



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air  
Minum Bersih PDAM (BUMDes) Di Desa Tanarawa  
Kecamatan Waiblama Kabupaten Sikka**

**Marianus Oswaldus<sup>1</sup>, Antonius Philipus K.Gheta<sup>2</sup>, Dimas Realino<sup>3</sup>**

Universitas Nusa Nipa, Indonesia<sup>123</sup>

Alamat : Jalan Kesehatan Nomor 3, Beru, Alok Timur, Kabupaten Sikka, NTT

Korespondensi Penulis:: [oswaldusmarianus@gmail.com](mailto:oswaldusmarianus@gmail.com)

**Abstract :** *Water is a basic, irreplaceable human need, so its management must be effective, efficient, and sustainable. The Tanarawa Village Government, through the Village-Owned Enterprise (BUMDes), manages the Regional Drinking Water Company (PDAM) to meet the community's clean water needs. However, various obstacles remain, ranging from suboptimal water quality, uneven distribution, and customer complaints. This situation raises questions about the extent to which service quality and complaints influence customer satisfaction at the Tanarawa Village PDAM, Waiblama District, Sikka Regency. This study aims to: (1) describe the service quality of the Tanarawa Village PDAM, (2) identify the types of complaints submitted by customers, and (3) analyze the influence of service quality and complaints on customer satisfaction. The research method used was a descriptive quantitative approach using a survey technique. Data were collected through questionnaires from 30 respondents who were customers of the Tanarawa Village PDAM. Data analysis included validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, hypothesis testing, and coefficient of determination.*

*The results of the study, based on descriptive analysis, indicate that service quality, complaints, and satisfaction are categorized as "Good," although there are still shortcomings in response speed, consistency of water distribution, and staff reliability. Customer complaints predominantly concern frequent interruptions in water flow, poor water quality, and slow response times, requiring improvement to Very Good. Statistical analysis of the effect of service quality on customer satisfaction shows a  $t_{(count)} > t_{table} = 3.325 > 1.99$ , concluding that service quality significantly influences customer satisfaction. Furthermore, statistical analysis of the effect of complaints on customer satisfaction also yielded a  $t_{(count)} > t_{table} = 3.917 > 1.99$ , concluding that customer complaints have a significant impact on satisfaction levels.*

*Thus, this study confirms that consistent improvements in service quality and prompt and resolute complaint handling are important factors in increasing customer satisfaction. The results are expected to provide strategic input for the Tanarawa Village Water Company (PDAM) in improving its service system and strengthening relationships with the community.*

*Keywords : Training Effectiveness, Work Discipline, Employee Performance*

**Abstrak.** Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang tidak tergantikan sehingga pengelolaannya harus dilakukan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Pemerintah Desa Tanarawa melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) mengelola Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Namun, kenyataannya masih ditemukan berbagai kendala, mulai dari kualitas air yang belum optimal, distribusi yang tidak merata, hingga munculnya keluhan pelanggan. Kondisi ini memunculkan

pertanyaan tentang sejauh mana kualitas pelayanan dan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama, Kabupaten Sikka.

Penelitian ini bertujuan: (1) mengetahui gambaran kualitas pelayanan PDAM Desa Tanarawa, (2) mengidentifikasi bentuk keluhan yang diajukan pelanggan, serta (3) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner 30 responden yang merupakan pelanggan PDAM Desa Tanarawa. Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, variabel keluhan dan variabel kepuasan termasuk dalam kategori “Baik” meskipun masih terdapat kekurangan dalam kecepatan respons, konsistensi distribusi air, serta keandalan petugas. Keluhan pelanggan didominasi oleh masalah aliran air yang sering terhenti, kualitas air yang kurang jernih, serta lambatnya respon atas pengaduan, sehingga perlu ditingkatkan menjadi Sangat Baik. Berdasarkan analisis statistik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah  $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,325 > 1,99$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan juga menggunakan analisis statistik diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,917 > 1,99$  sehingga disimpulkan bahwa keluhan pelanggan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten dan penanganan keluhan yang cepat serta solutif menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian diharapkan menjadi masukan strategis bagi PDAM Desa Tanarawa dalam memperbaiki sistem pelayanan serta memperkuat hubungan dengan masyarakat.

**Kata kunci:** *Kualitas pelayanan, keluhan, kepuasan pelanggan, PDAM, BUMDes*

## **LATAR BELAKANG**

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air manusia mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengelolannya harus diatur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hidup banyak orang, maka pengelolaan air minum harus diatur dan dipegang atau diatur oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 Ayat (3), yang berbunyi sebagai: “Bumi dan Air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasi oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”

Bagi PDAM sendiri, khususnya di Desa Tanarawa yang memiliki jumlah penduduk cukup banyak, penyediaan air bersih menjadi tantangan tersendiri. Setiap harinya, kebutuhan akan air bersih sangat diperlukan oleh masyarakat di Desa Tanarawa. Tingginya permintaan air bersih ini menuntut PDAM untuk terus meningkatkan kapasitas layanan, memperbaiki infrastruktur distribusi, serta memastikan kualitas air yang didistribusikan tetap layak konsumsi. Selain itu, tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya juga menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya pemenuhan kebutuhan air bersih secara merata dan berkelanjutan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kinerja 2 (hasil) sesuatu produk ataupun jasa dengan harapannya (Kotler, 2000). Kepuasan pelanggan juga



disebutkan bahwa penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi keinginan, hasrat, dan tujuan pelanggan (Puspita, 2012). Secara umum, kepuasan pelanggan mencerminkan sejauh mana PDAM berhasil memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan melalui produk dan layanan yang ditawarkan. kepuasan pelanggan sangat penting karena dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, reputasi PDAM, serta keberlangsungan bisnis jangka yang Panjang.

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2002). Kualitas pelayanan tercermin dari seberapa aspek baik layanan tersebut dapat memuaskan pelanggan dan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Semakin banyak layanan mendekati atau melampaui harapan pelanggan, maka semakin tinggi kualitas pelayanannya.

Sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan sendiri, yang dapat ditawarkan oleh perusahaan PDAM adalah Jasa penyaluran Air bersih. Selain berfokus dalam memperoleh profit yang didapat dari hasil jasa penyaluran Air bersih juga selain itu fokus utama perusahaan ini merupakan memperoleh kepuasan pelanggan.

Keluhan pelanggan merupakan bentuk ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan air minum PDAM yang bersifat tertulis ataupun lisan. Maka berdasarkan itu, suatu perusahaan air minum (PDAM) haruslah memiliki sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani keluhan. Setiap perusahaan tidak lepas dari yang namanya keluhan pelanggan ada beberapa ahli berpendapat mengenai keluhan pelanggan. Menurut (Azzahra, Z, Yuhandhari, 2022)'' komplain adalah keluhan atau pengaduan konsumen pada produsen. Keluhan adalah masukan penting untuk membantu dalam mempertinggi kepuasan pelanggan dan ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan oleh pelanggan ketika layanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu mengidentifikasi adanya *research gap* dari pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 Ringkasan *research gap*

No	Hubungan Variabel	Hasil Penelitian	Peneliti
1	Pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan	Signifikan	Iri Oktiani (2023), Rini Yuliandari (2023), Gina Andriani (2023).
		Signifikan	Irtiani, A., Yuliandari, R. Andriyani, G. (2023)
		Signifikan	Arisa Fatriani; Indriati Sumarni Shinta Avrianti (2019)
		Tidak Signifikan.	Adi Khaerul Maburur (2022) Anwar (2022), Zainal Ruma (2022)
	Pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan	Signifikan	Ima Milandia (2025), Agus Surya Dharma (2025), Ratna Sari (2025).
		Signifikan	Ripudin, A., Oktiaawan, W., & Kurniasih, (2021)
		Signifikan	Iri Oktaviani, Rini Yuliandari, Gina Andriyani (2023)
		Tidak Signifikan	M Fendy Maradita, Andi Rusni (2020)

Sumber : Data diolah peneliti, 2025 Berdasarkan tabel 1.1 Penelitian yang dilakukan

Asri Oktiani, Rini Yuliandri, Gina Andriani (2023) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Oktiani,A, Yuliandri.,R Andriani (2023) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan. Penelitian yang dilakukan Warisa Fatriani; Indriati Sumarni & Shinta Avrianti (2019) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan. Sedangkan penelitian Andi Khaerul Maburr, Anwar, Zainal Ruma (2022) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan secara persial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dilakukan Salam Milandia, Agus Surya Dharma, Ratna Sarri (2025) menyatakan bahwa pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan. Penelitian yang dilakukan Saripudin, A, Oktiaawan,.W& Kuriasiah (2021) menyatakan bahwa pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan.dan penelitian yang dilakukan Asri Oktaviani, Rini Yuliandri, Gina Andriyani (2025) menyatakan bahwa pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan.penelitian yang dilakukan MM Fendy Maradita, Andi Rusni (2020) menyatakan bahwa pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh tidak signifikan.

Dengan hal seperti itu, kiranya perusahaan air minum (PDAM) dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dengan peningkatan penyaluran air bersih ke setiap tempat di Desa Tanarawa. Namun dalam kenyataan yang terjadi, karena PDAM harus dapat menyalurkan air bersih di setiap tempat khususnya Desa Tanarawa, desa dalam menyalurkan air minum bersih kepada 253 pelanggan melalui PDAM sangat penting dan strategi. Pemerintah Desa Tanarawa sebagai fasilitator antara masyarakat dan PDAM, melalui komunikasi yang efektif, Desa Tanarawa dapat membantu PDAM dalam mendata pelanggan, menyampaikan informasi terkait tagihan, serta mengidentifikasi kebutuhan dan masalah yang dihadapi pelanggan. Hanya ada tanpa terkecuali sehingga penyaluran air bersih sering terjadi kendala dan menyebabkan kelangkaan bagi beberapa tempat di Desa Tanarawa seperti PDAM kurang mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya komplain terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat. Lalu, kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya.

Berdasarkan hasil yang telah dilakukan oleh peneliti di PDAM (BUMdes) Desa Tanarawa dengan membagikan kuesioner kepada 30 pelanggan. Dan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 50. Dalam hal ini, untuk sampel prasurvey penulis mengambil sampel minimum penelitian yaitu berjumlah 30 orang. Berikut hasil prasurvey yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 1.2 Hasil Survei Pra Penelitian

Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Apakah air PDAM yang anda terima jernih dan tidak berbau		,33		,67		0
Bagaimana pendapat anda tentang air PDAM yang anda konsumsi		,67		,33		0
Apakah aliran air PDAM dirumah anda lancar setiap hari		,67		,33		0
Seberapa sering terjadi gangguan aliran air dirumah anda		,33		,67		0
Apakah petugas PDAM mudah dihubungi saat terjadi masalah		,00		,00		0



Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Bagaimana keramahan petugas PDAM saat melayani anda		,33		,67		0
Apakah petugas PDAM memberikan informasi yang jelas saat perbaikan pipa air		,67		,33		0
Apakah petugas PDAM dapat diandalkan dan dipercaya saat terjadi gangguan		,33		,67		0
Apakah jadwal kedatangan petugas meteran air sesuai dengan yang di jadwalkan		,00		,00		0
Lanjutan tabel 1.2 in PDAM		,33		,67		0
Apakah PDAM memberikan jaminan kebersihan dan keramahan air		,00		,00		0
Apakah anda merasa pelayanan jaminan kebersihan dan keamanan air		,00		,00		0
Bagaimana pemeliharaan anda terhadap kualitas produksi air PDAM dibanding air tanah/air hujan		,00		,00		0
Apakah anda pernah mengajukan keluhan kepada PDAM		,33		,67		0
Seberapa cepat keluhan anda ditanggapi oleh PDAM		,67		,33		0
Apakah Solusi yang diberikan PDAM atas keluhan anda memuaskan		,67		,33		0
Bagaimana sikap petugas saat menerima keluhan		,33		,67		0
Apakah anda mengetahui media atau saluran pengaduan resmi PDAM		,00		,00		0
Seberapa anda mengetahui media atau saluran pengaduan resmi PDAM		,00		,00		0
Apakah PDAM memberikan tindak lanjut atas keluhan yang anda sampaikan		,67		,33		0
Apakah anda merasa diperlakukan adil saat mengajukan keluhan		,67		,33		0
Seberapa puas anda terhadap system pengaduan PDAM secara keseluruhan		,67		,33		0
Bagaimana kemudahan pembayaran tagihan air PDAM		,00		,00		0
Apakah Lokasi pembayaran tagihan air PDAM mudah dijangkau		,33		,67		0
Apakah jadwal pembayaran tagihan jelas dan konsisten		,67		,33		0
Cara keseluruhan, seberapa puas anda menjadi pelanggan PDAM di Desa		,67		,33		0

Pertanyaan	Setuju		Tidak Setuju		Jumlah	
	F	(%)	F	(%)	F	(%)
Tanarawa						

*Sumber: Hasil kuesioner Pra Survey 2025*

Berdasarkan data hasil pra-survey pada Tabel 1.2, terlihat bahwa responden di Desa Tanarawa. Pelanggan merasa keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM desa Tanarawa. Hal ini menunjukkan keluhan pelanggan yang merasa tidak sejutuh lebih banyak dari pada yang merasa setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan air minum bersih PDAM desa Tanarawa belum merasa puas atau belum mendapatkan air minum bersih PDAM secara merata.

Dalam kaitannya dengan air bersih, bahwa masyarakat sebagian belum puas atau belum mendapatkan air minum bersih secara merata sedangkan tagihan iuran tiap bulan selalu di bayar, di samping itu kualitas pemanfaatan air minum bersih disaat musim hujan dan musim kemarau air kadang kala keluar tidak sesuai dengan pemenuhan masyarakat. Hal itu di karenakan banyak pipa saluran air yang tersumbat dengan kotoran atau dedaunan yang sudah membasah. Alam hal ini pemerintah (BUMDes) berupaya mengatasi kesulitan yang terjadi.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kothler dan Keller (2009:138) menyatakan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut Suharmo dan Sutarto (2010:7) “kepuasan adalah perbandingan antara apa yang diharapkan oleh konsumen dengan kenyataan yang mereka terima dari pembeli produk’. Dapat juga dikatakan sebagai tingkat mana kinerja produk yang dirasakan sesuai harapan konsumen. Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen atau pelanggan akan merasa puas dengan suatu produk atau jasa apabila perusahaan tersebut mampu mempertahankan kualitas produk atau jasa tersebut serta mampu berinovasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler dan Keller (2016:143) “kualitas adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan”. Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan.

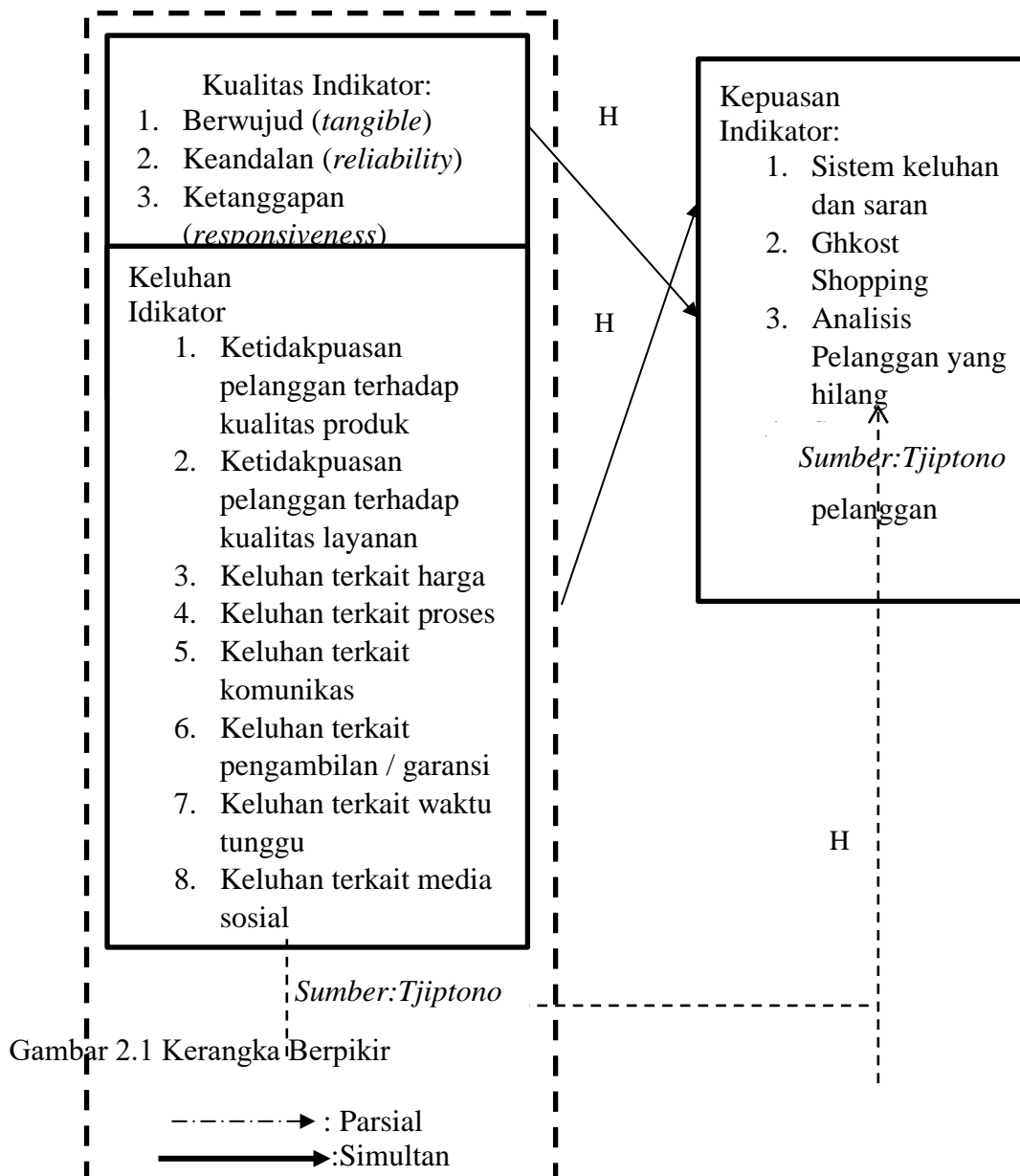
### **Keluhan**

Pengertian keluhan menurut para ahli:

1. Kotler dan Keller (2022)  
Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka beli dan harapkan. Keluhan muncul Ketika harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh kenyataan.
2. Zeuthaml dan Bitner (2023)  
Keluhan adalah salah satu bentuk tanggapan pelanggan terhadap ketidakpuasan, dan merupakan sinyal penting bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas produk atau layanan.
3. Tjiptono (2019)  
Keluhan pelanggan merupakan pernyataan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi, baik secara langsung kepada penyedia jasa maupun melalui media lain.



### Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

### Hipotesis Penelitian

H1: (Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan).

H2 : (Keluhan secara persial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan).

H3: (Kualitas Pelayanan simultan berpengaruh sifnifikan terhadap Kepuasan Pelanggan)

### METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan air minum bersih yang berjumlah 253 pelanggan PDAM (BUMDes) di Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama,

Kabupaten Sikka. Sampel dalam penelitian ini, menggunakan rumus Slovin, sehingga dari populasi peneliti mengambil sampel 72 dari total populasi. Data dalam kuesioner sebagai alat pengumpulan data sudah baik dan tidak menimbulkan informasi yang bias maka perlu dilakukan uji instrumen yaitu uji validitas dan reliabilitas. Hasil dari uji validitas dan reliabilitas menunjukkan semua item pernyataan dinyatakan valid dan reliabel. Selanjutnya data dianalisis menggunakan metode deskriptif dan statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F dan Uji t.





## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa : (1) Persentase skor total untuk Variabel variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) adalah 68,52 dengan kriteria baik; (2) Persentase skor total untuk variabel keluhan ( $X_2$ ) adalah 70,92 dengan kriteria baik; (3) Persentase skor total untuk variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ) adalah 71,83 dengan kriteria baik.

### Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji Hipotesis secara parsial (Uji t) digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu: variabel Efektifitas Pelatihan ( $X_1$ ) dan Disiplin Kerja ( $X_2$ ) secara parsial terhadap variabel terikat Kinerja Pegawai ( $Y$ ). Hasil analisis uji hipotesis uji t dengan menggunakan program SPSS, didapatkan hasil yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

**Tabel 3. Uji hipotesis parsial (Uji t)**

Tabel 4.1 Uji hipotesis secara parsial (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,486	2,325		3,220	,002
X1	,235	,071	,401	3,325	,001
X2	,288	,074	,473	3,917	,000

Sumber: Hasil olah data 2025

Berdasarkan analisis data pada tabel 4.12 uji hipotesis secara parsial (Uji t) untuk masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ):

1) Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05),

2) Menentukan  $t_{tabel}$

Pada penelitian ini digunakan *level of significant*  $\alpha = 0,05$ . dengan *level of significant*  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{tabel}$  sebagai berikut :

$$t_{tabel} = \alpha/2; n-k$$

$$= 0,05/2; 72-2$$

$$= 0,025; 70$$

Didapatkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,99

3) Kriteria pengujian:

a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Hasil penelitian adalah  $t_{hitung} > t_{tabel}$  3,325 > 1,99, maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_0$ ), bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

2. Variabel keluhan ( $X_2$ )

1) Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05),

2) Menentukan  $t_{\text{tabel}}$

Pada penelitian ini digunakan *level of significant*  $\alpha = 0,05$ . dengan *level of significant*  $\alpha = 0,05$  diperoleh t tabel sebagai berikut:

$$t_{\text{tabel}} = \alpha/2 : n-k$$

$$= 0,05/2; 72-2$$

$$= 0,025; 70$$

di dapatkan  $t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,99

3) Kriteria pengujian:

a. Jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  , maka  $H_0$  diterima

b. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  , maka  $H_0$  ditolak

Hasil penelitian adalah  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$   $3,917 > 1,99$ , maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_0$ ), bahwa secara parsial variabel keluhan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan ( Y ).

### Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)

Tabel 4.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2704,426	2	1352,213	81,624	,000 <sup>b</sup>
	Residual	1143,074	69	16,566		
	Total	3847,500	71			

Sumber: Hasil olah data 2025

Hasil uji statistik berdasarkan perhitungan Anova menunjukkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 81,624 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Cara menguji hipotesis uji F adalah

1. Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 5% atau 0,05, maka ke 2 variabel bebas dalam penelitian ini mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), artinya naik-turunnya nilai kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh naik turunnya ke 2 variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu: variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan keluhan ( $X_2$ ). Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama ke 2 variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan keluhan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Menentukan  $F_{\text{tabel}}$

$F_{\text{tabel}}$  dapat dilihat pada tabel statistik, pada tingkat signifikansi 0,05 dengan  $(k; n - k - 1)$   $= 2 ; 72 - 2 - 1 = 69$  jadi  $F_{\text{tabel}} = 3,13$

Kriteria pengujian:

a. Jika  $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$  , maka  $H_0$  diterima

b. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  , maka  $H_0$  ditolak

$F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  ,  $81,624 > 3,13$ , maka  $H_0$  ditolak, Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kedua variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan keluhan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hasil analisis dengan menggunakan program SPSS, didapatkan hasil  $R^2$  yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Tabel 4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,838 <sup>a</sup>	,703	,694	4,07017

Sumber: Hasil olah data 2025

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4.13 di atas terlihat bahwa hubungan antara variabel bebas dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebagai berikut: nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,838, nilai ini terletak antara Interval koefisien 0,80-1,00 sehingga tingkat hubungan antara variabel bebas dengan kepuasan pelanggan (Y) diinterpretasikan “Sangat Kuat”.

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Renaldus Moat Da Lopes, Yoseph Darius Purnama Ranga dan Nunsio Handrian Meylano (2024) kualitas pelayanan yang baik didukung dengan harga yang maksimal tidak akan mengecewakan konsumen, sebaliknya apa bila kualitas pelayanan yang rendah dengan harga yang maksimal maka akan menyebabkan ketidakpuasan bagi konsumen. Hal ini dibuktikan dengan beberapa penelitian sebelumnya yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai signifikan sebesar 0,001. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05),  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,325 > 1,99$ , maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_o$ ), bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

#### 1.1.1 Pengaruh Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kotler dan Keller (2022) Keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka beli dan harapkan. Keluhan muncul Ketika harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh kenyataan.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan 5% (0,05),  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,917 > 1,99$ , maka keputusannya adalah menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) dan menolak hipotesis nol ( $H_o$ ), bahwa secara parsial variabel keluhan ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

### Pengaruh Efektifitas Pelatihan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Pencarian Dan Pertolongan Kelas B Maumere Kabupaten Sikka

#### 1.1.2 Pengaruh Kualitas pelayanan dan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002)

Hasil uji statistik berdasarkan perhitungan Anova menunjukkan Nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari tingkat alfa yang digunakan yaitu 5% atau 0,05  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $81,624 > 3,13$ , maka  $H_o$  ditolak, Dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama kedua variabel bebas yaitu variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan keluhan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel **kualitas pelayanan**

(X<sub>1</sub>) dan **keluhan (X<sub>2</sub>)** berpengaruh signifikan terhadap **kepuasan pelanggan (Y)** pada Air Minum Bersih (BUMDes) Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh mutu layanan yang diberikan, tetapi juga oleh sejauh mana BUMDes mampu merespons dan menangani keluhan pelanggan dengan baik.

## KESIMPULAN

Dari hasil di dalam pembahasan bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan (x<sub>1</sub>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM BUMDes Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama, Kabupaten Sikka. 2) Keluhan (x<sub>2</sub>) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM BUMDes Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama, Kabupaten Sikka. 3) Kualitas pelayanan (x<sub>1</sub>) dan keluhan (x<sub>2</sub>) secara Bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan (Y) PDAM BUMDes Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama, Kabupaten Sikka.

## SARAN

Dengan melihat hasil analisis data dan kesimpulan diatas dapat diambil beberapa saran yang mungkin bermanfaat yaitu: 1). Dilihat dari hasil antara variabel Kualitas Pelayanan (x<sub>1</sub>) dengan nilai 6,44 maka berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai 69,31 maka tidak berpengaruh terhadap Keluhan (x<sub>2</sub>) dengan nilai 67,08 tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai 69,31. Untuk pengguna air minum bersih PDAM BUMDes di Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama, Kabupaten Sikka. Sehingga perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap keluhan yang dialami oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa puas menikmati air minum bersih dari PDAM. Karena berdasarkan hasil analisis deskriptif per item pernyataan nya dapat dilihat bahwa indikator tersebut menunjukan nilai atau angka 71,83 termasuk dalam kategori “Baik” sehingga menyangkut masalah tersebut di alami pelanggan dapat tanggap oleh pihak PDAM BUMDes sehingga pelanggan air minum bersih dapat menikmati secara puas untuk melangsungkan kehidupan mereka. 2) Walaupun hasil penelitian menunjukan keluhan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan PDAM BUMDes tetapi perlu menata sistem penanganan keluhan agar lebih efektif. Hal ini penting untuk menjaga citra PDAM (BUMDes) dan mencegah pelanggan beralih ke sumber air yang lain. Contoh: menyediakan hotline khusus dan kotak saran di kantor PDAM (BUMDes) agar pelanggan. 3). Kepada peneliti yang lain, jika ingin melakukan penelitian yang serupa, disarankan untuk melibatkan variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang belum diikuti sertakan dalam penelitian ini seperti: keluhan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat digunakan sebagai bahan referensi khususnya di PDAM BUMDes di Desa Tanarawa, Kecamatan Waiblama, Kabupaten Sikka.

## DAFTAR REFERENSI

- Amalina, (2010). Hubungan antara kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen pada Ritel Modern. diperoleh dari <https://eprintis.uns.ac.id/6886/1/178812511201104161.pdf>. Diakses 10 Juli 2020
- Andi Kherul Mabhur & Anwar, Zainal Ratna (2025) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum tirta ompo kabupaten soppeng. Departemen of management, faculty of meconomics and business, Makasar state University



Antonius Philipus Kurniawan, dkk (2022) Pengaruh kaulitas pelayanan terhadap kepuasa pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere, Program studi manajemen Universitas Nusa Nipa Maumere

Anwar Suroyo, (2009). *Pemahaman individu, observsi, checklis, interview, kuesioner, san sosiometri*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Aprinto, (2016). *Riset pemasaran, cetakan pertama*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utam.

Arya, (2014). Kontribusi iklim praktik kerja industry dan kompetensi kejuruan terhadap motivasi dan impikasinya pada kepuasan pelanggan Diperoleh dari: <http://eprintis.ums.ac.id/32465/> Diakses 10 Juli 2020.

Asri Oktaviana, Rini Yuliandari, Gina Andryani (2023) *Pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan.*, Prodi manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi 45 Mataram.

Assegaff, Mohammad. (2009). "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Perusahaan penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 171-186.

Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. (2007) "*Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada matahari departement slore di solo grand mall*". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal 1-12 Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.

Buku Panduan RPJMD dan PERDES pendirian Badan usaha milik Desa (BUMDes)

Daryanto dan Ismanto, (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dwi, A & Sunart, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (survei pada konsumen the little a coffee shop sidoarjo). Diperoleh dari: <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/p/jab/article/view/2124>. Diakses 17 Juli 2020.

Eswika dan Istiatin, (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dealer pt. ramayana motor dari: <https://media.neliti.com/media/publications/115736-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>. Diakses 17 Juli 2020.

Fadma Yulianti dan Indra Noor Fajri Kurniawan, (2011). "Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan pada pt. kerta karya pusaka cabang Banjarmasin". *Jurnal SPREAD* April-2011 volume 1 nomor 1 kayu tanggi Banjarmasin: STIE Indonesia.

Fajar, (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (pada: PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas). tanggal 10 Juli 2020.

Irana Zahrani, Jumaidi (2025) Pengaruh kualitas pelayanan dan keluhan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Telaga Silaba Kecamatan Amuntai.

Jems Yerison, (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik air minum bersih terhadap kepuasan pelanggan daerah air minum kota Kupang. Universitas Padjadjaran, Bandung.

Kotler, P, (2000). *Manajemen pemasaran*, Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen pemasaran, terjemahan bab sabrruan*, Mm, Jakarta: Erlangga.

Linakrisna, (2015). *Manajemen Pemasaran dan pemasaran jasa*, edisi revisi, Bandung: Alfabeta.

Luoiyody, Ramadatdan A.Hamdani (2008). *Manajemen pemasaran jasa.edisi pertama*.

Jakarta: Salemba Empat.

- Maymuna, (2023). Pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM IKK JEJANGKIT di Kecamatan Jejangkit, Kabupaten Barito Kuala. *Jurnal Ekonomi*. 10 juli 2023.
- MM Fendy Maradita, Andi Rusni (2020) Pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan.junal ekonomi dan bisnis <https://uts.ac.id/index.php/jmb/article/view/798>
- Nanang Tasunar, (2006),'' Kualitas layanan sebagai strategi menciptakan kepuasan pada pangkalan pendaratan ikan (PPI) morrodemak'', *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. 1 mei (2006).
- Nandar, Putri Agustina, (2015). Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM tirta kencana kota samarinda terhadap kepuasan pelanggan di wilayah kelurahan gungai pinang dalam kecamatan sungai pinang, ekournal adminitrasi negara, [ejournal an.fisip-unmal.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmal.ac.id).
- Ngesty D. Prasetyo Peran strategi BUMdes dalam perekonomian desa dan kesejahteraan masyarakat. *Journal of Innovation Research and Knowledge* (vol. 2 No. 7 Desember 2022)
- Nyoman, (2017). Pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan bengkel toyota di bandar lampung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Universitas Lampung.
- Oktiani, (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. air minum giri menang (PERSERODA). Prodi manajemen sekolah tinggi ilmu ekonomi.
- Putra D, GC (2018) Analisis kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di kabupaten jembrana magister, program studi teknik sipil, program pancaserjana, Universitas Udayana, Denpasar.
- Rina Susanti Hartono, dkk, pada Tahun (2023) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeeng
- Reynaldus Moat Minggu Da Lopes,Yoseph Darius Purnama Ranga,dkk pada tahun (2024) Pengaruh kualitas pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan pada hotel sinar kabor maumere.*Jurnal Kewirausahaan Manajemen Bisnis* Universitas Nusa Nipa
- Salma, Agus & Ratna, (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada perusahaan daerah air minum kabupaten hulu sungai utara. Sekolah tinggi ilmu administrasi amuntai.
- Saripudin, A Oktriaawan W., & Kuriniasih, (2021) Pengaruh keluhan terhadap kepuasan pelanggan. Fakultas Ekonomi Kota Malang.
- Silvia Andini (2019), Kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (persero) unit layanan pelanggan. Universitas lampung.
- Tjiptono, F (1997). *Strategi pemasaran*, edisi 2 Yogyakarta.
- Wardani. (2019). Pengaruh kemampuan kerja dan semangat kerja terhadap kinerja karyawan melalui kekuasaan kerja sebagai variabel intervening (studi kasus bank syariah mandiri kantor cabang kendal). Skripsi Salatiga : universitas iain salatiga.