

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) DIKECAMATAN TEBING
TINGGI KABUPATEN BALANGAN**

PUBLIKASI ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3)
Pada Program Studi Administrasi Bisnis



**OLEH
DEWI ANSARI
NPM : 202163411172**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS (D3)
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI**

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM (PDAM) DIKECAMATAN TEBING
TINGGI KABUPATEN BALANGAN**

O L E H

DEWI ANSARI

NPM : 202163411172

Telah Diajukan Pada Tanggal

20 Juli 2024

Dosen Pembimbing



Ary Yudianto, S.Sos., MM, CRMA

NIDN, 1107079401

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DIKECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

Dewi Ansari¹, Ary Yudianto²

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: dewiansari97@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dianalisis melalui regresi linier sederhana. Temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Secara khusus, indikator daya tanggap menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga H2 diterima sebab nilai t-hitung melebihi nilai t-tabel. Sebaliknya, indikator jaminan menunjukkan pengaruh parsial namun tidak signifikan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, memperlihatkan penolakan H3 sebab nilai t-hitung lebih rendah dari nilai t-tabel. Indikator empati menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan pada kualitas layanan serta kepuasan pelanggan, mendukung H4 sebab nilai t-hitung melampaui nilai t-tabel. Di sisi lain, indikator bukti fisik menunjukkan pengaruh parsial namun tidak signifikan pada kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, sehingga H5 ditolak sebab nilai t-hitung berada di bawah nilai t-tabel. Secara keseluruhan, penelitian ini mengkonfirmasi hipotesis yakni kualitas layanan mempunyai dampak positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas, Pelayanan, PDAM

ABSTRACT

This research examines how service quality influences customer satisfaction at PDAM Tebing Tinggi Regency, Balangan Regency using a quantitative approach. Data were analyzed via simple linear regression. The research results show that service quality has a significant effect on customer satisfaction. In particular, the responsiveness indicator shows that there is a significant partial influence between service quality and customer satisfaction, so that H2 is accepted because the t value exceeds the t table value. Meanwhile, the guarantee indicator shows that there is a partial but not significant influence between service quality and customer satisfaction, indicating that there is rejection of H3 because the calculated t value is smaller than the t table value. The empathy indicator shows that there is a significant partial influence between service quality and customer satisfaction, supporting H4 because the tcount value exceeds the ttable value. Meanwhile, the physical evidence indicator shows that there is a partial but not significant influence between service quality and customer satisfaction, so H5 is rejected because the tcount value is below the ttable value. Overall, this research strengthens the hypothesis that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Quality, Service, PDAM

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok manusia yang esensial untuk kehidupan. Akses air minum yang bersih dan aman menjadi faktor penting dalam menjaga kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Maka dari itu, pengolahan air harus dilaksanakan secara efisien serta efektif.

Di Indonesia, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berperan penting dalam menyediakan layanan air minum bagi masyarakat. PDAM di Kecamatan Paringin Kabupaten Balangan, mempunyai tugas untuk mendistribusikan air minum bersih kepada pelanggan di wilayahnya. Kualitas pelayanan PDAM menjadi faktor krusial dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan air minum masyarakat secara optimal.

Menurut Kotler (2022), kualitas layanan dievaluasi oleh konsumen berlandaskan layanan yang mereka terima dibandingkan pada apa yang mereka harapkan. Ketika layanan yang diterima selaras pada harapan mereka, layanan tersebut dianggap baik dan memuaskan.

PDAM bukan hanya dipandang sebagai BUMD yang berorientasi pada keuntungan, tetapi juga sebagai entitas ekonomi yang harus memastikan kepuasan masyarakat sebagai konsumen. Hal ini menghadirkan realitas yang menantang: sementara pertumbuhan populasi yang pesat mengurangi ketersediaan air, permintaan akan air terus meningkat.

Meskipun PDAM mempunyai peran penting, namun dalam kenyataannya, masih terdapat berbagai permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini seringkali berakibat pada ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan PDAM. Beberapa permasalahan umum yang dihadapi PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, antara lain ketersediaan air yang kurang, distribusi air yang tidak merata, air keruh, pelayanan yang lamban, kurang responsif, dan kurangnya informasi kepada pelanggan.

PDAM Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, yakni badan usaha milik daerah yang mempunyai tanggung jawab pada pengelolaan serta penyediaan layanan air bersih. Ini mencakup pengawasan infrastruktur fasilitas air bersih dan pengelolaan sistem distribusi. PDAM dituntut untuk meningkatkan layanannya dengan mengembangkan pendekatan profesional untuk memastikan kepuasan pelanggan.

Meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebuah hal yang krusial sekali bagi setiap bisnis, termasuk PDAM. Pelayanan yang baik dan berkualitas bisa embagikan banyak manfaat, baik bagi pelanggan maupun bagi PDAM. Meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung membuat para pelanggan puas dengan apa yang mereka terima dan bisa membangun citra PDAM yang baik dimata pelanggan.

Berlandaskan Kotler dan Keller (2020), kualitas layanan adalah faktor penting dalam membangun dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Layanan, dalam konteks ini, mengacu pada kemudahan, kecepatan, hubungan, kompetensi, dan keramahan yang diberikan oleh penyedia layanan, yang ditunjukkan melalui sikap dan perilaku mereka untuk memastikan kepuasan pelanggan. Permasalahan kualitas pelayanan PDAM bisa memberikan dampak negatif, baik bagi pelanggan maupun bagi PDAM itu sendiri. Ketidakpuasan pelanggan bisa merusak citra PDAM di mata masyarakat, menurunkan jumlah pelanggan, dan potensi penbisaan. Melihat permasalahan dan dampak yang ditimbulkannya,

meningkatkan kualitas pelayanan PDAM menjadi hal yang sangat penting. Kondisi ini bertujuan guna meningkatkan kepuasan pelanggan, penbisaan, dan citra PDAM.

Maka sebab itu, memastikan bahwa kualitas layanan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Balangan, memuaskan pelanggannya adalah hal yang sangat penting untuk meraih sistem layanan yang profesional dan bisa diandalkan.

METODE

Penelitian ini mengkaji pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Target penelitian ialah pelanggan PDAM. Pengumpulan data dilaksanakan melalui kuesioner, dengan sampel yang dipilih menggunakan metode *random sampling*. Teknik analisis yang diterapkan mencakup Regresi Linear Sederhana serta Pengujian Hipotesis.

PEMBAHASAN

Mengacu Kotler dan Keller (2009), kualitas mencakup semua karakteristik produk atau layanan yang secara langsung atau tidak langsung memuaskan pelanggan. Sementara itu, Tjiptono (2008) mendefinisikan kualitas konvensional sebagai kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, estetika, dan atribut lain dari produk. Secara strategis, kualitas diberikan definisi sebagai segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Mengacu Kotler dalam (Lukman, 2000:8), pelayanan merujuk pada setiap aktivitas yang membentuk suatu kesatuan atau kumpulan, yang memberikan manfaat dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berwujud produk fisik. Dengan demikian, definisi pelayanan mengacu Kotler menegaskan bahwa pelayanan melibatkan serangkaian kegiatan yang bermanfaat dan memberikan kepuasan, tidak hanya terkait dengan produk secara fisik.

PDAM, atau Perusahaan Daerah Air Minum, adalah perusahaan milik daerah yang bertanggung jawab untuk menyuplai air bersih kepada masyarakat. Ada di setiap provinsi, kabupaten, serta kota di seluruh Indonesia, PDAM beroperasi di bawah pengawasan daerah dari pihak eksekutif dan legislatif untuk memastikan layanan distribusi air yang bisa diandalkan.

Teori yang akan digunakan sebagai landasan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. *Metode servqual* mempunyai lima dimensi kualitas jasa yakni: keandalan, ketanggapan, empati, jaminan, serta bukti fisik akan dianalisis untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Berikut hasil penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan sebagai berikut :

1. Hipotesis reliability terhadap kepuasan pelanggan

Temuan dari pengujian hipotesis satu (H1) memperlihatkan terkait indikator keandalan mempunyai dampak *positive* namun tidak *significant* terhadap kepuasan pelanggan atas layanan PDAM di Kabupaten Tebing Tinggi. Kondisi itu dibuktikan pada nilai *t* yakni 1,673 dan *significance level* 0,095, yang melebihi 0,05 ($0,095 > 0,05$).

Koefisien regresi yakni 0,145 memperlihatkan terkait pengaruh parsial dari indikator keandalan tidak secara *significant* mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Singkatnya, H1 tidak didukung oleh data dan karena itu ditolak.

Penelitian ini selaras pada temuan yang dilaporkan oleh Sattar (2021), yang memperlihatkan terkait keandalan tidak mempunyai dampak *significant* terhadap kepuasan pelanggan.

2. Hipotesis responsiveness terhadap kepuasan pelanggan

Temuan dari pengujian hipotesis dua (H2) memperlihatkan terkait indikator daya tanggap mempunyai dampak *positive* serta *significant* terhadap kepuasan pelanggan atas layanan PDAM di Kabupaten Tebing Tinggi. Hal ini didukung oleh nilai t yakni 2,398 serta *significance level* 0,019, yang di bawah 0,05 ($0,019 < 0,05$). Koefisien regresi yakni 0,237 memperlihatkan terkait indikator daya tanggap secara *significant* mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Singkatnya, H2 didukung oleh data dan karena itu diterima.

Temuan dari penelitian ini selaras dengan penelitian Suryanto (2019), yang memperlihatkan terkait daya tanggap mempunyai pengaruh *significant* pada kepuasan pelanggan.

3. Hipotesis assurance terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian hipotesis tiga (H3) memperlihatkan terkait indikator jaminan mempunyai dampak *positive* tetapi tidak *significant* terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi. Hal ini terbukti pada t hitung value yakni 0,862 serta *sig. value* sebesar 0,392, yang melampaui 0,05 ($0,392 > 0,05$). Koefisien regresi mempunyai nilai yakni 0,096. Secara keseluruhan, ini memperlihatkan terkait secara parsial, indikator jaminan tidak berpengaruh secara *significant* pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, H3 tidak didukung oleh hasil penelitian ini.

Temuan dari penelitian ini selaras pada penelitian Andi Khaerul Maburr (2022), yang memperlihatkan terkait jaminan mempunyai dampak *positive* tetapi tidak *significant* terhadap kepuasan pelanggan.

4. Hipotesis empathy terhadap kepuasan pelanggan

Temuan dari pengujian hipotesis empat (H4) memperlihatkan terkait indikator empati mempunyai dampak *positive* serta *significant* terhadap kepuasan pelanggan atas layanan PDAM di Kabupaten Tebing Tinggi. Hal ini didukung oleh t value yakni 3,558 dan *significance level* 0,001, yang di bawah 0,05 ($0,001 < 0,05$). Koefisien regresi yakni 0,237 memperlihatkan terkait indikator empati secara *significant* mempengaruhi hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Singkatnya, H4 didukung oleh data dan karena itu diterima.

Temuan dari penelitian ini konsisten pada hasil penelitian yang dijalankan oleh Suryanto (2019), yang memperlihatkan terkait empati mempunyai dampak *significant* terhadap kepuasan pelanggan.

5. Hipotesis tangible terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian hipotesis lima (H5) memperlihatkan terkait indikator bukti fisik mempunyai dampak *positive* tetapi tidak *significant* terhadap kepuasan pelanggan terhadap

layanan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi. Ini terbukti pada *t hitung value* yakni 1,482 serta *sig. value* yakni 0,142, yang melampaui 0,05 ($0,142 > 0,05$). Koefisien regresi mempunyai nilai yakni 0,135. Secara keseluruhan, ini memperlihatkan terkait secara parsial, indikator bukti fisik tidak mempunyai dampak *significant* terhadap kepuasan pelanggan. Pada kata lain, H5 tidak didukung oleh hasil penelitian ini.

Temuan dari penelitian ini selaras dengan penelitian Andi Khaerul Mabur (2022), yang memperlihatkan terkait bukti fisik mempunyai dampak *positive* tetapi tidak *significant* terhadap kepuasan pelanggan..

SIMPULAN

Berlandaskan hasil penelitian serta analisis data yang dilaksanakan, bisa ditarik kesimpulan yakni:

Semua item pernyataan pada kuesioner penelitian ini dinyatakan valid berlandaskan uji validitas. Setiap item mempunyai *r hitung value* yang melampaui nilai *r-tabel*, memperlihatkan terkait pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mengukur dengan tepat apa yang semestinya diukur. Selain itu, instrumen penelitian ini juga terbukti reliabel berlandaskan uji reliabilitas. *Cronbach's Alpha value* untuk variabel kualitas pelayanan (X) memperlihatkan reliabilitas yang baik, pada nilai 0,573 untuk *reliability*, 0,813 untuk *responsiveness*, 0,761 untuk *assurance*, 0,524 untuk *empathy*, dan 0,261 untuk *tangible*. Sementara itu, variabel kepuasan pelanggan (Y) juga memperlihatkan reliabilitas yang memadai pada nilai 0,600, mengindikasikan konsistensi untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan pada penelitian ini bisa diandalkan serta konsisten untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

Hasil dari persamaan regresi linier memperlihatkan terkait $Y = 0,145 \text{ Keandalan} + 0,237 \text{ Daya Tanggap} + 0,096 \text{ Jaminan} + 0,358 \text{ Empati} + 0,135 \text{ Bukti Fisik}$. Persamaan ini selaras pada rumus regresi linier sederhana, di mana Y ialah variabel terikat serta X ialah variabel bebas dengan lima indikator: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik. Hasil ini mengindikasikan terkait kualitas pelayanan mempunyai dampak *positive* serta *significant* terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Pada kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang disediakan oleh PDAM, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang tercapai.

Dari hasil uji *t* pada variabel X, indikator keandalan memperlihatkan terkait secara parsial terdapat pengaruh, namun tidak *significant* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Pada kata lain, H1 ditolak karena *t hitung value* (1,673) di bawah *t tabel value* (1,989), dengan *sig. value* yakni 0,095 yang melampaui 0,05 ($0,095 > 0,05$). Sementara itu, indikator daya tanggap memperlihatkan adanya pengaruh yang *significant* secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan. Maka sebab itu, H2 diterima karena *t hitung value* (2,398) melampaui *t tabel value* (1,989), pada *sig. value* yakni 0,019 yang di bawah 0,05 ($0,019 < 0,05$).

Indikator jaminan memperlihatkan adanya pengaruh secara parsial, namun tidak *significant* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Pada kata lain, H3 ditolak karena *t hitung value* (0,862) di bawah *t tabel value* (1,989), pada *sig. value* yakni 0,392 yang melampaui

0,05 ($0,392 > 0,05$). Di sisi lain, indikator empati memperlihatkan pengaruh yang *significant* secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan. Maka sebab itu, H4 diterima sebab *t hitung value* (3,558) melampaui *t tabel value* (1,989), pada *sig. value* yakni 0,001 yang di bawah 0,05 ($0,001 < 0,05$). Selain itu, indikator bukti fisik memperlihatkan adanya pengaruh secara parsial, namun tidak *significant* terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dengan demikian, H5 juga ditolak karena *t hitung value* (1,482) di bawah *t tabel value* (1,989), pada *sig. value* yakni 0,142 yang melampaui 0,05 ($0,142 > 0,05$).

Sehingga, bisa disimpulkan yakni hasil uji hipotesis memperlihatkan terkait hipotesis yang disampaikan pada penelitian ini didukung. Ini berarti yakni kualitas pelayanan mempunyai dampak *positive* serta *significant* terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

Berlandaskan kesimpulan di atas, bisa diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran. Berlandaskan kesimpulan tersebut, bisa disimpulkan yakni kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Maka sebab itu, PDAM perlu terus berusaha guna menaikkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, terutama dalam aspek kehandalan, responsifitas, serta empati, guna meraih tingkat kepuasan pelanggan yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Zikri, M.I.H. (2022) 'Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia Regional I Sumatera', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 1(1), pp. 129–138.

Hartono, A. (2017) 'Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran the Naked Crab Surabaya', *Encyclopedia of Systems Biology*, pp. 1646–1646.

Mabrur, A.K., Anwar and Ruma, Z. (2022) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ompo Kabupaten Soppeng', *Jurnalbisnis,Manajemen,Daninformatika (JBMI)*, 19(2), pp. 143–159. Available at: <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.23514>.

Putra, J.N.H. (2020) 'Pengaruh Customer Review dan Promosi terhadap Keputusan Beli Konsumen E-commerce Shopee di Kalangan Mahasiswa UKSW'.

Ratminto (2017) *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sattar, M.D. (2021) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASANKONSUMEN PADA CV BAHAGIA SAMARINDA', *PROKSI (Jurnal Program Vokasi Ekonomi & Bisnis)*, 3(3), pp. 26–37.

Sinollah, S. and Masruroh, M. (2019) 'Pengukuran Kualitas Pelayanan', *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi dan Ilmu Sosial*, 4(1), pp. 45–64. Available at: https://www.researchgate.net/publication/337067216_PENGUKURAN_KUALITAS_PELA

YANAN_Servqual__Parasuraman_DALAM_MEMBENTUK_KEPUASAN_PELANGGAN_SEHINGGA_TERCIPTA_LOYALITAS_PELANGGAN/link/5e981f684585150839e0484a/download?_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB.

Suryanto, D. (2019) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BCA Finance Cabang Bukit Tinggi', *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 2(2), pp. 236–247. Available at: <https://doi.org/10.31539/costing.v2i2.566>.

Tawakal, I. and Untarini, N. (2016) 'Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya', *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4, pp. 103–108.

Wardana, M.A. (2014) *Proses Keputusan Pembelian Konsumen, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Wirtz, J. (2021) *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 7th edition.