

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Bandarmasih Kota Banjarmasin**

**Muhammad Ihsan<sup>1</sup>, Riswan Yunida<sup>2</sup>, Hikmayanti Huwaida<sup>3</sup>, Novi Shintia<sup>4</sup>, Rini Amelia<sup>5</sup>, Wahyu Wardana<sup>6</sup>**

<sup>1,2,4,5</sup>Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>3</sup>Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>6</sup>Bisnis Digital, Politeknik Negeri Banjarmasin

<sup>1</sup>muhammadihsan070201@gmail.com, <sup>2</sup>Riswan.yunida1973@gmail.com, <sup>3</sup>hikmayanti@poliban.ac.id,

<sup>4</sup>novi221177@poliban.ac.id, <sup>5</sup>rini.amelia@poiban.ac.id, <sup>6</sup>why\_wrd@yahoo.com,

### **Abstract**

*The aims of this research are: (1) To find out whether service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) has a simultaneous effect on customer satisfaction of the Bandarmasih Regional Drinking Water Company (PDAM) in Banjarmasin City. (2) To find out whether service quality (tangible) has a partial effect on customer satisfaction of PDAM Bandarmasih, Banjarmasin City. (3) To find out whether service quality (reliability) has a partial effect on customer satisfaction of PDAM Bandarmasih, Banjarmasin City. (4) To find out whether service quality (responsiveness) has a partial effect on customer satisfaction of PDAM Bandarmasih, Banjarmasin City. (5) To find out whether service quality (assurance) has a partial effect on customer satisfaction (PDAM) Bandarmasih, Banjarmasin City. (6) To find out whether service quality (emphaty) has a partial effect on customer satisfaction of PDAM Bandarmasih, Banjarmasin City. (7) To find out which variables of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) are most dominant in influencing customer satisfaction of PDAM Bandarmasih, Banjarmasin City. The method used in this study is a quantitative research method with multiple linear regression. The findings of this study indicate that: (1) The independent variables namely service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) simultaneously affect customer satisfaction by 74.2%, while the remaining 25.8% are influenced by other variables outside this research. (2) Tangible variable (X1) has no significant effect partially on customer satisfaction (Y) with a Tcount of 0.988. (3) The realibility variable (X2) has a partially significant effect on customer satisfaction (Y) with a Tcount of 3.196 (4) The responsiveness variable (X3) has no partially significant effect on customer satisfaction (Y) with a Tcount of -1.506. (5) Assurance variable (X4) has no significant effect partially on customer satisfaction (Y) with a Tcount of 0.443. (6) The empathy variable (X5) has a partially significant effect on customer satisfaction (Y) with a Tcount of 4.999. (7) the empathy variable (X5) has the most dominant influence on customer satisfaction (Y) with the highest r2 value of 0.209 or 20.9%.*

**Keywords:** *dimensions of service quality, service quality, customer satisfaction.*

## **1. PENDAHULUAN**

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia. Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi social, fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Sebagai perwujudannya,

penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh PDAM, yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota madya di seluruh Indonesia.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh eksekutif maupun legislatif. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggungjawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Maka dalam menyikapi hal tersebut pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik Negara yaitu Perusahaan Daerah Air Minum yang biasanya lebih dikenal sebagai PDAM. PDAM tersebar diseluruh daerah dan kota/Kabupaten di Indonesia termasuk di Kota Banjarmasin ini nama pdam nya adalah PDAM Bandarmasih yang mana alamat kantornya di Jalan Jend.Ahmad Yani Km 2,5 No.12 Banjarmasin Kalimantan Selatan.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan, kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga saja, tapi juga harus di pandang dari sudut penilaian pelanggan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin tidak lepas dari dimensi kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy). Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan tingkat pelayanan pelanggan. Seperti halnya PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin, dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan. Menurut Rusydi (2017:39) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Harapan Perusahaan Daerah Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum, masih banyak para pelanggan PDAM mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum.

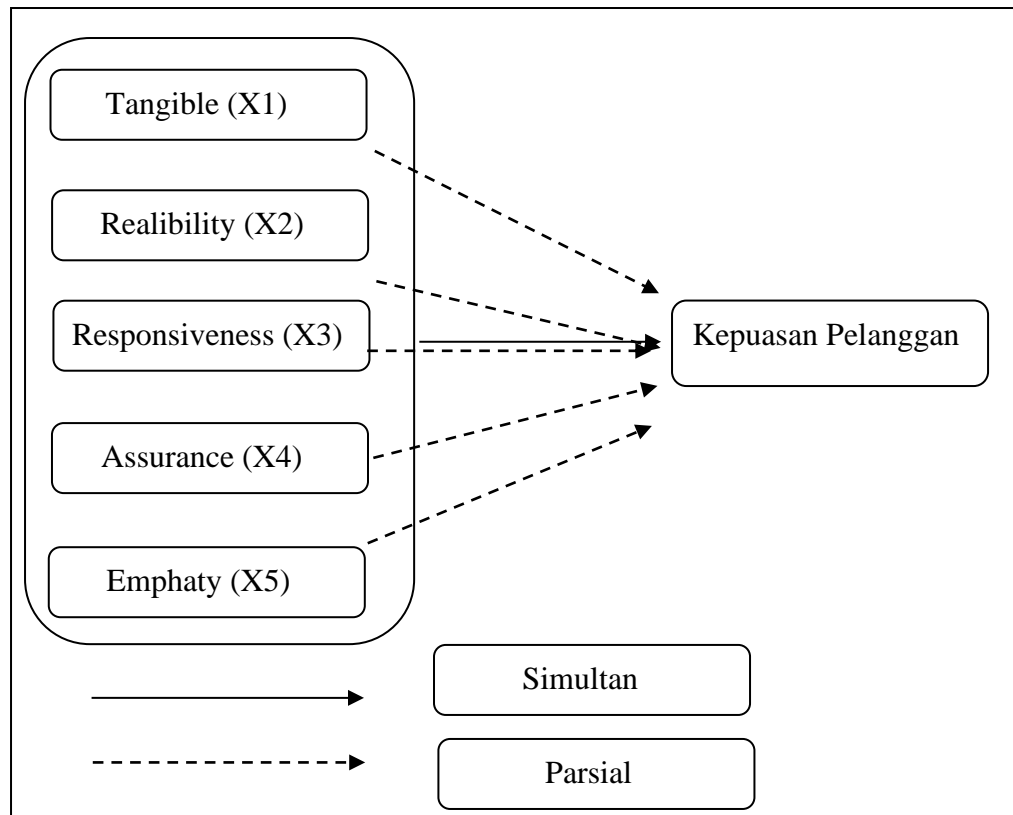
## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan yang menggunakan layanan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin yang berjumlah 183.005 orang pelanggan. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah beberapa pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin yang diambil menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui angket, observasi, dan wawancara. Analisis data dalam penelitian ini meliputi:

- a. Uji Validitas

- b. Uji Reliabilitas
- c. Uji Asumsi Klasik
- d. Analisis Regresi Linear Berganda

### Kerangka Konseptual



#### a. Hipotesis Permasalahan

Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Diduga variabel kualitas pelayanan (*tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.
- 2) Diduga variabel *tangible* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.
- 3) Diduga variabel *realibility* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.
- 4) Diduga variabel *responsiveness* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.
- 5) Diduga variabel *assurance* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.
- 6) Diduga variabel *emphaty* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.

- 7) Diduga terdapat pengaruh signifikan yang paling dominan dari kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bivariate pearson product momen pearson yakni teknik korelasi, dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor.” Uji validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan  $< 0,05$  atau 5%. Adapun kriteria penilaian uji validitas adalah:

- Apabila  $r$  hitung  $> r$  tabel, maka item kuesioner tersebut valid
- Apabila  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item kuesioner tersebut tidak valid

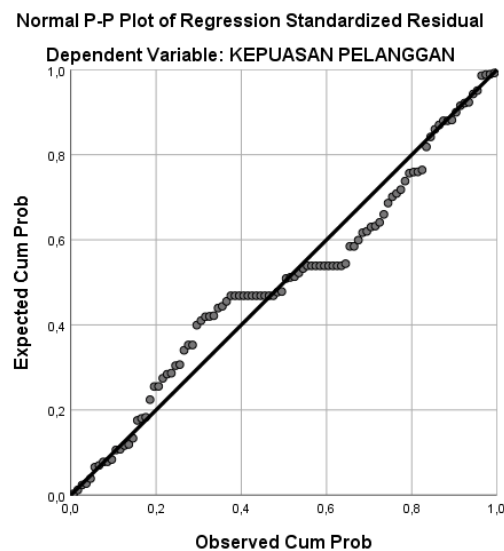
Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah Cronbach Alpha yaitu suatu instrumen dapat dikatakan handal apabila mempunyai koefisien atau alpha minimum 0,60 atau lebih.

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Butir (Item)	Koefisien Korelasi (r hitung)	Keputusan	Cronbach Alpha	Keputusan
TANGIBLE (Bukti Fisik)	X <sub>1.1</sub>	0,865	Valid	0,858	Reliable
	X <sub>1.2</sub>	0,905	Valid		
	X <sub>1.3</sub>	0,870	Valid		
	X <sub>1.4</sub>	0,723	Valid		
RELIABILITY (Keandalan)	X <sub>2.1</sub>	0,923	Valid	0,917	Reliable
	X <sub>2.2</sub>	0,844	Valid		
	X <sub>2.3</sub>	0,914	Valid		
	X <sub>2.4</sub>	0,901	Valid		
RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)	X <sub>3.1</sub>	0,858	Valid	0,838	Reliable
	X <sub>3.2</sub>	0,855	Valid		
	X <sub>3.3</sub>	0,801	Valid		
	X <sub>3.4</sub>	0,772	Valid		
ASSURANCE (Jaminan)	X <sub>4.1</sub>	0,854	Valid	0,905	Reliable
	X <sub>4.2</sub>	0,902	Valid		
	X <sub>4.3</sub>	0,893	Valid		
	X <sub>4.4</sub>	0,881	Valid		
EMPHATY (Perhatian)	X <sub>5.1</sub>	0,909	Valid	0,91	Reliable
	X <sub>5.2</sub>	0,909	Valid		
	X <sub>5.3</sub>	0,865	Valid		
	X <sub>5.4</sub>	0,796	Valid		
KEPUASAN PELANGGAN	Y1	0,896	Valid	0,916	Reliable
	Y2	0,893	Valid		
	Y3	0,898	Valid		
	Y4	0,893	Valid		

Menurut Sugiono (2008), uji validitas suatu instrument dikatakan valid jika  $r \geq 0,30$ . Berdasarkan hasil tabel 1, hasil uji validitas terhadap semua item pernyataan yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena seluruh instrumen  $\geq 0,30$  dan bernilai positif dengan nilai signifikan dari keseluruhan instrumen berada dibawah  $0,05$ . Hasil uji reabilitas menunjukkan nilai koefisien atau alpha dari seluruh instrumen  $> 0,60$  dan dinyatakan reliabel. Oleh karena itu kuesioner yang digunakan dapat dikatakan layak sebagai instrumen untuk melakukan pengukuran setiap variabel.

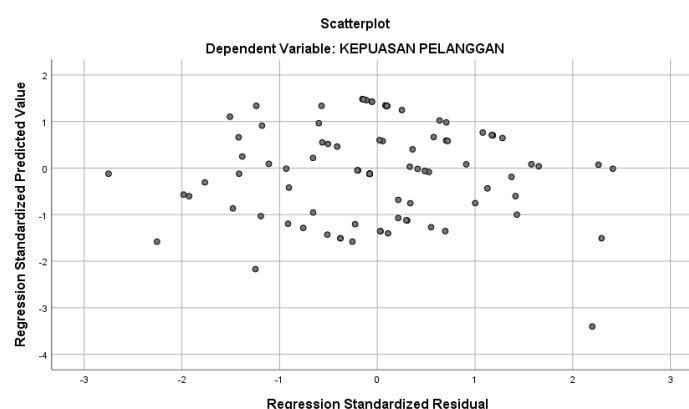
a. **Hasil Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar di atas, terlihat data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya yang menunjukkan adanya distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**Uji Heterokedastisitas**



Gambar 3. Hasil Uji Heterokedtisitas

Berdasarkan gambar 3 terlihat bahwa data menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan tidak terjadi penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas. Sehingga model regresi dalam penelitian ini layak dipakai untuk prediksi.

## Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Tangible (X <sub>1</sub> )	0,401	2,492	Bebas Multikolinearitas
Realiability (X <sub>2</sub> )	0,201	4,975	Bebas Multikolinearitas
Responsiveness (X <sub>3</sub> )	0,214	4,675	Bebas Multikolinearitas
Assurance (X <sub>4</sub> )	0,134	7,472	Bebas Multikolinearitas
Emphaty (X <sub>5</sub> )	0,207	4,833	Bebas Multikolinearitas

Berdasarkan tabel 2, hasil uji multikolinearitas menunjukkan masing-masing variabel bebas mempunyai tolerance value >0,1 atau VIF < 10 = tidak terjadi multikolinearitas, sehingga dapat dinyatakan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas

## Analisis Regresi Berganda

Tabel 3 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	Koefisien Regresi	T <sub>hitung</sub>	Sig	r <sub>partial</sub>	r <sub>partial</sub> <sup>2</sup>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tangible (X1)	0,092	0,988	0,326	0,101	0,010
	Realibility (X2)	0,385	3,196	0,002	0,313	0,097
	Responsiveness (X3)	-0,179	-1,506	0,135	-0,153	0,023
	Assurance (X4)	0,063	0,443	0,659	0,046	0,002
	Emphaty (X5)	0,573	4,999	0	0,458	0,209
Konstanta	= 1,172	F <sub>hitung</sub> = 58,015				
R	= 0,869	Sig F = 0,000 <sup>b</sup>				
R Square	= 0,755	F <sub>tabel</sub> = 2,31				
Adjusted R Square	= 0,742	T <sub>tabel</sub> = 1,66				
		SEE = 1,496				

Dari tabel 3 di atas dapat dilihat hasil perhitungan regresi persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y = 1,172 + 0,092X_1 + 0,385X_2 + -0,179X_3 + 0,063X_4 + 0,573X_5 + e$$

### a. Penguji Hipotesis Pertama (Simultan)

Dalam hipotesis pertama dalam penelitian ini menduga variabel kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin. Untuk menguji dan mengetahui bagaimana pengaruh dari semua variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat di dalam suatu penelitian maka menggunakan uji F.

Hasil uji F dengan kriteria jika nilai  $F < 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai  $F > 0,05$ , maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% atau 0,05 dan membandingkan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Nilai numerator ( $df_1$ ) didapatkan dari jumlah variabel dikurang 1 ( $6 - 1 = 5$ ) dan denominator ( $df_2$ ) didapatkan dari jumlah sampel dikurang jumlah variabel ( $100 - 6 = 94$ ), sehingga nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,31.

Dari tabel 4.11 di atas, dapat dilihat hasil uji F memperoleh Sig. F  $0,000 < 0,05$  dengan  $F_{hitung}$  adalah 58,015 jauh lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $58,015 > 2,31$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Terlihat dari tabel 4.11 di atas diperoleh angka koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,755 dan nilai Adjusted R Square 0,742. Hal ini menunjukkan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari tangible (X1) reliability (X2) responsiveness (X3) assurance (X4) empathy (X5) secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y) sebesar 74,2%. Sedangkan sisanya 25,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dilihat nilai R yaitu sebesar 0,869 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel X kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap Y (kepuasan pelanggan), sebesar 74,2%.

b. Penguji Hipotesis Kedua dan Ketiga (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen terhadap dependen, maka digunakan uji t dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf  $\alpha = 0,05$ . Uji t berpengaruh signifikan apabila hasil perhitungan  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) atau probabilitas kesalahan lebih kecil dari 5% ( $\text{sig} < 0,05$ ).

Tabel 4. Rangkuman Nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$

Variabel Bebas	$T_{hitung}$	Sig	$T_{tabel}$	Keterangan	$r_{\text{partial}}$	$r_{\text{partial}}^2$	Berpengaruh atau Tidak Berpengaruh
Tangible (X1)	0,988	0,326	1,66	$T_{hitung} < T_{tabel}$	0,101	0,010	Tidak Berpengaruh
Reliability (X2)	3,196	0,002	1,66	$T_{hitung} > T_{tabel}$	0,313	0,097	Berpengaruh
Responsiveness (X3)	-1,506	0,135	1,66	$T_{hitung} < T_{tabel}$	-0,153	0,02	Tidak Berpengaruh
Assurance (X4)	0,443	0,659	1,66	$T_{hitung} < T_{tabel}$	0,046	0,002	Tidak Berpengaruh
Empathy (X5)	4,999	0,000	1,66	$T_{hitung} > T_{tabel}$	0,458	0,209	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dilihat perbandingan antara  $T_{hitung}$  dengan  $T_{tabel}$  yang menunjukkan dari lima variabel bebas yaitu variabel (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) ada tiga variabel yaitu tangible, responsiveness dan assurance tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih, sedangkan dua variabel lainnya yaitu reliability dan empathy berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih. Untuk lebih jelasnya berikut penjelasan dari masing-masing variabel:

1) Pengaruh antara variabel tangible (X1) terhadap kualitas pelayanan pada (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai  $T_{hitung}$  dari variabel tangible (X1) sebesar 0,988 dan nilai  $T_{tabel}$  sebesar 1,66. Dengan membandingkan nilai  $T_{hitung}$  ( $0,988 < T_{tabel}$  ( $1,66$ )), Maka  $H_2$  ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel tangible tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.

Sementara besarnya kontribusi variabel tangible berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin, diketahui dari nilai parsial yang dikuadratkan atau  $r^2$  yaitu sebesar 0,010

- yang berarti bahwa walaupun secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan namun secara statistik variabel ini masih memberikan kontribusi kecil sebesar 1%.
- 2) Pengaruh antara variabel reliability (X2) terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai Thitung dari variabel reliability (X2) sebesar 3,196 dan nilai Ttabel sebesar 1,66. Dengan membandingkan nilai Thitung ( $3,196 < T_{tabel}$  (1,66), Maka H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel reliability berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Sementara besarnya kontribusi variabel berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin, diketahui dari nilai parsial yang dikuadratkan atau  $r^2$  yaitu sebesar 0,097 yang berarti bahwa variabel ini memberikan kontribusi reliability terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin sebesar 9,7%.
  - 3) Pengaruh antara variabel responsiveness (X3) terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai Thitung dari variabel responsiveness (X3) sebesar -1,506 dan nilai Ttabel sebesar 1,66. Dengan membandingkan nilai Thitung ( $-1,506 < T_{tabel}$  (1,66), Maka H3 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel responsiveness tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Sementara besarnya kontribusi variabel responsiveness berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin, diketahui dari nilai parsial yang dikuadratkan atau  $r^2$  yaitu sebesar 0,023 yang berarti bahwa walaupun secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan namun secara statistik variabel ini masih memberikan kontribusi kecil sebesar 2,3%.
  - 4) Pengaruh antara variabel assurance (X4) terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai Thitung dari variabel assurance (X4) sebesar 0,443 dan nilai Ttabel sebesar 1,66. Dengan membandingkan nilai Thitung ( $0,443 < T_{tabel}$  (1,66), Maka H4 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Sementara besarnya kontribusi variabel assurance berpengaruh tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin, diketahui dari nilai parsial yang dikuadratkan atau  $r^2$  yaitu sebesar 0,002 yang berarti bahwa walaupun secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan namun secara statistik variabel ini masih memberikan kontribusi kecil sebesar 2%.
  - 5) Pengaruh antara variabel empathy (X5) terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Dari tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa nilai Thitung dari variabel empathy (X5) sebesar 4,999 dan nilai Ttabel sebesar 1,66. Dengan membandingkan nilai Thitung ( $4,999 < T_{tabel}$  (1,66), Maka H5 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel empathy berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.  
Sementara besarnya kontribusi variabel empathy berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin, diketahui dari nilai parsial yang dikuadratkan atau  $r^2$  yaitu sebesar 0,209 yang berarti bahwa variabel ini memberikan kontribusi empathy terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin sebesar 20,9%.

c. Pengujian Hipotesis Keempat (Dominan)

Pada Hipotesis Keempat dalam penelitian ini adalah menduga ada variabel yang paling dominan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari (tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty). Untuk menentukan variabel yang paling dominan adalah melihat  $r$  Partial yang di kuadratkan atau  $r^2$  yang paling besar. Pada tabel 4.12 diketahui bahwa nilai  $r^2$  yang paling besar adalah variabel emphaty yaitu 0,209 atau 20,9 %. Dengan demikian dalam penelitian ini variabel emphaty memiliki pengaruh paling dominan terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin.

## 4. PENUTUP

### 4.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan berdasarkan hasil dari penelitian ini meliputi: (1) Variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty) secara simultan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 74,2%, sedangkan sisanya 25,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini. (2) Variabel tangible (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar 0,988. (3) Variabel realibility (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar 3,196 (4) Variabel responsiveness (X3) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar -1,506. (5) Variabel assurance (X4) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar 0,443. (6) Variabel emphaty (X5) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai Thitung sebesar 4,999. (7) variabel emphaty (X5) memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai  $r^2$  yang paling besar yaitu 0,209 atau 20,9 %.

## 5. REFERENSI

- Albarq, A. 2013. Measuring the Impact of Online World-of-Mouthon Tourists' Attitude and Intentions to Visit Jordan: an Empirical Study. *International Business Research*.
- Arianto, Nurmin. 2018 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung dalam menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. Universitas Pemulang.
- Felix, R. 2107. Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda.
- Ghozali. 2014. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang Universitas Diponegoro.
- Goetsch, David L dan David, Stanley. 1994. Introduction to Total Quality: Quality, Productivity, Competitiveness. New York: Macmillan College Publishing.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. Jakarta: Raja Grafindo
- Kotler dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta.
- Marlius, Doni dan Putriani, Izet. 2019. Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layana Customer Service. *Jurnal Pundi*, Vol 3, No 2.
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta. Bumi Askara
- Suhailiah. 2018. "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Kualo kota Tanjung Balai

- Ulfah, Siti Maria. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Satria Kabupaten Banyumas  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin. 2022. Informasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bandarmasih Kota Banjarmasin
- Rusydi, Abubakar. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sayed Mahdi Alfabeta.
- Sinambela. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*.
- Zulfa, Rahmi. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Sanjung Buana Sijunjung". Sumatera Barat: Institut Agama Islam Negeri Batu Sangkar