

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar

English Title: The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Sewakadarma, Denpasar City

1st Putri Kusuma Dayanti ^a*

2nd Ni Putu Anik Prabawati

3rd Ni Wayan Supriyanti ^a  <https://orcid.org/0000-0002-1709-5291>

^a Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Abstract

The purpose of this study was to determine how the effect of service quality on customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar. Data analysis using simple linear regression analysis using the SPSS (Statistic Product and Service Solution) version 26 for Windows program. The results showed that there is a strong and significant influence between service quality on customer satisfaction of PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar City, the value of the coefficient of determination $R^2 = 0.531$ and $R = 0.729$ which shows that every 1% increase in service quality will increase customer satisfaction by 57.2%. Based on the results of the significance test, the tcount of 3.125 is greater than the t table (1.987) with a significance level of 0.002 ($p < 0.05$) so that the hypothesis in this study is accepted. This study shows that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar City. This can be interpreted that if the quality of service is implemented properly and in accordance with expectations, customer satisfaction with the quality of service at PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar will also increase.

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar. Analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan program SPSS (Statistic Product and Service Solution) version 26 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar nilai koefisien determinasi $R^2 = 0.531$ dan $R = 0.729$ yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1% maka kepuasan pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 57,2%. Berdasarkan hasil uji signifikansi diperoleh thitung sebesar 3.125 lebih besar dari t tabel (1,987) dengan tingkat signifikansi 0,002 ($p < 0,05$) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan diimplementasikan dengan baik dan sesuai dengan harapan maka kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan di PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar juga akan meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PDAM

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PDAM

Correspondence: putrikusumadayanti0206@gmail.com

1. Pendahuluan

Air merupakan sumber kehidupan bagi dan salah satu unsur yang sangat penting bagi semua makhluk hidup di bumi. Air menjadi kebutuhan penting dalam aktivitas manusia dan dipakai masyarakat untuk kebutuhan setiap hari - hari. Indonesia merupakan salah satu negara yang sebagian besar wilayahnya adalah perairan. Sumber daya alam ini memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Air digunakan hampir disetiap aspek kehidupan manusia, mulai dari penggunaan untuk rumah tangga sampai untuk yang bersifat komersial. 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 sehingga dapat digunakan untuk minum, mandi, memasak, mencuci, dan kebutuhan lainnya.

Berdasarkan pasal 33 ayat (3) Undang - Undang Dasar Republik Indonesia 1945 menjelaskan, "Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat". Berdasarkan pasal tersebut dimana bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat yang dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat. Dalam kehidupan sehari-hari air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Air yang berkualitas memegang peranan penting bagi kehidupan manusia, baik dalam kehidupan individu sehari-hari, perekonomian, pertanian, transportasi maupun industri, akan tetapi penggunaan yang utama adalah sebagai air minum.



Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, maka tentu saja industri sektor pengelolaan air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan banyak orang. Pentingnya air bersih untuk dijaga kelestarian dan pengelolaannya yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional. Untuk itu perlu campur tangan dari pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan dari masyarakat dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Pemerintah Indonesia cukup tanggap dengan pentingnya ketersediaan air bersih bagi kelangsungan hidup rakyatnya. Hal ini dapat dipastikan dengan dibentuknya suatu perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih dimana pengelolaannya diserahkan di masing-masing daerah Kabupaten atau Kota.

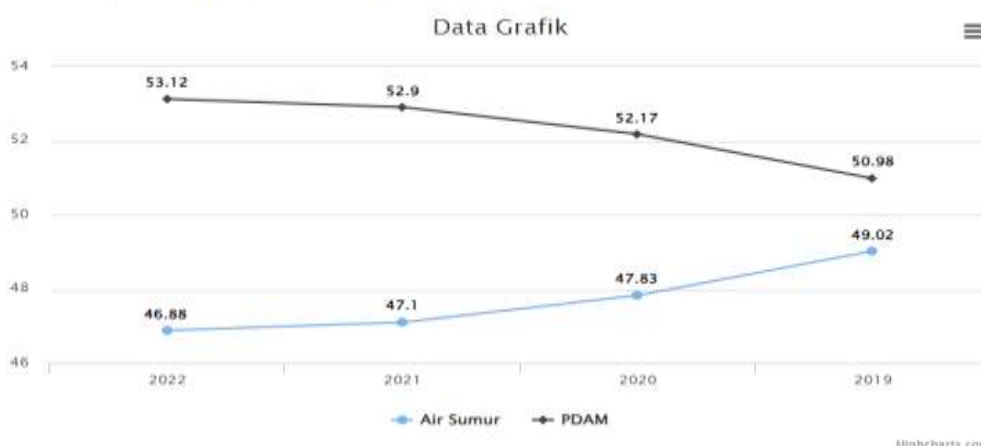
Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD dibentuk berdasarkan Undang - Undang No 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, yang memiliki tujuan melaksanakan pembangunan daerah melalui pelayanan jasa kepada masyarakat, penyelenggaraan kemanfaatan umum dan meningkatkan penghasilan pemerintah daerah. Salah satu perusahaan daerah yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan mengelola sumber daya air di setiap daerah adalah perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan yang menghasilkan pelayanan jasa air kepada masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan Masyarakat. Berdasarkan Undang - Undang. No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah. Sebagai badan usaha milik daerah yang melaksanakan fungsi pelayanan, PDAM diharapkan dapat memberikan pelayanan kebutuhan air minum dan air bersih bagi masyarakat, dan berkewajiban untuk meningkatkan cakupan pelayanan seiring dengan pertambahan jumlah penduduk.

Menurut data dari Badan Pusat Statistika (BPS) Kota Denpasar jumlah penduduk Kota Denpasar sebanyak 726.913 jiwa yang mencakup 4 kecamatan di Kota Denpasar dengan luas 127,78 km² dan kepadatan penduduk 5.689 jiwa/km² (diakses pada tanggal 18 Agustus 2023). Pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan penduduk pada setiap wilayah kota maupun kabupaten mendorong pemerintah untuk menyelenggarakan persediaan air dan distribusi air minum yang selaras dan perkembangan teknologi yaitu PDAM Tirta Sewakadarma. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Kota Denpasar bernama PDAM Tirta Sewakadarma yang memiliki kantor di Jalan Ahmad Yani No.98 Denpasar. Salah satu tujuannya dengan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma adalah mencukupi keperluan masyarakat akan air bersih dan meningkatkan pelayanan pada masyarakat sebagai penyedia jasa air bersih di Kota Denpasar. Maka dari itu diperlukan adanya kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas merupakan faktor penting dalam pemberian suatu produk (barang dan atau jasa). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan kualitas dan kuantitas air bersih di Kota Denpasar. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan pemberian pelayanan yang berkualitas.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma memiliki IPA (Instansi Pengolahan Air Minum) di daerah Belungsung dan Waribang yang mengambil sumber air dari Sungai Ayung. Pelayanan yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma kepada masyarakat Kota Denpasar yaitu melayani pembayaran air, pemasangan sambungan baru, melayani pemasangan kembali, permohonan pemindahan meter air, melayani pengaduan seperti pengaduan meter air hilang, kebocoran pipa, tidak mendapatkan air, dan pengaduan pemakaian air. Jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma di bulan Juli 2023 sebanyak 89.856 pelanggan dengan rata — rata pemakaian air 21,00 m³/bulan atau 21.000 liter/bulan. Sambungan Rumah Tangga sebanyak 76.828 unit, Niaga 10.215 unit, Industri 485 unit, Kantor 1.168 unit, Sosial 1.073 unit, Pelabuhan 2 unit, dan Kran Umum 85 unit.

Berdasarkan Bank Data Kota Denpasar terjadi kenaikan persentase masyarakat berakses air minum pengguna PDAM. Di tahun 2019 persentase masyarakat yang menggunakan air sumur 49,02% dan pengguna PDAM 50,98%. Tahun 2020 persentase pengguna air sumur 47,83% dan penggunaan PDAM 52,17%. Tahun 2021 persentase pengguna air sumur 47,1% dan pengguna PDAM 52,9%. Tahun 2022 persentase pengguna air bersih 46,88% dan pengguna PDAM 53,12%.

Persentase penduduk berakses air minum



Sumber: Presentase penduduk berakses air minum 2019 berdasarkan Bank Data Kota Denpasar (diakses Agustus 2023)

Berdasarkan UU No.25 Tahun 1999 tentang Pelayanan Publik, instansi pemerintah memiliki peran penting untuk memenuhi prinsip pelayanan publik sehingga pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan standar pelayanan. Tujuan perbaikan pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance*. Kriteria untuk mewujudkan *Good Governance* yakni adanya aparatur yang profesional dan pemberian pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien, dan transparan. Bagi sebuah perusahaan ataupun instansi pemerintahan kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat

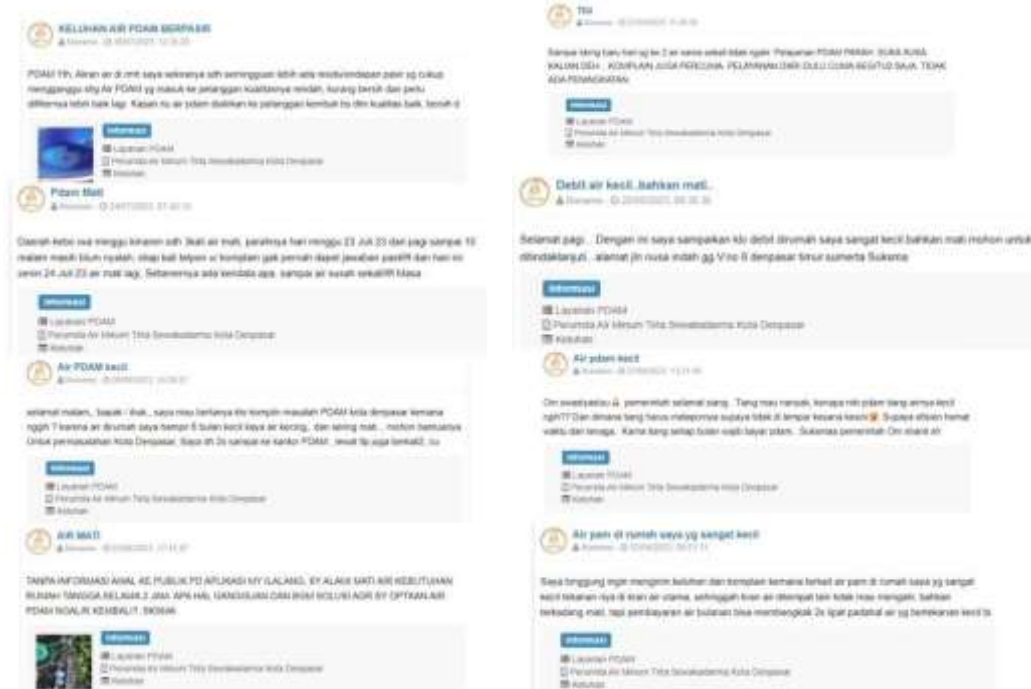
penting. Menurut Howard dan Sheht dalam Fandy Tjiptono (2014) kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapat dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan. Kepuasan pelanggan adalah faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana pelanggan menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan langsung dari kepuasan pelanggan terhadap air yang dikonsumsi. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap memuaskan dan dikatakan sudah ideal, sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitasnya dianggap buruk. Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur sebuah kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin terhadap masyarakat. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat, setelah masyarakat merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya. Oleh karena itu pemerintah harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui peningkatan kualitas pelayanan.

Pelayanan yang telah dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma sebagai usaha untuk memberi kepuasan pelanggan meliputi 5 dimensi yaitu Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) berfokus pada penampilan barang atau jasa yang merupakan produk pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas atau perlengkapan dalam pemberian pelayanan, penampilan pegawai saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi yang digunakan saat memberikan pelayanan. ketepatan waktu dalam memenuhi janji pelayanan kepada pengguna. Layanan PDAM termasuk dalam dimensi *Reliability* (kehandalan) yakni kecepatan dan ketepatan waktu proses terfokus pada kemampuan memberi pelayanan, etepatan dan kehandalan kepada pelanggan. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) merupakan tanggapan pemberi layanan atas apapun yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini adalah sikap cepat tanggapnya petugas dalam melayani berbagai keluhan pelanggan. Dimensi Assurance (jaminan), yaitu mampu memberikan kepastian dan jaminan dalam hal pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya kepada masyarakat atau pelanggan terhadap perusahaan atau instansi di Kantor PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Dimensi Empathy, kemampuan memberi pelayanan untuk memahami kondisi pengguna pelayanan dengan menciptakan komunikasi yang baik dan membangun hubungan saling percaya, saling menghargai dan perhatian kepada pengguna pelayanan. Layanan PDAM dalam dimensi ini ditunjukkan oleh sikap petugas PDAM dalam memberikan layanan kepada semua pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula. kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan dan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan, penyampaian dan mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2012).

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004).

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar, penulis menemukan beberapa masalah yang ditemukan dari hasil wawancara. Permasalahan terkait kondisi yang terjadi di lapangan yang disampaikan oleh Pak Andik Prasetyo, "Tagihan airnya makin naik padahal pakai air sedikit untuk mandi dan masak saja untuk nyuci istri saya sudah laundry baju." (Jumat, 28 Juli 2023). Informasi lain penulis dapatkan dari Pak Elip yang menjelaskan bahwa, "Airnya sering tidak keluar dan kadang keruh." (Jumat, 28 Juli 2023), Pendapat lainnya dari Bu Sugik yang mengatakan, "Air sering mati, dendanya juga mahal padahal saya hanya telat sehari sudah denda." (Jumat, 28 Juli 2023). Selain pendapat dari observasi yang penulis lakukan kepada masyarakat pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma, penulis juga merasakan sendiri mengenai air yang keluar sedikit saat pagi hingga sore hari, selain itu saat hujan air berubah menjadi kekuning — kuning.

Selain dari hasil observasi, berdasarkan data pengaduan masyarakat yang terdapat di Pro Denpasar dan melalui pencarian Google Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar, hal yang sering dikeluhkan masyarakat mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar Salah satunya terletak di kuantitas debit air. Debit air dalam hal ini berorientasi kepada jumlah/volume air yang didistribusikan kepada masyarakat. Masalah lainnya terletak pada kualitas yang kurang karena masih seringnya air yang keluar kotor. Hal ini dapat mempengaruhi kualitas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan fenomena yang terjadi di lingkungan masyarakat ialah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti debit air kecil, kualitas air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen ditambah persoalan kebocoran/kerusakan pipa dan pembayaran tarif air yang membengkak. Saat pelanggan melaporkan keluhan-keluhan yang dirasakan, pihak PDAM Tirta Sewakadarma menanggapi keluhan-keluhan tersebut namun penanganan yang diberikan oleh PDAM cenderung lambat, call center yang sering Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar yang sering sibuk.



Sumber: Pengaduan Pro Denpasar mengenai pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar (diakses Agustus 2023)

Berdasarkan Rekap Pengaduan dari Kantor PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar (Juli 2023) masalah pelanggan terbanyak yaitu pipa bocor sebanyak 188 pengaduan, selanjutnya disusul oleh masalah kebocoran *Body Gate Valve* (BGM) sebanyak 103 pengaduan. Total keseluruhan pengaduan PDAM Tirta Sewakadarma di bulan Juli 2023 mencapai 706 pengaduan. Harapan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang ada. Masih banyak para pelanggan mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar. Hal ini menyebabkan kekhawatiran masyarakat karena terhadap sulitnya mendapatkan air bersih. Air yang tidak menyala dapat merepotkan masyarakat dan dapat mengganggu aktivitas masyarakat setiap harinya. Kebutuhan masyarakat akan air semakin meningkat dan semakin tinggi pula tingkat penggunaan air bersih.

Tabel 1 Rekapitulasi Pengaduan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar Juni 2023

No	Jenis Pengaduan	Jumlah Pengaduan
1	Air Kecil	59
2	Air Mati	88
3	Air Keruh	5
4	BGV (<i>body gate valve</i>)	103
5	Bocor WM	82
6	Pipa Bocor	188
7	Lai – lain distribusi	69
8	Air Tangki	98
9	Perubahan Golongan	11
10	WM Mati, hilang, rusak	3
	JUMLAH TOTAL PENGADUAN:	706

Sumber:Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar

Berdasarkan latar belakang yang telah di sajikan diatas, penulis menemukan fenomena mengenai kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sewakadarma Denpasar untuk dilakukan penelitian dimana selama observasi dan berdasarkan data rekapitulasi pengaduan terdapat permasalahan berdasarkan persepsi masyarakat yang menjadi pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar. Pertama, bahwa pelayanan yang diterima masih belum memuaskan baik dari segi kualitas air yang keruh dan kuantitas air dimana air sering mati dan debit air kecil, survey pemasangan air baru yang lambat dan masih banyaknya pengaduan mengenai pipa bocor. Kedua, yaitu masalah tarif air yang mahal menurut persepsi pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma. Hal ini dikarenakan adanya kenaikan tarif air rata 15% di semua golongan mulai tanggal 1 Juni 2019 berdasarkan keputusan Walikota Denpasar No: 188.45 / 1109 / HK / 2019. Adanya denda pembayaran yang memberatkan pelanggan. Denda pembayaran setelah melewati tanggal 20 tiap bulannya sebesar 15.000, jika telat sebulan denda nya menjadi 100.000 dan pemutusan air tanpa pemberitahuan. Ketiga, pegawai PDAM yang kurang merespon terhadap pengaduan pelanggan menjadi permasalahan yang perlu diteliti dalam penelitian ini. Masyarakat banyak yang mengeluhkan kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan oleh PDAM dan kurangnya respon terhadap keluhan yang masyarakat berikan. PDAM mempunyai call center untuk menyampaikan keluhan namun masih kurang digunakan dengan baik. Saat menyampaikan keluhan terkadang call center nya sibuk atau tidak ada yang menjawab.

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar yaitu untuk mengetahui bagaimana

pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Denpasar.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang dilakukan oleh Prabowo (2021) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online Pada Gojek (Studi Kasus: Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi)". Tujuan penelitian ini untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan melalui keputusan pembelian pada jasa transportasi ojek online pada gojek. Variabel penelitian adalah Kualitas Pelayanan (X1), Persepsi Harga (X2), Kepuasan Pelanggan (Y), dan Keputusan Pembelian Jasa (Z). Teknik pengambilan data menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil menunjukkan bahwa seluruh hipotesis diterima. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama- sama mengukur pengaruh variable kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengambilan data dengan purposive sampling. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada studi kasus yang berbeda dan jumlah variable bebas (x) yang digunakan.

Kedua, penelitian dari Wijaya & Sujana (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)". Tujuan penelitian ini adalah mengetahui dan menjelaskan Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya terhadap Word of Mouth pada The Jungle Waterpark. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung The Jungle dengan jumlah sampel sebanyak 200 responden, teknik sampling menggunakan rumus slovin. Tipe penelitian yang digunakan adalah eksplanatif dan menggunakan metode analisis struktural (SEM) dengan menggunakan Software AMOS 24. Hasil menunjukkan variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan the jungle waterpark, persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan the jungle waterpark, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap word of mouth. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama- sama mengukur pengaruh variable kualitas pelayanan

(X) terhadap kepuasan pelanggan (Y), menggunakan metode penelitian kuantitatif Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada studi kasus yang berbeda, jumlah variable bebas (X) dan terikat (Y) yang digunakan, dan software yang digunakan untuk menganalisis data.

Ketiga, penelitian dari Lestari & Aprileny (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Kedai Camp Survivor, Bogor)." Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen di Kedai Camp Survivor Bogor. Strategi yang digunakan adalah strategi asosiatif. Metode analisis data menggunakan analisis linier berganda. Konsumen Kedai Camp Survivor Bogor sebagai populasi sasaran penelitian ini dengan sampel sebanyak 96 responden. Hasil menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan suasana toko secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, persepsi harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Secara simultan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, persepsi harga dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama- sama mengukur pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada studi kasus yang berbeda dan jumlah variable bebas (X) yang digunakan.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ilma Khairani dan Sri Rahayu Hijrah Hati (2017), dalam jurnal internasional dengan judul *The Effects of Perceived Service Quality towards Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Online Transportation*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan transportasi dengan perbaikan internet saat ini, perusahaan balap dan kualitas e-service dalam aplikasi berbasis terhadap kepuasan pelanggan dan niat perilaku. Dalam studi ini, niat perilaku yang loyalitas pelanggan dan dari mulut ke mulut. Enam-hipotesis penelitian dalam penelitian ini diuji dengan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menemukan bahwa nilai yang dirasakan untuk uang, kualitas layanan, dan kualitas e-service memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Juga, menemukan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap untuk membuat produk dan layanan mereka beradaptasi dengan era internet. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama- sama mengukur pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada studi kasus yang berbeda dan jumlah variable terikat (Y) yang digunakan.

Kelima, penelitian dari Rashid & Rokade (2019) dengan judul *Service Quality Influence Customer Satisfaction And Loyalty*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur variabel kualitas layanan ritel yang berdampak pada Kepuasan Konsumen (CS) dan loyalitas pelanggan pada pembeli ritel makanan dan minuman yang terorganisir di Kota Bhopal di India tengah. Teknik yang digunakan adalah convenience sampling dan dengan 216 responden melalui kuesioner. Analisis data menggunakan Perangkat lunak IBM SPSS 16 dan Smart Partial Least Square 3.2.6 dengan model jalur persamaan struktural (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tiga faktor yaitu aspek fisik, harga, dan pembayaran tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Lalu, kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Persamaan antara penelitian ini dan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama- sama mengukur pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dan menggunakan metode penelitian kuantitatif Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada studi kasus yang berbeda dan jumlah variable terikat (Y) yang digunakan.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan (yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Norman mengenai karakteristik pelayanan, yakni sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan yang sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Karakteristik tersebut dapat menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang baik. Menurut Fandy Tjiptono (2019) jasa (service) merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Menurut Kotler dan Keller yang dikutip Fandy Tjiptono (2019) "jasa atau pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun". Menurut Kasmir (2012), pelayanan merupakan kegiatan atau tindakan dan perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumennya. Definisi diatas mengandung makna, bahwa pelayanan adalah sebuah aktivitas yang sifatnya sebagai penghubung antara yang di berikan.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah adalah rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang - undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik secara sederhana disebut sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah, dimana semua barang dan jasa yang diberikan oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan publik. Berdasarkan pada pengertian tersebut menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Menurut Dwiyanto (2008) Pelayanan publik adalah produk birokrasi publik, yang dapat diterima warga pengguna, maupun masyarakat secara luas. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu aktivitas, yang dilakukan oleh birokrasi publik, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Yang dimana, pengguna yang dimaksud adalah Warga Negara atau Masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Menurut Kotler dalam Nurbaiti (2013) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu Tindakan dan kegiatan yang dapat ditawarkan antara pihak satu kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan siapapun itu. Jadi, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapatkan, melalui aktifitas atau kegiatan tertentu, yang dilakukan kepada satu pihak kepada pihak lainnya yang membutuhkan pelayanan, bukan dengan pelayanan yang hanya memberikan janji namun tidak ditepati.

Kualitas menurut kamus bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa kosekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa (Anandar, 2015). Kualitas adalah keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik - karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk/ jasa adalah sejauh mana produk/jasa memenuhi spesifikasi- spesifikasinya. (Sari, Aksa, 2011).

Kotler (Alma 2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Goetsch Davis, membuat definisi kualitas yang lebih luas cakupannya, yaitu "kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. (Yamit, 2002). Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik- karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan - kebutuhan yang telah ditentukan bersifat laten (Koestanto dan Yuniati, 2014).

Kualitas Pelayanan

Menurut kasmir mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan (Anandar, 2015). Menurut Sinambela (2006), terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusiannya serta sistem manajemen pelayanan-pelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, responsive, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten. Responsive berarti tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta cepat dalam memberikan pelayanan. Meyakinkan dalam arti percaya diri, professional, berkopeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan. Service Quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Service Quality dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka

terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Hardiyati 2010). Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Kualitas layanan mengacu pada penilaian-penilaian pelanggan tentang inti pelayanan, yaitu si pemberi pelayanan itu sendiri atau keseluruhan organisasi pelayanan, sebagian besar masyarakat sekarang mulai menampakkan tuntutan terhadap pelayanan prima, mereka bukan lagi sekedar membutuhkan produk yang bermutu tetapi mereka lebih senang menikmati kenyamanan pelayanan. Oleh karena itu dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, organisasi harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya. Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Tjiptono, 2011). Menurut Parasuraman (Kotler, 2002) ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *tangibles* (tampilan fisik pelayanan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati).

Kepuasan Pelanggan

Definisi Kepuasan

Kotler dalam Lupiyoadi (2001) mengungkapkan kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/ jasa yang diterima dan diharapkan. Tjiptono (2002) mengungkapkan bahwa kepuasan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Kajian lain yang dilakukan oleh (Kui-son Choi, Hanjoon Lee, Chankon Kim, dan Sunhee Lee 2005) merupakan komparasi dari beberapa dimensi diatas. Dari definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah melakukan pembelian atau pemakaian.

Definisi Pelanggan

Kata pelanggan adalah istilah yang sangat akrab dengan dunia bisnis di Indonesia mulai dari pedagang kecil hingga pedagang besar, dari industri rumah tangga hingga industri berskala internasional, dari perusahaan yang bergerak dibidang produksi barang hingga perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat mengerti apa arti kata pelanggan (Yamit, 2002). Secara tradisional pelanggan diartikan orang yang membeli dan menggunakan produk. Dalam perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa pelayanan. Dalam dunia perbankan pelanggan diartikan nasabah. Pandangan tradisional ini menyimpulkan bahwa pelanggan adalah orang yang berinteraksi dengan perusahaan setelah proses produksi selesai, karena mereka adalah pengguna produk. Sedangkan orang yang berinteraksi dengan perusahaan sebelum proses produksi berlangsung adalah dianggap sebagai pemasok. Pelanggan dan pemasok dalam konsep tradisional ini adalah orang yang beradadi luar perusahaan atau disebut pelanggan dan pemasok eksternal (Yamit, 2002).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Lukman (2000), menyatakan bahwa kepuasan sebagaimana tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dihasilkan dengan harapannya. Kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan faktor kebutuhan seseorang (pelanggan) dimana jika kebutuhan seseorang terpenuhi maka orang tersebut merasa puas, demikian pula sebaliknya. Menurut Tjiptono (1996), menambahkan bahwa kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan dan loyalitas pelanggan kepada Perusahaan. Tujuan dari suatu bisnis atau usaha adalah menciptakan rasa puas kepada pelanggan. Berdasarkan berbagai teori diatas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kenyataan, atau hasil yang dirasakan. Berdasarkan definisi para ahli penulis menyimpulkan kepuasan pelanggan dapat dikatakan berhasil apabila pelanggan dapat merasakan puas dalam hal pemberian pelayanan. Memberikan kepuasan kepada pelanggan hanya dapat diperoleh kalau perusahaan memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan. Memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan berarti kualitas produk dan jasa pelayanan yang dihasilkan ditentukan oleh pelanggan. Semua usaha yang dilakukan perusahaan diarahkan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tidak mungkin orang akan melakukan pembelian ulang produk kalau pelanggan tidak akan merasa puas dengan apa yang mereka terima. Dengan kata lain kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Dari definisi kepuasan pelanggan tersebut, perusahaan harus berusaha mengetahui apa yang diharapkan pelanggan dari produk dan jasa yang dihasilkan. Harapan pelanggan dapat diidentifikasi secara tepat apa bila perusahaan mengerti persepsi pelanggan terhadap kepuasan. Mengetahui persepsi pelanggan terhadap kepuasan sangatlah penting, agar tidak terjadi kesenjangan (*gap*) persepsi antara perusahaan dengan pelanggan (Yamit, 2002). Persepsi pelanggan terhadap kepuasan merupakan penilaian subyektif dari hasil yang diperolehnya.

Menurut Tjiptono (2011) ada empat (4) metode pengukuran kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut: sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, survei kepuasan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan lembaga pemerintah berbentuk perusahaan daerah memiliki sifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum, memupuk pendapatan. Dalam penjelasan Berdasarkan Undang - Undang No.5 Tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di daerah disebutkan bahwa yang dimaksud dengan

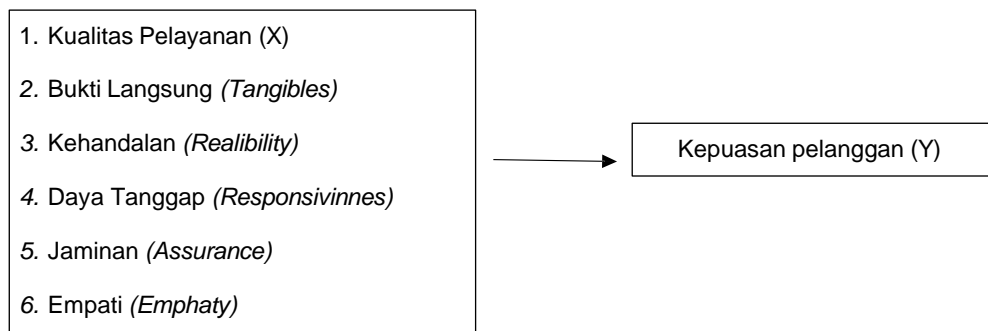
perusahaan daerah adalah suatu badan usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangan perekonomian dan untuk menambah penghasilan daerah. Undang-undang No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah menyebutkan bahwa Perusahaan Daerah adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat: Memberi jasa, Menyelenggarakan kemanfaatan umum, dan Memupuk pendapatan. Tujuan Perusahaan Daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat, dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur. Perusahaan Daerah tersebut dipimpin oleh suatu direksi yang jumlah anggota dan susunannya ditetapkan dalam peraturan pendiriannya. Direksi berada dibawah pengawasan Kepala Daerah/pemegang saham atau badan yang ditunjuknya. Dari sifat-sifat perusahaan daerah seperti yang disebutkan diatas, sifat utama dari perusahaan daerah bukan berorientasi pada profit. Tetapi sifat utamanya adalah pemberian jasa dan penyelenggaraan kemanfaatan umum.

Menurut Prijono T. (1987) pengertian perusahaan daerah sebagai perusahaan yang sebagian modal atau seluruhnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain atau dengan berdasarkan undang- undang pendirian perusahaan daerah harus diatur dengan peraturan daerah yang bertujuan untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya guna memenuhi kebutuhan rakyat.

Adapun sifat dasar perusahaan daerah masih mengacu kepada pasal 5 UU no. 5 tahun 1962, tentang perusahaan daerah dengan penjelasan sebagai berikut; Perusahaan daerah adalah satu kesatuan yang bersifat memberi jasa, memberikan kemanfaatan umum, dan memupuk pendapatan. Tujuan perusahaan daerah adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Tujuan BUMD tidak jauh berbeda dengan tujuan BUMN, yakni menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertical bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi hajat hidup orang banyak, mampu memupuk keuntungan dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. Salah satu BUMD yang mengemban amanah dan peran strategis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan usahanya.

Model Analisis



PDAM merupakan salah satu pusat penyedia air bersih yang memberikan jasa pelayanan kepada konsumen. Dalam kehidupan sekarang ini dimana harapan masyarakat yang juga semakin tinggi ditengah maraknya pertumbuhan penduduk sehingga kepuasan konsumen sangat menjadi prioritas paling utama. Dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan jasa terdapat lima indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati). Dari kelima dimensi yang telah di berikan PDAM kepada pelanggan tersebut akan dihasilkan berupa tanggapan dari konsumen yang tercermin pada kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja (pelaksanaan). Masyarakat akan membandingkan antara kualitas layanan yang dirasakan dengan tingkat harapan yang diinginkan. Apabila tingkat kinerja yang dirasakan melebihi tingkat harapan yang diinginkan, maka masyarakat akan cenderung merasa puas.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2010). Adapun dugaan sementara penelitian ini adalah:

Ho: Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar

Ha: Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar

Adapun hipotesa dalam penelitian ini adalah “Diduga bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar”.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendeskripsikan data yang bentuknya angka-angka yang didapatkan di lapangan mengenai peristiwa yang terjadi saat ini dalam variabel tunggal. Penelitian kuantitatif menurut Creswell (2016) adalah metode-metode untuk menguji teori-teori

tertentu dengan cara meneliti hubungan antarvariabel dalam penelitian. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan mendeskripsikan hasil seberapa besar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Penulis melakukan survey dengan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian. Jenis (genre) pada penelitian ini yaitu studi kasus dimana dalam penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan memahami suatu kejadian/masalah yang terjadi dengan cara mengumpulkan berbagai macam data kemudian diolah untuk mendapatkan solusi dari suatu masalah.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan, Sugiyono (2014). Didalam penelitian ini yang merupakan populasi ialah keseluruhan pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar yaitu sekitar 89.856 pelanggan.

Sampel yaitu bagian pada populasi dengan akan diteliti, sampel digunakan sebab pada banyak kasus tidak bisa mempelajari semua anggota populasi apabila memiliki keterbatasan waktu, dana, dan tenaga. Didalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Pada metode ini sampel diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan itu sampel yang digunakan harus sesuai dengan syarat-syarat yang telah ditentukan seperti kriteria, ataupun sifat. Adapun kriteria sampel dari penelitian ini ialah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar.

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai $e = 10\%$ artinya tingkat toleransi ketidaktepatan sebesar 10% dengan menerapkan rumus Slovin maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{89.856}{1 + 89.856(0,1)^2}$$

$$n = 99,77 \text{ (100 Responden)}$$

Berdasarkan perhitungan diatas jumlah sampel dibulatkan sehingga menjadi 100 responden.

Teknik pengumpulan data berupa angket yang digunakan sebagai data untuk menganalisis dan mempelajari perilaku individu dalam suatu organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan oleh peneliti. dalam penelitian ini digunakan jenis kuesioner tertutup. Menurut Siregar (2013) kuesioner tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden yang sudah berada dalam bentuk pilihan. Dalam arti kuesioner jenis ini responden tidak diberikan kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi dari responden sehingga penelitian lebih terstruktur, dengan menggunakan Skala Likert (Sugiyono 2017). Skala Likert memiliki keragaman skor sebagai akibat penggunaan skala yang dalam contoh berkisar antara 1 sampai 5. Hal ini memberikan peluang untuk responden mengekspresikan tingkat pelayanan yang mereka dapatkan.

Teknik Analisis Data Teknik analisis data menurut Hasan, (2006) yaitu menentukan besarnya pengaruh kuantitatif dari beberapa kejadian lainnya. Kejadian tersebut dinyatakan sebagai suatu perubahan nilai variabel. Proses analisis data tersebut dimulai, dengan memperhatikan semua data yang diperoleh, baik melalui hasil observasi dan kuesioner atau angket. Dalam menganalisis data, penulis menggunakan Analisis Kuantitatif Deskriptif, yaitu penafsiran dan pemecahan masalah penelitian dengan menggunakan statistik. Aplikasi perangkat lunak (*software*) yang digunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah Statistical Product and Service Solution (SPSS).

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma yang berdomisili di Kota Denpasar. Karakteristik responden pada penelitian ini yaitu Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan, dan Jumlah anggota keluarga dalam satu rumah.

Berdasarkan data kuesioner dengan 18 item pertanyaan yang terdiri dari variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan pelanggan) diberikan dibagikan kepada 100 orang responden yang merupakan masyarakat kota Denpasar sebagai pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma dilakukannya uji Validitas. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid. Hasil kuesioner dikorelasi antara skor masing-masing item dengan skor totalnya. Dimana nilai r tabel dengan taraf signifikan $\alpha=0,5$ (5%), yaitu sebesar 0,195.

Berdasarkan hasil olah data kuesioner menggunakan SPSS 26 semua item pernyataan atas variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) yang digunakan dalam penelitian memiliki r hitung yang lebih besar dari r tabel 0,195. Sehingga dapat disimpulkan semua item pernyataan dalam penelitian adalah valid, yang dapat dilihat pada nilai masing-masing item pertanyaan berdasarkan kolom r hitung yang memiliki nilai koefisien positif dan lebih besar dari 0,195.

Uji reliabilitas adalah suatu instrumen stabilitas antara hasil pengamatan dan instrumen pengukuran pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Berdasarkan

hasil olah data kuesioner menggunakan SPSS 26 didapatkan hasil pada 15 item pertanyaan variabel kualitas layanan pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) adalah $0,874 > 0,6$ maka kesimpulannya adalah instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya. Pada 3 item pertanyaan variabel kepuasan pelanggan pada tingkat signifikan 5%, nilai koefisien reliabilitas (Cronbach's Alpha) diatas adalah $0,728 > 0,6$ maka kesimpulannya adalah instrumen yang diuji adalah reliabel atau terpercaya.

Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Berdasarkan jawaban responden atas 15 pernyataan dengan 5 indikator dari variabel kualitas pelayanan yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Berdasarkan hasil penelitian di dapatkan nilai rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,96 skala interval 3,41 – 4,20 dengan keterangan baik. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Sewakadarma sudah dikatakan baik dan perlu dipertahankan.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator *Tangible* (Bukti Fisik) dikatakan baik dengan skor rata-rata 4,39 sehingga dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dari aspek indikator *tangible* yang diberikan di PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar sudah baik dan perlu dipertahankan. Indikator *tangible* (bukti fisik) berupa pegawai PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar berpakaian rapi, bangunan dan interior PDAM Tirta Sewakadarma bersih dan nyaman, serta tempat pembayaran rekening tagihan air mudah untuk dijangkau.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator *Reliability* (Kehandalan) dikatakan baik dengan skor rata-rata 4,07 sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan dari aspek indikator *reliability* yang diberikan di PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar sudah baik dan perlu dipertahankan. Indikator *reliability* (kehandalan) berupa karyawan yang mampu memberikan pelayanan yang cepat serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma, pelayanan air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya, pegawai PDAM Tirta Sewakadarma disiplin, memberikan pelayanan yang baik, dan sesuai dengan prosedur yang dijanjikan.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator *Responsiveness* (Daya Tanggap) dikatakan kurang baik dengan skor rata-rata 3,95 sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan dari aspek indikator *responsiveness* (daya tanggap) yang diberikan di PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Dalam memberikan pelayanan pegawai PDAM Tirta Sewakadarma perlu selalu siap untuk melayani pengaduan pelanggan, pegawai yang perlu cepat dan tanggap dalam melayani pembayaran dan permohonan sambungan baru, dan pegawai PDAM Tirta Sewakadarma perlu unruk dapat memberikan informasi yang jelas dan lengkap saat pelanggan mengajukan pertanyaan.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator *Assurance* (Jaminan) dikatakan kurang baik dengan skor rata-rata 3,24 sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan dari aspek indikator *assurance* (jaminan) yang diberikan di PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar belum maksimal dan perlu ditingkatkan. Dalam memberikan pelayanan, PDAM Tirta Sewakadarma perlu memberikan jaminan kualitas dan kelancaran distribusi air bersih ke pelanggan PDAM yang telah membayar tagihan air setiap bulan nya.

Berdasarkan jawaban responden atas pernyataan mengenai indikator *Empathy* (Empati) dikatakan baik dengan skor rata-rata 4,15 sehingga dapat diketahui bahwa kualitas layanan dari aspek indikator *empathy* yang diberikan di PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar sudah baik dan perlu dipertahankan. Indikator *empathy* (empati) berupa PDAM Tirta Sewakadarma memiliki karyawan yang memperlakukan pelanggan secara jujur dan adil sesuai dengan kebutuhan, PDAM Tirta Sewakadarma memiliki karyawan yang dapat memahami kebutuhan khusus pelanggan, karyawan PDAM Tirta Sewakadarma bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan dari penerapan kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tirta Sewakadarma dikatakan sudah baik dengan skor rata – rata variabel kepuasan pelanggan 3,71 dengan keterangan skala interval baik. Hal ini menunjukkan pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma sudah puas karena terjadi kesesuaian harapan berupa kualitas jasa yang diberikan, pelayanan yang diberikan pegawai, dan hasil kinerja PDAM Tirta Sewakadarma Denpasar.

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dengan *Kolmogorov-smirnov* menggunakan SPSS 26. Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,2 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini dilakukan uji linearitas yang digunakan untuk mengetahui apakah data sesuai dengan garis linear atau tidak. Berdasarkan hasil uji Linearitas didapatkan nilai Sig. deviation from linearity $0,148 > 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear atau sesuai antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) dengan dengan variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesamaan varian dari nilai residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas, yang dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Dengan dasar pengambilan keputusan dimana, Jika nilai signifikansi (Sig) antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Berdasarkan Heteroskedastisitas nilai signifikansi (Sig) antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan absolut residual sebesar $0,148 > 0,05$, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi

Berdasarkan hasil analisis yang telah dijelaskan peneliti memperoleh hasil bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X)

berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Diketahui berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 4.745 + 0,108X$ Nilai Konstanta kepuasan pelanggan sebesar 4,745 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien $X = 0,108$ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Dimana semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil Uji t diperoleh data nilai t hitung untuk variabel etika pelayanan publik sebesar 3.125 dengan menggunakan taraf signifikan 5% diperoleh t tabel sebesar 1,987. Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa nilai t hitung lebih besar dari t tabel yaitu $3.125 > 1,987$ dan berdasarkan nilai signifikansi nya $0.002 < 5$ sehingga dapat dikatakan H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar.

Berdasarkan uji tabel diatas diketahui besarnya koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,729 menunjukkan bahwa korelasi/hubungan diantara dimensi indikator *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar memiliki hubungan linier yang kuat karena $> 0,50$. Untuk analisis koefisien determinasi (R^2) adalah 0,531 yang berarti adanya perubahan kepuasan pelanggan (Y) mampu dipengaruhi oleh perubahan pada variabel kualitas pelayanan dengan indikator *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* secara bersamaan sebesar 53,1%. Sedangkan sisanya yang berjumlah 46,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti oleh penulis.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Sewakadarma. Hasil pada penelitian ini sesuai dengan teori Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2002) dimana kepuasan pelanggan jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang. Jika kinerja yang dirasakan di bawah harapan, pelanggan tersebut akan merasa kecewakan dan tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas dikarenakan pelanggan merasa kebutuhan/ keinginannya terpenuhi oleh kualitas suatu pelayanan. Kepuasan ini tentu akan dapat dirasakan setelah pelanggan yang bersangkutan mengkonsumsi produk / menggunakan jasa tersebut.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dijabarkan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma Kota Denpasar. Hal ini dapat diartikan bahwa apabila kualitas pelayanan dilakukan atau diimplementasikan dengan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar juga akan meningkat. Berdasarkan hasil uji data menggunakan SPSS 26 dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dengan t hitung sebesar 3.125 $>$ t tabel sebesar 1,987 dan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Nilai R 0,729 lebih besar dari 0,5 menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Koefisien Determinan (R^2) sebesar 53,1%. yang mempengaruhi, antar variabel, sisanya sebesar 46,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang berada di luar variabel yang diteliti oleh penulis.

Dengan demikian maka Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Sewakadarma Kota Denpasar).

Daftar Pustaka

- Bada Pusat Statistik Kota Denpasar melalui alamat URL: <https://denpasarkota.bps.go.id/> (Diakses 3 Agustus 2023)
- Bank Data Kota Denpasar melalui alamat URL: <https://bankdata.denpasarkota.go.id/> (Diakses 3 Agustus 2023)
- Creswell, John W. (2017). *Research Design (Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif Dan Campuran)*. Terjemahan oleh Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik, Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Goetsch, David L. & Davis, Stanley M. (1994). *Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International inc.
- Ilma Khairani and Sri Rahayu Hijrah Hati. (2017). *The Effects of Perceived Service Quality towards Customer Satisfaction and Behavioral Intentions in Online Transportation*. International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS) Volume 5, Issue 1, ISSN 2320–4044 (Online)
- Kasmir. (2012). *Manajemen Perbankan. Cetakan 11*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. & Gary Armstrong (2012). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Lestari dan Aprileny. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Suasana Toko Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Konsumen Pada Kedai Camp Survivor, Bogor)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research Journal Marketing*.
- Pasal 33 Undang — Undang Dasar Republik Indonesia 1945 Tentang Perekonomian Nasional.
- Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sewakadarma melalui alamat URL: <https://www.pdam.denpasarkota.go.id/> (Diakses pada 2 Agustus 2023)
- Prabowo (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Ojek Online Pada Gojek (Studi Kasus: Pelanggan Gojek Di Kota Bekasi)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Jakarta
- Pro Denpasar melalui alamat URL <https://pengaduan.denpasarkota.go.id/> (Diakses pada 2 Agustus 2023)
- Rashid, Abdul and Rokade. (2019). *Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty*. UKH Journal of Social Sciences, Volume 3, No. 1
- Sinambela, Lijan Poltak. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Georgeus (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa—Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Undang — Undang Nomor 25 Tahun 2019, Tentang Pelayanan Publik.
- Undang — Undang Nomor 32 tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang — Undang Nomor 5 Tahun 1974, Tentang Pokok - Pokok Pemerintahan di Daerah.
- Wijaya, Fahmi dan Sujana. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Word Of Mouth (Studi Kasus Pada The Jungle Waterpark Bogor)*. Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan, Bogor.