

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kabupaten Tapin**

**Noor Rezqi Kusuma<sup>1)</sup>, Rudy Haryanto<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>2)</sup> Bisnis Digital, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>1)</sup> kyyrezqi@gmail.com

### **Abstract**

*The purpose of the study was to determine whether service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) simultaneously affects PDAM Tapin customer satisfaction, and whether service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) has a partial effect on PDAM Tapin Regency customer satisfaction, and service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) The variables that have the most dominance in terms of influencing customer satisfaction of PDAM Tapin district. In this research method using quantitative research methods. The analytical methods used for this study are validity and reality tests, linear regression analysis, flatfoot assumption tests. From the results of this study: The independent variables of Service Quality (Tangible (X1), Reliability (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), Emphaty (X5) have a significant simultaneous effect on customer satisfaction in PDAM Tapin Regency Company, 77.8% of the results have a residual, namely 22.2%, so this is influenced by other variables outside this study. The results of the Tangible Variable (X1) did not have a partial significant effect on customer satisfaction at the PDAM Tapin Regency Company with a Tcalculate value of -1.149. Variable Reliability (X2) Does not have a significant partial effect on customer satisfaction at PDAM Tapin Regency Company with a Tcalculate value of 1,358. The Responsiveness variable (X3) has a significant partial effect on customer satisfaction at PDAM Tapin Regency Company with a Tcalculate value of 4,431. The Assurance variable (X4) has a significant partial effect on customer satisfaction at PDAM Tapin Regency Company with a Tcalculate value of 2,266. Emphaty variable (X5) does not have a partial significant effect on customer satisfaction at PDAM Tapin Regency Company with a Tcalculate value of 1.108. The variable with the most dominant influence is the Responsiveness variable on customer satisfaction in PDAM Tapin Regency companies with the largest r2 value is the Responsiveness variable which is 0.210 or 21%.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality Dimension

### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui apakah Kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Tapin, dan apakah kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Tapin, dan kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) variabel yang memiliki dominan paling banyak dalam hal mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM kabupaten Tapin. Dalam metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode analisis yang digunakan untuk penelitian ini adalah uji validitas dan realibilitas, analisis regresi linier bergana, uji asumsi kelasi. Dari hasil penelitian ini: Variabel bebas Kualitas Pelayanan (Tangible (X1) Reliability (X2) Responsiveness (X3) Assurance (X4) Emphaty (X5) berpengaruh secara signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin 77,8 % dari hasil itu memiliki sisa yaitu 22,2 % maka hal ini dipengaruhi variabel lain di luar penelitian ini. Hasil Variabel Tangible (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai Thitung -1,149. Variabel Reliability (X2) Tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai

Thitung 1,358. Variabel *Responsivenss* (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai Thitung 4,431. Variabel *Assurance* (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai Thitung 2,266. Variabel *Emphaty* (X5) Tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai Thitung 1,108. Variabel dengan pengaruh paling dominan adalah variabel *Responsivenss* terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai  $r^2$  yang yang paling besar adalah variabel *Responsivenss* yaitu 0,210 atau 21%.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Kualitas Pelayanan

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah salah satu tugas penting pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu untuk terpenuhinya hak dan kebutuhan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang jujur dan bertanggung jawab dalam bertugas.

PDAM Kabupaten Tapin merupakan perusahaan air minum milik daerah di Kabupaten Tapin yang tugas utamanya yaitu memenuhi kebutuhan air bersih pada masyarakat dan berupaya dalam hal meningkatkan kualitas, kuantitas, dan kontinuitas penyediaan air bersih.

PDAM Kabupaten Tapin mempunyai visi menjadi PDAM sehat, mampu memberi pelayanan prima dan terbaik dikelasnya. Oleh karena itu, PDAM Kabupaten Tapin harus terus meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional dan optimal untuk menjamin kepuasan untuk pelanggan. Dalam menentukan kepuasan pelanggan untuk kualitas pelayanan yaitu ada lima dimensi kualitas pelayanan yang harus diterapkan, Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Pasolong (2011:135) yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

Berdasarkan pengamatan lapangan di PDAM Kabupaten Tapin, menemukan banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat kepada PDAM Kabupaten Tapin yang melaporkan permasalahan saluran pipa yang mengalami kebocoran, air macet dan keruh yang disebabkan karena saluran perpipaan yang bocor, untuk melakukan perbaikannya maka membutuhkan waktu dalam mengatasi hal tersebut. Apabila pelanggan sudah melaporkan keluhan-keluhan yang sudah terjadi maka pelanggan mempunyai harapan keluhan dan laporannya untuk segera diatasi, upaya untuk memenuhi harapan pelanggan puas dengan penanganan dari PDAM Kabupaten Tapin.

Apabila tidak segera diatasi akan mengakibatkan kerugian yang serius bagi perusahaan dan akan kehilangan pelanggan di kemudian hari. Namun jika dikelola dengan baik kualitas pelayanan akan memiliki dampak positif untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Keberhasilan dalam usaha atau kegiatan bersifat jasa adalah pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu pelayanan yang menjadi komplain dari masyarakat kepada karyawan PDAM kabupaten Tapin dapat terlaksana dengan baik atau sebaliknya (Januar, 2016).

Berdasarkan dengan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti apakah Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh secara simultan dan parsial terhadap Kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tapin untuk mencapai kepuasan pelanggan dan variabel mana yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di PDAM Kabupaten Tapin.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan kunci bagi penyediaan jasa layanan untuk bertahan di persaingan yang semakin kompetitif antara dunia jasa layanan. Bagi pihak penyedia jasa atau layanan dalam mencapai kepuasan pelanggan, kualitas menjadi penting dan layak untuk ditingkatkan dan diperbaiki terus menerus, dengan dilakukan inovasi yang berkelanjutan. Menurut Kotler

dalam muhtosim (2010:117) mendefinisikan kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan pelanggan terhadap produk atau jasa. Sedangkan menurut Wijaya (2011) menjelaskan bahwa kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, hal ini karena kualitas didasarkan pada pengalaman pelanggan terhadap produk atau jasa.

### **Kepuasan Pelanggan**

Memenuhi kebutuhan pelanggan merupakan keinginan setiap perusahaan. Selain penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memenuhi kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa tersebut dalam jangka panjang. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pembelian ulang atau menggunakan jasa yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Menurut Umar (2005:65) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan antara apa yang dia diterima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini menggunakan metode yaitu kuantitatif deskriptif dengan menyebar survei yang dilakukan responden sebagai acuan penentuan dari tanggapan mereka. Menurut Sujarweni(2015:12) kuantitatif yaitu jenis penelitian yang di dalamnya diperoleh hasil yang dapat dicapai melalui metode statistik atau metode kualitatif atau pengukuran lainnya. Objek dalam penelitian ini adalah konsumen PDAM Kabupaten tapin dilakukan dibagian pelayanan PDAM Kabupaten Tapin yang berlokasi di Jalan pembangunan No.8, Perintis Raya, Kec. Tapin Utara, Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan 71152. Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri objek atau subjek yaitu memiliki kualitas dan karakteristik tertentu untuk diterapkan dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi sangat penting untuk memberikan suatu informasi atau data yang berguna untuk penelitian. Pada penelitian ini populasi yaitu seluruh pelanggan yang menggunakan layanan PDAM Kabupaten Tapin untuk keseluruhan kecamatan berjumlah 20.927 bersumber dari data PDAM Kabupaten Tapin. Pada populasi dan sampel ini peneliti menggunakan rumus Menurut Slovin (1998) digunakan mengetahui besarnya jumlah sampel agar perhitungan sampel akan lebih pasti yang hasilnya akan diambil 100 responden pelanggan PDAM Kabupaten Tapin. Dalam Teknik pengumpulan data yaitu Kuesioner, Dokumentasi, Observasi. penelitian ini digunakan analisis yaitu Uji Validitas, UjiReliabilitas, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda.

## **3 HASIL DAN PEMBAHASAN**

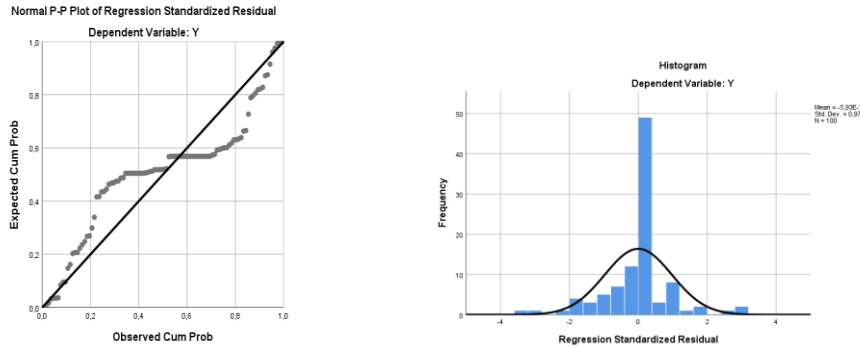
Penelitian ini memakai metode penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan proses perhitungan dan analisis statistik. Penelitian ini memiliki jumlah sebanyak 100 responden, adapun hasil dari penelitian adalah sebagai berikut :

### **Hasil Uji Validitas Reliabilitas**

Uji validitas yaitu untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji di dalam kuesioner bisa mengungkapkan yang diteliti dengan nilai pada taraf signifikan 0,05. pengujian reliabilitas yaitu diukur dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0,6 (Ghozali, 2011). Hasil dari uji validitas dan reliabilitas valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai koefisien alpha seluruh instrumen > 0,6 dan dinyatakan

reliable, oleh karena itu kuesioner yang digunakan layak sebagai instrument untuk melakukan setiap variabel.

**Hasil Uji Normalitas**



Gambar 1 Hasil Uji Normalitas

Hasil dari gambar diatas terlihat data menyebar disekitar garis diagonal dan juga mengikuti arah garis diagonal dan grafik histrogramnya menunjukkan distribusi normal.

Tabel 1 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Thitung	Sig	r partial	r partial 2
Kepuasan Pelanggan	Tangibels	-0,099	-1,149	0,254	-0,118	-0,054
	Reliability	0,160	1,358	0,178	0,139	0,064
	Responsiveness	0,612	4,431	0,000	0,416	0,210
	Assurance	0,545	2,266	0,026	0,228	0,107
	Emphaty	0,157	1,108	1,270	0,114	0,053
Konstansta	=0,593		Fhitung =70,287			
R	=0,888		Sig F =0,000b			
R Square	=0,789		Ftabel =2,31			
Adjusted R Squire	=0,778		Ttabel =1,66			
			SEE =1,259			

$$Y = 0,593 + -0,099 + 0,160 + 0,612 + 0,545 + 0,157$$

Dari hasil regresi diatas dilihat dari nilai tertinggi ada di variabel X<sub>3</sub> maka dikemukakan bahwa nilai yang paling besar adalah X<sub>3</sub> Responsivenss. Dilihat dari nilai Adjusted R Squire 0,778 x 100% = 77,8 % maka dikatakan bahwa semua variabel kualitas total berpengaruh sebesar 77,8% terhadap variabel Y ( Kepuasan Pelanggan), 22,2 % nya yaitu dipengaruhi oleh variabel lain luar penelitian ini.

**Berdasarkan Hasil Analisis dan Interperensi**

**Hipotesis Pertama ( Simultan)**

Pada hipotesis pertama dalam penelitian ini menduga bahwa variabel kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Tapin.

Dilihat hasil uji F memperoleh Sig. F  $0,000 < 0,05$  maka dikatakan ada nya pengaruh , sedangkan Fhitung adalah 70,287 jauh lebih besar dari Ftabel ( $70,287 > 2,31$ ), maka disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan terdiri (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) secara simuiltan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### Hipotesis Kedua (Parsial)

Tabel di atas perbandingan antara Thitung dengan Ttabel yang menunjukkan dari lima variabel bebas ada tiga variabel yaitu *tangibles, realibility, dan emphaty* tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin, sedangkan dua variabel lainnya yaitu *responsivenss dan emphaty* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin.

#### Hipotesis Ketiga (Dominan)

1. Pada penelitian ini diduga ada variabel yang paling dominan antara kualitas pelayanan yaitu (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) Untuk menentukan variabel yang paling dominan terlihat pada tabel 1 melihat nilai r Partial yang di kuadratkan atau  $r^2$  yang paling besar. Pada tabel diatas bahwa nilai  $r^2$  yang yang paling besar adalah variabel Responsivenss yaitu 0,210 atau 21% maka pada penelitian ini variabel Responsivenss mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin.

## 4 PENUTUP

### Kesimpulan

Variabel Kualitas Pelayanan yaitu (*Tangible (X1) Realibility (X2) Responsiveness (X3) Assurance (X4) Emphaty (X5)*) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai Fhitung  $> Ftabel$  ( $70,287 > 1,66$ ). Variabel Kualitas Pelayanan (*Tangible (X1) Realibility (X2) Responsiveness (X3) Assurance (X4) Emphaty (X5)*) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan melihat perbandingan antara Thitung dengan Ttabel yang menunjukkan dari lima variabel bebas ada tiga variabel yaitu *tangibles, realibility, dan emphaty* yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin, sedangkan dua variabel yaitu *emphaty dan responsivenss* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin. Variabel *Responsivenss* berpengaruh signifikan paling dominan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan PDAM Kabupaten Tapin dengan nilai  $r^2$  yang yang paling besar adalah variabel *Responsivenss* yaitu 0,210 atau 21%.

### Saran

Variabel Kualitas Pelayanan secara keseluruhan sudah bagus karena terdapat pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan PDAM Kabupaten Tapin, namun PDAM Kabupaten Tapin perlu mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan nya agar pelanggan lebih merasa puas lagi. PDAM Kabupaten Tapin perlu meningkatkan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), empati (*emphaty*) dari kualitas pelayanan harus meningkatkan lagi pada aspek sarana dan prasarana. Maka jika membaiknya bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*realibility*), empati (*emphaty*) yang diberikan PDAM Kabupaten Tapin kepuasan pelanggan pun akan meningkat pelanggan akan merasa puas dan senang dengan pelayanan di PDAM Kabuapten Tapin.

Sebaiknya mempertahankan dan meningkatkan lagi *emphaty* dari *service* yang merupakan variabel dengan nilai Thitung paling rendah dengan nilai 1,108 sehingga di perlukan perbaikan,

yaitu dengan lebih mendengarkan kebutuhan dan menerima saran/masukan dari pelanggan, bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan, selalu memberikan solusi kepada pelanggan yang menghadapi masalah sehingga para pelanggan akan merasakan puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan karyawan PDAM Kabupaten Tapin.

## 5 REFERENSI

- Aditya, Tjiptono. (2011). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalind
- Anggreini, Nunik. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding.
- Angriani, Lilis. 2021. “Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bulukumba”
- Darsina. 2021. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media
- Husain Umar,(2005) Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Ihsan, Muhammad. 2022. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.
- Panitia Tugas Akhir (2023). “ Buku Pedoman Tugas Akhir Jurusan Administrasi Bisnis”. Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A. V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
- Peraturan Bupati Tapin Nomor : 04 Tahun 2007 “ Uraian Tugas unsur-unsur organisasi PDAM Kabupaten Tapin.
- Peraturan PDAM Kabupaten Tapin Nomor : 02/P-PDAM/TPN/II/2016 “ Susunan Organisasi Tata Kerja PDAM Kabupaten Tapin.
- Rahmi, Zulfa. 2018. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Sanjung Buana Sijunjung.