu keluhan mereka tidak ditanggapi dengan segera maka mereka merasa kurang puas. Tanggapan responden terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu memberikan solusi dengan tepat bagi keluhan terkait masalah air pada pelanggan.” 1 responden sangat tidak setuju, hal ini terjadi karena adanya miskomunikasi antara karyawan dan pelanggan.

Tanggapan responden terkait indikator *Assurance* mengatakan 4 responden tidak setuju terkait pernyataan “PDAM Bersujud kabupaten Tanah Bumbu memiliki pihak keamanan/*security* (satpam) pada kantor pelayanan”. Hal ini karena cabang kantor PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu yang mereka datangi tidak adanya pihak keamanan yang beroperasi. Tanggapan responden terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu bersikap ramah dan sopan saat melayani pelanggan” 1 responden mengatakan sangat tidak setuju, hal ini terjadi karena pada saat mereka melakukan pengaduan di kantor PDAM Bersujud beberapa karyawan yang mereka temui tidak ramah dalam berkomunikasi dan tidak sabar saat berinteraksi, Sehingga mempengaruhi pengalaman mereka dan berdampak negative pada citra perusahaan.

Tanggapan responden terkait indikator *Empathy* mengatakan 2 responden sangat tidak setuju terkait pernyataan “PDAM Bersujud kabupaten tanah bumbu dapat memahami secara kebutuhan spesifik maupun kebutuhan informasi bagi pelanggan”. Hal ini karena masalah yang tidak diselesaikan dengan baik dan berulang-ulang terjadi pada mereka sehingga membuat frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap perusahaan. Tanggapan responden terkait pernyataan “Karyawan PDAM Bersujud kabupaten tanah bumbu mudah dihubungi pelanggan dan mengutamakan kepentingan pelanggan” 10 responden mengatakan tidak setuju, hal ini bisa terjadi karena pengaduan pelayanan yang sangat banyak pada saat pelanggan menghubungi PDAM Bersujud.

Meskipun pada penelitian ini kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan terdapat beberapa responden yang menyatakan kurang setuju terkait pernyataan yang disebar oleh peneliti, diantaranya indikator *tangibles* dimana terdapat 3 responden menyatakan tidak setuju dengan pernyataan “Adanya fasilitas yang disediakan oleh PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu seperti (ruang tunggu pelanggan yang bersih dan nyaman, serta ketersediaan tempat parkir di kantor pelayanan)”. Hal ini bisa terjadi karena kantor cabang PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu yang mereka datangi belum terdapat petugas kebersihan. Dan 2 responden mengatakan tidak setuju terkait pernyataan “Tempat dan akses yang mudah dijangkau oleh pelanggan untuk pembayaran rekening air PDAM”. Hal ini bisa terjadi karena tempat tinggal mereka yang jauh dan sulit dalam jangkauan pembayaran rekening air PDAM.

Tanggapan responden terkait indikator Kinerja mengatakan 2 responden sangat tidak setuju terkait pernyataan “karyawan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu mampu berkomunikasi dengan baik”. Hal ini bisa terjadi karena terkendala bahasa oleh pelanggan kepada karyawan PDAM Bersujud. Tanggapan responden terkait pernyataan “karyawan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai pengetahuan yang luas” 3 responden mengatakan sangat tidak setuju, hal ini bisa terjadi karena karyawan PDAM yang mereka temui bukan pada bidang yang menanggapi terkait masalah yang mereka alami.

Tanggapan responden terkait indikator harapan pelanggan mengatakan 1 responden sangat tidak setuju terkait pernyataan “Aliran air PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu yang didistribusikan ke pelanggan tidak pernah terputus sesuai dengan harapan anda”. Hal ini bisa terjadi karena pengalaman pelanggan tersebut tidak lancarnya sambungan aliran air oleh PDAM Bersujud. Tanggapan responden terkait pernyataan “anda mendapat keramahan karyawan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu dalam

melayani sesuai dengan harapan anda” 1 responden mengatakan sangat tidak setuju, hal ini bisa terjadi karena karyawan PDAM yang mereka temui mengabaikan dikarenakan tidak memahami permintaan mereka.

Tanggapan responden terkait indikator persepsi pelanggan mengatakan 1 responden sangat tidak setuju terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan pelayanan ideal diharapkan oleh pelanggan”. Dan tanggapan responden terkait pernyataan “secara keseluruhan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu sudah dapat memberikan kepuasan untuk para pelanggan” 2 responden mengatakan sangat tidak setuju, hal ini bisa terjadi karena karyawan PDAM yang mereka temui memberikan informasi yang salah atau keliru dan mereka tidak mendapat jawaban yang tepat saat mengajukan pengaduan.

Tanggapan responden terkait indikator tahap pelayanan mengatakan 3 responden sangat tidak setuju dengan pernyataan “setiap proses pengurusan pelayanan di PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu sudah tepat waktu”. Dan 1 responden menyatakan sangat tidak setuju terkait pernyataan “anda mendapat kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu” hal ini terjadi karena keterbatasan sistem dan pegawai yang kurang pada pelayanan PDAM dalam memberi tanggapan pada pelanggan dengan cepat.

Terkait indikator tingkat kepentingan pelanggan 2 responden menyatakan sangat tidak setuju terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan” dan 2 orang responden menyatakan sangat tidak setuju terkait pernyataan “PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu memberikan jaminan tepat waktu dan kepastian dalam pelayanannya”. Hal ini terjadi karena pada saat pelanggan tersebut melakukan pengaduan adanya ketidakpastian mengenai waktu dari pihak karyawan PDAM sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.

Berdasarkan hal tersebut, bahwa kualitas pelayanan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu dapat diperhatikan dan ditingkatkan agar pelanggan merasa lebih mudah dan puas ketika berlangganan di PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Sunyoto, (2012) dalam Priyambodo & Suprijati, (2022) mutu atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang

diberikan dengan yang diharapkan dengan konsumen. Hal ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah penentu bagi kepuasan pelanggan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan dan analisis data yang telah dilakukan, serta pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bersujud Kabupaten Tanah Bumbu. Hal ini disimpulkan bahwa jika variabel independent dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (13th ed.; S. S. Adi Maulana & S. E. Yayat Sri Hayati, Eds.). Erlangga.
- Priyambodo, I. G., & Suprijati, J. (2022). The influence of overall corporate image and culture towards customer loyalty (Case study on Pegadaian Ltd., Surabaya Regional Office). *Journal Fakultas Ekonomi Universitas Dr Soetomo*, 28(1), 17–28.
- Putri, R. (2014). *Manajemen pemasaran modern*. Liberty.
- Riyanto, A. (2017). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PDAM cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Open Science Framework*, 8.
- Sirhan, F., Wahyu, W., & Agung, S. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas mahasiswa (Studi pada mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1), 120–134.