

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. TIRTA AGUNG TELAGA SILABA
KECAMATAN AMUNTAI SELATAN**

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat meraih gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik



OLEH:

NURUL ZANNAH

NPM : 2022320

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)

AMUNTAI

2026

TANDA PERSETUJUAN

Menerangkan Mahasiswa di bawah ini atas nama:

Nama : Nurul Zannah

NPM : 2022320

Program Studi : S1 Administrasi Publik

Judul Skripsi : "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIRTA AGUNG TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN".

Setelah diseminarkan dan diadakan perbaikan seperlunya kami dapat menyetujui proposal skripsi atas nama di atas untuk dilanjutkan ke pembimbingan Skripsi pada Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Amuntai, April 2026

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Hj. Saidah Hasbivah, S.Sos, M.AP
NUPTK. 9260748649230093



Jamil Rifani, S.Sos, M.M
NUPTK. 6462762663160173

Mengetahui,

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Ahmad Baihani, S.Sos, M.A
NUPTK. 19921104 2015091 021

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang segala puji bagi dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan nabi muhammad SAW beserta Keluarga dan sahabat beliausera pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur alhamdulillah atas rahmat dan hidayah yang diberikan olrh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIRTA AGUNG TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN”. Dalam proses penyusunan proposal skripsi ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari beberapa pihak.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan proposal skripsi ini.

Amuntai, 10 Februari 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
1. Secara Teoritis	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
B. Tinjauan Teoritis.....	11
C. Kerangka Pemikiran	23
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi Penelitian	26

B. Pendekatan Penelitian	26
C. Tipe Penelitian.....	27
D. Populasi dan Sampel.....	27
E. Definisi Operasional Variabel	29
F. Instrumen Penelitian	32
G. Teknik Pengumpulan Data.....	35
H. Teknik Penentuan Skor	37
I. Uji Validasi dan Reabilitas.....	39
J. Teknik Analisis Data	42
DAFTAR PUSTAKA.....	48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	32
Tabel 3.2 Kriteria Penelitian Jawaban Responden.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
-------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 mengenai Sumber Daya Air menegaskan bahwa setiap individu berhak mendapatkan akses untuk memanfaatkan sumber daya air dan menggunakan air untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari, pertanian masyarakat, serta kegiatan non-komersial, serta mengajukan laporan dan pengaduan kepada pihak berwenang atas kerugian yang dialaminya berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air.

Sebagai penyedia layanan publik dibidang air bersih, PT. Tirta Agung Telaga Silaba mempunyai tanggung jawab yang signifikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan oleh pemerintah serta sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. PT. Tirta Agung Telaga silaba tidak hanya berperan dalam mendistribusikan air bersih, tetapi juga berperan dalam menjaga kualitas, keberlanjutan, dan keterjangkauan dan layanan agar dapat dirasakan oleh semua kalangan masyarakat secara adil dan merata.

Pelayanan yang diberikan oleh PT. Tirta Agung Telaga Silaba harus mengacu pada standar pelayanan publik yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik mencakup beberapa aspek utama, yaitu kepastian hukum,

partisipasi masyarakat, keterbukaan, proporsionalitas, dan tidak diskriminatif. Dalam konteks PT. Tirta Agung Telaga Silaba, standar pelayanan publik yang baik mencakup ketersediaan air bersih yang berkelanjutan, kualitas air yang memenuhi standar kesehatan, distribusi yang merata, tarif yang terjangkau dan sesuai dengan ketentuan, serta sistem pengaduan pelanggan yang mudah diakses dan cepat dalam penanganannya.

Kualitas pelayanan sangat penting karena memengaruhi efektivitas kerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Karena itu, PT. Tirta Agung Telaga Silaba harus menetapkan standar pelayanan yang jelas, meningkatkan performa karyawan, serta terus berusaha memperbaiki kualitas layanan agar memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Jika kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik, maka masyarakat akan lebih senang dan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan bisa menjadi lebih baik.

PT. Tirta Agung Telaga Silaba harus memastikan bahwa tim teknis selalu siap siaga selama 24 jam dan memiliki cara kerja yang teratur untuk menangani semua keluhan yang masuk. Dengan merespons cepat dan memperbaiki masalah secara mudah, PT. Tirta Agung Telaga Silaba bisa membuat masyarakat lebih puas, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta menjaga pengoperasian layanan air bersih tetap berjalan lancar dan berkelanjutan.

PT. Tirta Agung Telaga Silaba yang beroperasi di Kecamatan Amuntai Selatan adalah bagian dari PT. Tirta Agung Amuntai(Perseroda).

Tugas PT. Tirta Agung Telaga Silaba adalah menyediakan dan mendistribusikan air bersih ke masyarakat di wilayah kecamatan Amuntai Selatan. Unit ini berdiri sejak tahun 2005 dan hingga kini sudah melayani 4.754 pelanggan dengan kapasitas produksi mencapai 20 liter per detik. Sebagai penyedia air bersih, PT. Tirta Agung Telaga Silaba memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan air yang layak untuk dikonsumsi dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Layanan yang ditawarkan mencakup pengolahan air baku, distribusi air bersih, pemasangan sambungan baru, dan pemindahan pipa. Selain itu, PT. Tirta Agung Telaga Silaba juga menerima laporan kebocoran pipa, menangani perbaikan pipa yang rusak, serta melayani keluhan pelanggan terkait penggantian meter air yang rusak, analisis dan perbaikan pembengkakan tagihan air, serta memberikan penjelasan mengenai masalah tagihan air pelanggan.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba, terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian seperti:

1. Masyarakat masih menemukannya kasus sering terjadinya air tidak mengalir pada pagi dan sore menjelang malam hari ketika aktivitas yang dilakukan sangatlah intens, sehingga mengganggu kebutuhan masyarakat sehari-hari
2. Adanya keluhan masyarakat tentang tingginya tagihan air. Sehingga beberapa masyarakat merasa harga yang mereka bayar tidak sesuai dengan jumlah air yang mereka pakai sehari-hari.

3. Terjadinya kemacetan air dan kualitas air yang tiba-tiba berwarna keruh akibat kurang bersihnya air yang didistribusikan kepada masyarakat. Hal ini merupakan dua indikator nyata bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Tirta Agung Telaga
4. jumlah sumber daya manusia berupa para pegawainya, baik dari segi teknis administratif maupun lapangan yang ada tidak sebanding dengan luas wilayah kerjanya yang mengakibatkan adanya keterlambatan pemenuhan kebutuhan baik didalam wilayah kantor maupun dilapangan.

Berdasarkan masalah diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. TIRTA AGUNG TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI SELATAN”.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan jelas, ada beberapa batasan yang ditetapkan. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di PT. Tirta Agung Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara.

1. Menurut Tjiptono dalam(Hardiansyah, 2018:72-73). terdapat lima dimensi kualitas pelayanan mencakup:
 - a. Bukti langsung (*Tangibles*)
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - c. Daya tanggap (*Responsiviness*)
 - d. Jaminan (*Assurance*)

- e. Empati (*Empaty*)
- 2. Kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indrasari,2019:91-92).
 - a. Kualitas Produk
 - b. Kualitas Pelayanan
 - c. Emosional
 - d. Harga
 - e. Biaya

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan, yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba, yang berada di Kecamatan Amuntai Selatan.

2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba, Kecamatan Amuntai Selatan.

E. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan keilmuan, terutama pada bidang kajian pelayanan publik. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memperkaya literatur yang membahas tentang hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan tingkat kepuasan masyarakat, khususnya pada layanan penyediaan air bersih di PT. Tirta Agung Telaga Silaba. Di samping itu, temuan dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang sejenis.

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Tirta Agung Telaga Silaba dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi manajemen PT. Tirta Agung Telaga Silaba dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik, seperti pengelolaan beban kerja pegawai yang lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan responsivitas dalam menangani keluhan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan dalam menyusun strategi edukasi bagi pelanggan mengenai cara mendeteksi

kebocoran dan penggunaan air secara efektif dan efisien, sehingga dapat mengurangi keluhan terkait pembengkakan tagihan air. Dengan adanya perbaikan di berbagai aspek pelayanan, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap layanan PT. Tirta Agung Telaga Silaba dapat meningkat, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan PT. Tirta Agung Telaga silaba yang beroperasi di Kecamatan Amuntai Selatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Nor Aida (2021) Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai**
dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Puskesmas Pagat. Nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,919, ini menunjukkan bahwa keeratan hubungan langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,919 nilai tersebut termasuk pada kategori sangat kuat. Koefisien regresi kualitas pelayanan (X) sebesar 0,671, yang berarti setiap penambahan 1% maka nilai kepuasan masyarakat bertambah sebesar 0,671, koefisien regresi tersebut bernilai positif. Secara simultan variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan nilai F sebesar 423,052. Koefisien determinasi sebesar 0,844 menyatakan bahwa pengaruh

kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 84,4% sedangkan sisanya sebesar 15,6% dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan. Dari hasil uji t, diperoleh t-hitung sebesar 20,568 dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ yang berarti ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah indikator tangibles yang memperoleh rata-rata sebesar 3,8. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Puskesmas Pagat maka disarankan terutama untuk seluruh pihak Puskesmas/pegawai Puskesmas Pagat untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama dalam memberikan jaminan waktu dalam pelayanan dan petugas tidak mementingkan kepentingan sendiri, serta memahami kepuasan pasien.

2. **Suhailah (2018) Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.**

Dalam penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Balai”**. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (emphaty) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang terdaftar sebagai PDAM Tirta Kualo Kota tanjungbalai. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik Non-

Probability Sampling dengan pendekatan Accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 0,271 X_1 + 0,197 X_2 + 0,201 X_3 + 0,316 X_4 + 0,165 X_5$. Berdasarkan analisis data statistik, 10 indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolonieritas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel assurance dengan koefisien regresi sebesar 0,316, lalu tangible dengan koefisien regresi sebesar 0,271, kemudian diikuti dengan responsiveness dengan koefisien regresi sebesar 0,201, dan reliability dengan koefisien regresi sebesar 0,197 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah empathy dengan koefisien regresi sebesar 0,165. PDAM Tirta Kualo harus perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

a. Definisi pelayanan

Pelayanan adalah sebuah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga untuk memenuhi kebutuhan orang lain, bisa dalam bentuk

barang, jasa, atau layanan administratif. Pelayanan bisa diberikan oleh pihak publik maupun swasta, dengan tujuan agar penerima layanan merasa lebih mudah dan puas.

Menurut Rachman (2021:6), pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang terjadi dalam interaksi langsung antara individu dengan individu lain atau dengan sistem, baik secara fisik maupun digital, dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sementara itu, kata melayani diartikan sebagai tindakan membantu dalam menyiapkan atau mengurus sesuatu yang dibutuhkan seseorang.

Dalam manajemen dan administrasi publik, pelayanan merupakan aspek utama yang mencerminkan sejauh mana kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Pelayanan yang baik mencerminkan pemerintahan yang responsif, transparan, dan akuntabel dalam memenuhi kebutuhan warganya.

Menurut Indrasari (2019:57), pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Melalui pelayanan ini, keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam KBBI, pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani berarti membantu menyiapkan apa yang ingin dibutuhkan seseorang. Pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan

proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, serta proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Menurut Muliaty (2016), pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan atau proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian tindakan, aktivitas tidak berwujud yang ditawarkan satu pihak, atau proses yang dilakukan oleh individu, organisasi, atau institusi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat melalui interaksi langsung, baik antar manusia maupun teknologi, dengan tujuan memberikan nilai, kepuasan, kenyamanan, menyelesaikan masalah konsumen atau pelanggan secara maksimal, serta solusi yang efektif, efisien, dan memuaskan. Di Indonesia, pelayanan juga menekankan aspek efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam konteks publik maupun privat.

b) Prinsip-prinsip Pelayanan

Prinsip pelayanan adalah pedoman utama yang digunakan untuk memastikan setiap layanan yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat berjalan dengan baik. Prinsip ini membantu pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Prinsip-prinsip ini mencakup beberapa

aspek seperti ketepatan waktu, keandalan, transparansi, empati, serta inovasi dalam memberikan layanan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip ini, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun kepercayaan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Selain itu, penerapan prinsip pelayanan yang baik juga membantu meningkatkan kredibilitas organisasi atau instansi yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan.

Menurut Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, prinsip pelayanan publik terdiri dari beberapa poin berikut:

- 1) Kesederhanaan adalah cara pelayanan publik yang tidak rumit, mudah dipahami dan dilakukan.
- 2) Kejelasan adalah syarat teknis dan administratif, unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta menyelesaikan keluhan, masalah, atau sengketa dalam pelayanan publik, beserta rincian biaya dan cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu adalah pelayanan publik dapat selesai dalam waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi adalah hasil pelayanan publik benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan adalah proses dan hasil pelayanan memberikan rasa aman serta kepastian hukum.

- 6) Tanggung jawab adalah pimpinan atau pejabat yang menangani pelayanan publik bertanggung jawab atas pelaksanaannya serta penyelesaian keluhan atau masalah.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya alat kerja, fasilitas pendukung, dan sarana teknologi telekomunikasi serta informatika yang cukup.
- 8) Kemudahan akses adalah tempat pelayanan yang mudah dijangkau dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi serta informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap sopan, ramah, serta ikhlas.
- 10) Kenyamanan lingkungan adalah lingkungan pelayanan yang tertib, rapi, serta dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, bersih, indah, dan sehat, serta fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan.

Menurut Rambat Lupiyoadi yang disebutkan dalam Indrasari (2019:62), kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh pelanggan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, kita perlu membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka

sebenarnya. Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dan mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena melibatkan seluruh sumber daya perusahaan.

Di sektor pelayanan publik, seperti PT. Tirta Agung Telaga Silaba, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam membangun kepuasan masyarakat. PT. Tirta Agung Telaga Silaba bertugas menyediakan air bersih yang layak untuk pelanggan. Oleh karena itu, aspek keandalan dan responsivitas sangat penting. Masyarakat mengharapkan layanan distribusi air yang konsisten, respons cepat terhadap keluhan, serta transparansi dalam sistem pembayaran dan penyelesaian masalah teknis. Jika PT. Tirta Agung Telaga Silaba dapat memberikan pelayanan yang sesuai atau bahkan lebih baik dari harapan pelanggan, maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat, yang berdampak positif pada kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri.

Dengan memahami faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan, sebuah organisasi dapat meningkatkan efektivitas layanannya dan membangun hubungan lebih baik dengan pelanggan atau masyarakat. Karena itu, pengukuran dan peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas bagi setiap penyedia jasa, baik di sektor publik maupun swasta.

Selanjutnya Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah 2018:72-73), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya tanggap (*Responsiviness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati

(*Empaty*).

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiviness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati (*Empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

3. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa Latin “*statis*”, yang berarti cukup baik, dan “*factio*”, yang berarti usaha untuk memenuhi sesuatu. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat berperan sebagai konsumen dari produk yang dihasilkan.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh masyarakat setelah membandingkan harapan mereka dengan realitas layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka masyarakat

akan merasa puas. Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa atau tidak puas.

Kepuasan masyarakat terbentuk dari pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu dan merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik. Faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa, di mana tingkat kepuasan dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diterima. Sebagai penyedia layanan, pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, karena mutu pelayanan yang rendah dapat menciptakan citra buruk di tengah masyarakat.

Kepuasan bisa diartikan sebagai “usaha untuk memenuhi sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Masyarakat merupakan pelanggan utama yang memperoleh pelayanan. Pelayanan yang terbaik akan diberikan oleh pegawai pemerintahan untuk mencapai kepuasan masyarakat.

Menurut Arip Budiman (2022), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seperti senang atau kekecewaan seseorang terhadap produk yang ditawarkan dengan ekspektasi yang diharapkan, kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diperolehnya setelah masyarakat membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik kualitas pelayanan yang di dapat atau dirasakan oleh pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan maka

kepuasan pelanggan akan baik.

Kepuasan Konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019 90:91). Lupiyoadi menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen:

- a. Kualitas produk. Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.
- b. Kualitas Pelayanan. Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional. Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal. Dalam konteks layanan PT. Tirta Agung, faktor emosional diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang diberikan PT. Tirta Agung.
- d. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya . Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu

produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan

Kualitas layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan cara layanan diberikan dan diterima oleh masyarakat atau pelanggan. Faktor-faktor ini membantu menciptakan layanan yang efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan serta harapan penerima layanan. Berikut adalah beberapa faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan:

a) Keandalan

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai janji dengan segera, tepat, dan memuaskan. Artinya perusahaan menyajikan jasanya tepat dari awal. Selain itu, perusahaan harus memenuhi janjinya, seperti menyampaikan produk sesuai jadwal yang disepakati (Mahmudin, 2022).

b) Daya tanggap

Menunjukkan kemauan dan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Daya tanggap tidak hanya tentang kecepatan pelayanan, tetapi juga semangat perusahaan atau karyawan dalam membantu pelanggan (Sinollah & Masruro, 2019).

c) Jaminan

Kemampuan memberikan rasa aman terhadap bahaya, risiko, atau keraguan serta kepastian, yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang dapat dipercaya dari karyawan (Saputra, 2021).

d) Empati

Kepedulian dan perhatian khusus yang diberikan kepada pelanggan. Intinya adalah menunjukkan bahwa pelanggan itu penting dan kebutuhan mereka bisa dipahami (Alaan, 2016).

e) Fasilitas dan Infrastruktur

Sarana dan prasarana yang tersedia untuk menyupport pelayanan maksimal kepada pelanggan. Infrastruktur adalah bentuk fisik yang memenuhi kebutuhan dasar untuk mendukung sistem sosial dan ekonomi masyarakat (Angestiwi & Milania, 2023).

f) Transparansi

Penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Jika informasi disampaikan jelas dan terbuka, maka kepercayaan pelanggan meningkat, kesalahpahaman berkurang, dan pelayanan lebih efektif serta efisien. Semakin jelas informasi yang disampaikan, semakin baik kualitas layanan (Andika, *et al.*, 2023).

g) Kepuasan Karyawan

Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan karyawan (Lubis, 2024). Kepuasan karyawan berpengaruh besar pada kualitas pelayanan. Jika karyawan merasa puas dengan lingkungan kerja, kesejahteraan, dan sistem yang diterapkan, mereka akan lebih

h) Umpan Balik Pelanggan

Informasi yang diberikan oleh pelanggan mengenai pengalaman menggunakan produk atau layanan mereka. Umpan balik bisa

positif atau negatif dan menjadi alat evaluasi untuk memperbaiki kinerja perusahaan (Hendrayani, *et al.*, 2024). Umpan balik penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan mendengarkan dan menindaklanjuti masukan, penyedia layanan bisa memperbaiki kelemahan dan memberikan pelayanan yang lebih baik.

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Pelanggan

Kepuasan masyarakat bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor terkait dengan kualitas layanan, pengalaman yang didapat, dan cara berinteraksi dengan layanan, baik di sektor publik maupun swasta. Beberapa faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat antara lain:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan serta keakuratan dalam memberikan layanan sesuai dengan apa yang diharapkan (Arianto, 2018:83).

b. Harapan Pelanggan

Mencapai harapan pelanggan saat membeli produk atau jasa adalah tugas penting bagi semua pemasar sebagai strategi untuk mencapai kesuksesan dalam pemasaran produk perusahaan (Desembrianita, *et al.*, 2023).

c. Umpan Balik

Umpan balik dari pelanggan dan komunikasi yang baik antara penyedia layanan dengan masyarakat sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan. Umpan balik juga merupakan cara

yang umum digunakan untuk memahami lebih dalam mengenai harapan yang dimiliki pelanggan (Mujito, *et al.*, 2024:105).

d. Harga atau Tarif

Harga atau tarif yang dianggap adil dan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Muspiha (2023:41), harga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, semakin sesuai atau kompetitif harga yang ditawarkan perusahaan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

e. Kepuasan Karyawan

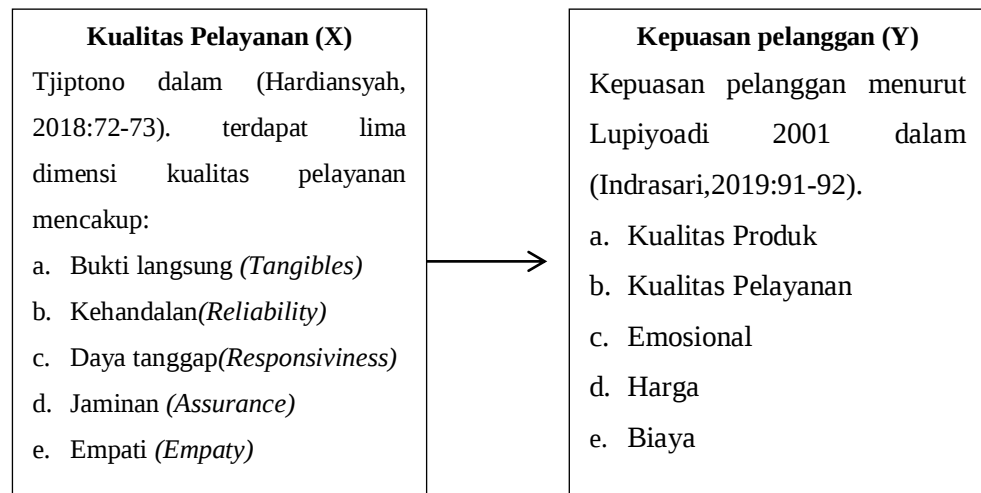
Karyawan yang merasa puas akan memberikan layanan yang baik dan optimal kepada pelanggan, sehingga pelanggan juga merasa puas (Manggarani, 2018).

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian adalah gambaran konseptual yang menjelaskan bagaimana variabel-variabel dalam penelitian yang di analisis saling terhubung. Fungsi utamanya adalah membantu memahami masalah yang diteliti dan membangun dasar teori yang jelas dalam studi. Kerangka berfikir memetakan hubungan sebab akibat atau keterkaitan antara berbagai variabel, serta mengidentifikasi bagaimana variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen, ini menunjukkan bagaimana satu variabel memengaruhi variabel lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Biasanya, kerangka pemikiran didasarkan pada teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam kerangka ini, hubungan antara variabel independen dan dependen harus dijelaskan secara teoritis. Jika dalam penelitian terdapat variabel moderator atau variabel intervening, maka peneliti juga harus menjelaskan mengapa variabel tersebut perlu diperhitungkan (Sujarweni, 2020:60).

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun keterangan kerangka pemikiran pada gambar 2.1 adalah sebagai berikut:

—————→ = Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan pelanggan

□ = Variabel Penelitian

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui pengumpulan data dan analisis statistik. Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan teori yang telah dikemukakan, hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H_a = Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan.

H_o = Tidak Ada Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan .

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba yang beralamat di Jl. Kebun Sayur RT. 02 Desa Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara Provinsi Kalimantan selatan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan data berupa angka dan analisis statistik.

Menurut Syahrudin dan Salim (2014:40) penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Sedangkan menurut Sahir (2021:13) metode penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan alat untuk olah data menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Penelitian kuantitatif sangat menekankan pada hasil yang objektif, melalui penyebaran kuesioner data bisa diperoleh dengan objektif dan di uji menggunakan proses validitas dan reliabilitas.

Metode ini memungkinkan penelitian dilakukan secara objektif dan sistematis, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang

disebarkan kepada responden, serta analisis menggunakan teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

C. Tipe Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena secara sistematis dengan menggunakan data berbentuk angka. Penelitian ini tidak mencari hubungan sebab-akibat secara mendalam, melainkan lebih fokus pada bagaimana suatu variabel terjadi dalam kelompok populasi atau sampel tertentu.

Menurut Haryanti (2023:165), penelitian deskriptif kuantitatif merupakan bentuk analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan, merangkum, dan menganalisis data kuantitatif.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Kecamatan Amuntai Selatan sebagai pelanggan yang menjadi bagian dari wilayah pelayanan kantor PT. Tirta Agung Telaga Silaba yaitu Desa Telaga Silaba, Padang Tanggul, Bajawit, Harusan Telaga, Simpang Tiga, Telaga Sari, Teluk Sari, Mamar, Murung Sari, Telaga Hanyar, Padang Darat, Kutai Kecil, Cangkring, Panyiuran, Simpang Empat, Rukam Hulu, Rukam Hilir, Pulau Tambak, dan Banyu Hirang.

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling, yang berarti setiap pelanggan PT. Tirta Agung Telaga Silaba yang menjadi populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih secara acak. Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari kantor PT. Tirta Agung Telaga Silaba, jumlah masyarakat yang menggunakan layanan PT. Tirta Agung Telaga Silaba pada wilayah pelayanan PT. Tirta Agung Telaga Silaba adalah sebanyak 4.754 orang. Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel yang representatif berdasarkan jumlah populasi tertentu. Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (dalam penelitian ini 4.754)

e = tingkat kesalahan (margin of error)

Pengambilan sampel yang masih diinginkan pada nilai preisi 10% (0,1) Maka,

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

$$n = \frac{4.754}{1 + 4.754 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.754}{1 + 4.754(0,01)}$$

$$n = \frac{4.754}{1 + 47,54}$$

$$n = \frac{4.754}{48,54}$$

$$n = 97,93$$

Dibulatkan menjadi 98 orang

Jadi jumlah sampel yang di tentukan sebanyak 98 responden

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penjelasan yang diberikan pada suatu variabel dengan menetapkan makna, merinci aktivitas yang terkait, atau menentukan prosedur yang digunakan untuk mengukur variabel. Menurut Sugiono (2019:221), definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sujarweni (2020:87) Definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis.

1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel Independen sering disebut sebagai variabel bebas, variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). (Sugiyono 2019:69).

Variabel Independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sujarweni, 2020:86)

Selanjutnya Indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Hardiansyah 2018:72-73), Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiviness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empaty).

- a. Bukti Langsung (Tangibles) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (Reliability) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (Responsiviness) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (Assurance) mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

- e. Empati (Empaty) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi atau diukur sebagai akibat dari adanya variabel bebas dalam suatu penelitian. Variabel terikat menunjukkan hasil atau dampak yang terjadi akibat perubahan atau manipulasi variabel bebas. Variabel ini dalam penelitian digunakan untuk melihat sejauh mana variabel bebas mempengaruhi atau menyebabkan perubahan.

Variabel Dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas (Sujarweni, 2020:86). Menurut Sugiyono (2019), Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Kepuasan Masyarakat sebagai Konsumen menurut Lupiyoadi 2001 dalam (Indasari 2019:91-92) menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen:

- a. Kualitas Produk, Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang, jika produk itu dapat memenuhi kebutuhannya. Kualitas produk ada dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu kualitas produk dari faktor eksternal adalah citra merek.

- b. Kualitas Pelayanan, Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- c. Emosional, Konsumen merasa puas ketika orang memuji dia karena menggunakan merek yang mahal. Dalam konteks layanan Pt. Tirta agung, faktor emosional diartikan sebagai tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan air bersih yang diberikan.
- d. Harga, Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e. Biaya, Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkannya. Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Beragam alat dan teknik pengumpulan data yang dapat dipilih sesuai dengan tujuan dan jenis penelitian ilmiah yang dilakukan. Setiap bentuk dan jenis instrumen penelitian memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing. Karena itu sebelum menentukan dan mengembangkan instrumen penelitian, perlu dilakukan pertimbangan-pertimbangan tertentu. (Dameria Sinaga 2022:51-52).

Menurut Hikmawati (2017:30-31), upaya untuk memperoleh data dan pengukuran data dalam penelitian, perlu instrumen dan teknik pengumpulan data, pada dasarnya merupakan upaya untuk memperoleh data tentang ukuran sesuatu dibandingkan dengan standar atau ukuran yang telah ditentukan. Penyusunan instrumen penelitian dilakukan dengan:

1. Menetapkan variabel-variabel pengukuran.
2. Memberikan definisi operasional dari variabel-variabel pengukuran.
3. Menentukan indikator pengukuran.
4. Menjabarkan indikator-indikator menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.
5. Penyusunan kisi-kisi instrumen atau matrik pengembangan instrumen

Adapun indikator instrumen penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

Variabel	Instrumen	Indikator
Kualitas Pelayanan	1. Bukti langsung (Tangibles)	a. Fasilitas fisik b. Perlengkapan

(X) Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:72-73)		c. Pegawai d. Sarana Komunikasi
	Keandalan (Reliability)	a. Pelayanan sesuai janji b. Pelayanan segera c. Pelayanan akurat d. Pelayanan yang memuaskan
	3. Daya tanggap (Responsiveness)	a. Kecepatan b. Respon keluhan c. Kesiediaan membantu d. Tanggapi pengaduan
	4. Jaminan (Assurance)	a. Pengetahuan dan kemampuan petugas b. Kesopanan petugas c. Dapat dipercaya d. Keamanan
	5. Empati (Empaty)	a. Kemudahan b. Komunikasi yang baik c. Perhatian pribadi d. Memahami
Kepuasan Pelanggan (Y) Lupiyoadi dalam Indasari	1. Kualitas Produk	a. Kualitas air PT. Tirta Agung b. Kontinuitas distribusi air c. Tekanan air

(2019:90-91)		mencukupi
	2. Kualitas Pelayanan	a. Pelayanan sesuai harapan b. Penanganan keluhan pelanggan c. Penanganan gangguan
	3. Emosional	a. Kepuasan b. Kepercayaan
	4. Harga	a. Kewajaran tarif b. Keterjangkauan harga c. Kesesuaian harga dengan pemakaian
	5. Biaya	a. Biaya tambahan b. Kemampuan pembayaran rutin c. Efisiensi waktu

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan. Tujuan dari pengumpulan data ini adalah untuk memperoleh informasi yang diperlukan agar bisa mencapai tujuan penelitian. Berikut ini teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi adalah cara melakukan pengamatan dan

mencatat secara sistematis tentang gejala yang terlihat pada objek penelitian. Teknik ini dianggap cukup mudah dilakukan dan sering digunakan dalam statistika survei, contohnya ketika meneliti sikap dan perilaku masyarakat. Dengan teknik ini, peneliti biasanya turun langsung ke lokasi untuk menentukan alat ukur yang tepat.

Menurut Sujarweni (2020:75), observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek yang diteliti.

2. Kuesioner (Angket)

Teknik kedua adalah kuesioner atau angket, yang merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan kepada responden agar mereka bisa menjawab. Meskipun terlihat sederhana, teknik ini bisa menjadi sulit apabila jumlah responden besar dan tersebar di berbagai daerah. Kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner bisa menjadi alat yang efisien jika peneliti sudah mengetahui secara pasti variabel yang ingin diukur, dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden (Sujarweni, 2020:75). Saat memilih teknik kuesioner, ada beberapa prinsip yang harus diperhatikan, yaitu:

- a. Isi dan tujuan pertanyaan harus jelas dan mengarah pada skala yang sesuai, serta menyediakan pilihan jawaban yang jelas.

- b. Bahasa yang digunakan harus sesuai dengan kemampuan responden, jadi jangan menggunakan bahasa yang penuh istilah asing atau bahasa asing yang tak dikenal.
- c. Jenis pertanyaan bisa terbuka atau tertutup. Pertanyaan terbuka memungkinkan jawaban bebas, sedangkan pertanyaan tertutup hanya memberi pilihan jawaban yang sudah disediakan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui catatan lapangan atau foto yang diperoleh selama penelitian. Kata dokumentasi berasal dari kata "dokumen," yang berarti benda yang tertulis. Dalam teknik ini, peneliti mendapatkan data tertulis seperti dokumen, visi dan misi, struktur organisasi, serta berbagai dokumen lain yang relevan.

Menurut Sujarweni (2020:33), sebagian besar data dokumentasi berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan, dan lainnya. Bahan dokumenter bisa dibagi menjadi beberapa jenis, seperti otobiografi, surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data yang tersimpan di website, dan sebagainya.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala Likert digunakan sebagai alat ukur untuk mengumpulkan data mengenai Kualitas Pelayanan serta pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat. Skala ini diterapkan dalam kuesioner, yang berisi

serangkaian pernyataan terkait variabel penelitian, di mana responden diminta untuk memberikan tanggapan sesuai dengan tingkat kesepakatan atau ketidaksetujuan mereka.

Menurut Hikmawati (2020:38) Skala linkert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Penggunaan skala linkert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Skala Likert memudahkan responden untuk memberikan jawaban sesuai dengan pendapat mereka terhadap pernyataan, sehingga data yang diperoleh lebih akurat dan mewakili. Kemudahan lainnya terdapat pada proses analisis data, yaitu hasil yang diperoleh dapat diubah menjadi bentuk data numerik, sehingga memungkinkan analisis statistik yang lebih terstruktur dan memudahkan dalam melihat hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini, skala Likert yang digunakan memiliki skor minimum 1 dan skor maksimum 5, karena dengan demikian dapat diketahui secara pasti posisi jawaban responden, apakah cenderung setuju atau tidak setuju. Hal ini diharapkan dapat memberikan hasil jawaban yang lebih relevan. Skor skala Likert dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2

Kriteria penelitian jawaban responden

Kriteria jawaban	Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

I. Uji Validasi dan Reabilitas**1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah cara untuk mengetahui seberapa baik alat penelitian bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan agar bisa memastikan bahwa kuesioner yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara tepat.

Pada penelitian ini, proses uji validitas dilakukan dengan metode validitas konstruk, yaitu dengan menganalisis hubungan antara skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Instrumen dianggap valid jika memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total variabelnya. Teknik yang sering digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, di mana jika nilai signifikansi kurang dari

0,05, maka item tersebut dianggap valid.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Pearson (*Correlation Product Moment*) bantuan program SPSS. Suatu pertanyaan dikatakan valid jika nilai r_{hitung} dari *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari r_{tabel} (0,30). Rumus *Product Moment* dari Karl Pearson digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah:

$$r_{hitung} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} + \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{hitung} : Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n : Banyaknya responden (sampel)
- X : Skor yang diperoleh subyek dari setiap item
- Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Sebuah pernyataan dikatakan valid jika nilai korelasi item (r_{hitung}) yang dihitung dari *Corrected Item Total Correlation* lebih besar dari nilai tabel (r_{tabel}) yang sebesar 0,30.

Jika ada item yang tidak valid, maka perlu dilakukan perbaikan atau penghapusan item tersebut agar instrumen yang digunakan dalam penelitian lebih akurat dan dapat menghasilkan data yang valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berarti kemampuan alat ukur untuk dapat

dipercaya. Reliabilitas sering diartikan sebagai konsistensi, keajekan, ketepatan, kestabilan, dan keandalan. Sebuah instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas tinggi jika hasil yang diperoleh dari instrumen tersebut konsisten atau stabil dalam mengukur sesuatu yang dituju.

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik suatu alat ukur dalam penelitian kuantitatif dapat menghasilkan hasil yang konsisten (Budiastuti & Bandur, 2018). Uji ini merupakan proses untuk melihat sejauh mana instrumen penelitian dapat menghasilkan data yang konsisten dan stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Reliabilitas penting karena membantu memastikan alat ukur memberikan hasil yang dapat dipercaya.

Metode *Cronbach's Alpha* digunakan dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas instrumen berbasis skala *Likert*. Reliabilitas mengacu pada sejauh mana instrumen pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Cronbach's Alpha digunakan karena metode ini mampu mengukur konsistensi internal dari kuesioner yang terdiri dari beberapa item pertanyaan. Selain itu, metode ini memastikan setiap pernyataan dalam instrumen memiliki korelasi yang baik dengan keseluruhan skala, sehingga dapat menunjukkan sejauh mana item-item tersebut saling berkaitan. Penggunaan *Cronbach's Alpha* juga

membantu menilai apakah instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang cukup dan layak digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya.

J. Teknik Analisis Data

Rancangan analisis data digunakan untuk mengetahui alat analisis yang digunakan dalam penelitian. Jika alat analisis (uji statistik) yang digunakan tidak sesuai dengan permasalahan penelitian, maka meskipun sudah memakai alat analisis yang benar, hasil penelitian bisa salah diinterpretasikan dan tidak mempunyai manfaat.

1. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana untuk menguji hipotesis, perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terhadap data sebagai langkah awal. Tujuan pengujian asumsi klasik adalah memastikan model regresi yang digunakan tidak menghasilkan estimasi yang bias dan memenuhi persyaratan analisis regresi. Beberapa pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

a) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Normalitas data adalah salah satu syarat dalam analisis regresi linier sederhana agar hasil estimasi model regresi tidak bias.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* atau uji *Shapiro-Wilk*

melalui software statistik seperti SPSS. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah:

- 1) Jika nilai sig. (p-value) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai sig. (p-value) $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

Apabila hasil uji menunjukkan data tidak berdistribusi normal, bisa dilakukan transformasi data atau metode alternatif seperti uji non parametrik agar hasil analisis tetap valid.

b) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antara variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi sehingga hasil analisis menjadi tidak akurat. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai variabel independen dan mengidentifikasi kemungkinan adanya korelasi antar variabel.

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual dalam model regresi. Jika varian residual berubah-ubah, maka terjadi heteroskedastisitas, yang dapat menyebabkan hasil analisis regresi menjadi tidak akurat.

Uji Glejser digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dalam model regresi. Heteroskedastisitas terjadi

saat varians residual tidak konstan pada setiap tingkat variabel independen, yang dapat menyebabkan estimasi regresi menjadi tidak efisien dan tidak valid. Dalam penelitian ini, uji Glejser dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi Linear adalah metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam bentuk garis lurus. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat sampai sejauh apa pengaruh perubahan variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Soesana, et al., (2023), analisis regresi linear adalah teknik yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, serta untuk mencari hubungan antar variabel yang diteliti.

Regresi linear merupakan metode analisis yang digunakan untuk menemukan model hubungan antara satu variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen. Jika hanya ada satu variabel independen, metode ini disebut regresi linear sederhana. Sementara itu, jika melibatkan lebih dari satu variabel independen, metode tersebut disebut regresi linear berganda. Regresi linear digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Regresi linear sederhana digunakan ketika hanya ada satu

variabel independen, sedangkan regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen. Teknik ini berguna untuk memprediksi atau memperkirakan nilai dari variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas (Sugino, 2017:260) dalam (Ruslan & Kurbani, 2020).

Dalam penelitian ini, regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis bagaimana variabel Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan(Y) pada PT. Tirta Agung Telaga Silaba.

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan mempengaruhi secara signifikan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Berikut adalah metode uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini:

a) Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk memeriksa pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji parsial dilakukan untuk memeriksa apakah Kualitas Pelayanan memengaruhi secara signifikan Kepuasan Masyarakat.

Uji ini dilakukan dengan menganalisis koefisien regresi dari variabel independen Kualitas Pelayanan untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Masyarakat. Selanjutnya, dihitung nilai t-hitung dan p-value untuk masing-

masing variabel untuk menguji apakah pengaruhnya signifikan secara statistik. Setelah menentukan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05, maka kesimpulan apakah hipotesis diterima atau ditolak dapat diambil berdasarkan nilai p-value yang diperoleh.

Pedoman untuk mengambil keputusan pada uji t yaitu:

- 1) Jika p-value untuk variabel Kualitas Pelayanan $< 0,05$, maka hipotesis alternatif (H_{a1} dan H_{a2}) diterima, artinya variabel tersebut mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Masyarakat.
- 2) Jika p-value $\geq 0,05$, maka hipotesis nol (H_{01} atau H_{02}) diterima, yang berarti variabel tersebut tidak mempengaruhi secara signifikan Kepuasan Masyarakat.

b) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) dalam penelitian ini digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). R^2 menunjukkan proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi linier sederhana.

Jika nilai R^2 mendekati 1, berarti model regresi mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam Kepuasan Pelanggan. Namun, jika nilai R^2 mendekati 0, maka variabel independen yang digunakan dalam model tidak cukup menjelaskan variasi dalam Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y., 2016. Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2), pp. 255- 270.
- Angestiwi, T. & Milania, I. D., 2023. Analisis Kualitas Aset Fasilitas dan Infrastruktur Wisata Situ Biru Cilembang Kabupaten Sumedang. *Pondasi*, 28(1), pp. 84-94.
- Anonim 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/Kep/M.PAN/7/2003 *Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*.
- Budiman, Arip. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Margaluyu Cikoneng Kabupaten Ciamis. *Administrasi Bisnis* Vol. 8, No. 2, hlm 216-226.
- Desembrianita, E., Novia, N. H., Utami, A. T. & Irmadiani, N. D., 2023. *Pemasaran Strategik*. Pertama ed. Solok: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Haryanti, S., 2023. *Metodologi Penelitian 1*. Bandung: CV media Sains Indonesia.
- Hendrayani, E., Basir, B., Abidin, Z. & Utomo, B., 2024. Dampak Umpan Balik Pelanggan, Kualitas Layanan, dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Kompetitif Perusahaan Teknologi di Indonesia. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 7(6), pp. 6620-6628.
- Hikmawati, F., 2020. *Metodologi Penelitian*. Edisi Ketiga ed. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Indrasari, Meithiana, 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama ed.
- Lubis, M. H., 2024. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan pada Karyawan JNE ATC Medan*, Medan: Fakultas Psikologi Universitas Medan.
- Mahmudin, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh*, 5(1), pp. 22-41.
- Manggarani, C. A., 2018. Benarkah Karyawan yang Puas Akan Berdampak pada Kepuasan Pelanggan. *Modus*, 30(2), pp. 143-157.
- Mujito, Irawati, D. O. & Asri, T. K., 2024. *Manajemen Pelayanan Prima*. Edisi Pertama ed. Tasikmalaya: Edu Publisher.
- Muliaty, 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar. *Jurnal Ilmiah Ilmu*

Administrasi Publik, 6(1),pp. 77-82

Muspiha, 2023. *Platform Digital : Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan*. Edisi Pertama ed. Malang: Rena Cipta Mandiri.

Noraida. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dipuskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah*. Skripsi (S1). Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Pemerintah Indonesia, 2019 *Undang-Undang republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air*. Jakarta: Sekretariat Negara.

Rachman, M., 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Edisi Pertama ed Sukoharjo: Tahta Media Group.

Sahir, S. H., 2021. *Metodologi Penelitian*. Cetakan 1 ed. Jogjakarta: KBM Indonesia.

Saputra, A. H., 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Auto 2000 Raden Intan Lampung, Bandar Lampung*: Skripsi Universitas Teknokrat Indonesia.

Sinollah & Masruro, 2019. Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual ± Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), pp. 45-64.

Soesana, A. et al., 2023. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suhailah, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirta Kualo Kota Tanjung Balai*, Medan: Skripsi. Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sujarweni, W., 2020. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Syahrin & Salim, 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CitaPustaka Media.