

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM IKK JEJANGKIT DI KECAMATAN JEJANGKIT KABUPATEN BARITO KUALA

Siti Maimuna^{1*}, Lamsah², Hairul³

¹Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 16310252

²Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1125126201

³Program Studi Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN 1125096201

*email: mayymuna03@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas produk air bersih terhadap kepuasan pelanggan pada instalasi kota Kecamatan (IKK) Jejangkit Kabupaten Barito Kuala. Kualitas air merupakan segala sesuatu yang telah memenuhi standar kualitas air yang telah memenuhi persyaratan fisik, persyaratan kimia, persyaratan bakteriologis dan persyaratan radiologis. Sehingga apabila dikonsumsi air tersebut tidak memiliki efek samping. Kualitas produk air bersih memang merupakan Suatu kualitas produk dinilai memuaskan bila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sebab jika komponen produk air bersih terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan, oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar produk air dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Kuesioner merupakan instrument utama untuk mengumpulkan data, dan observasi digunakan untuk mendukung dan melengkapi hasil kuesioner. Hasil penelitian pengujian menggunakan SPSS versi 23 menunjukkan bahwa pertama kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan karena uji t hitung untuk variabel kualitas pelayanan lebih besar dari t tabel yaitu sebesar 2,109. Kedua besarnya pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 25,9% sisanya sebesar 74,1% di pengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Produk ; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of the quality of clean water products on customer satisfaction in the city installation of the Kecamatan (IKK) Jejangkit Barito Kuala Regency. Water quality is anything that meets water quality standards that meet physical requirements, chemical requirements, biological bacteria requirements and radiological requirements. So that when consumed the water has no side effects. The quality of clean water products is indeed a product quality considered satisfactory if the product can meet the needs and expectations of consumers, because if the components of clean water products stagnate, it is almost certain that all sectors will have an impact on customer satisfaction, therefore there needs to be good planning and even it is necessary to formulate water product standards with the authority given by the central government to local governments. This research is included in quantitative research, the sampling technique in this study is purposive sampling. The questionnaire is the main instrument for collecting data, and observation is used to support and complete the results of the questionnaire. The results of testing using SPSS version 23 show that the first product quality has a significant effect on Customer Satisfaction because the T test for service quality variables shows 2.137 and is greater than 1 table 2.109. Said to be significant because the significance value of the service quality variable is 0.027 smaller than the value of 0.05. Second, the magnitude of the influence of product quality on Customer Satisfaction is 2,109 the remaining 74.1 is influenced by other factors

Keywords: Product Quality; Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus di atur sedemikian rupa sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan dipegang oleh pemerintah. Hal ini Sesuai dengan UUD undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat (3). Yang berbunyi sebagai berikut:

“Bumi Dan Air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Dipasal 10 UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia diwilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah. Maka, pelayanan air minum diserahkan kepada pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai adalah perusahaan daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM

Merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMN). PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) di Indonesia sekarang ini terlihat gencar menarik partisipasi swasta dengan sebab PDAM Kewalahan melakukan pelayanan kebutuhan air bersih yang semakin meningkat untuk industri dan perumahan. Menurut Ketua BPPSPAM Ir. Bambang Sudiatmo di acara Rapat Kerja Nasional (Rakernas) PERPAMSI di Jakarta, 6 Desember 2018, dari hasil penilaian kinerja tahun 2018 terhadap 374 PDAM, terdapat 223 PDAM (59,6 persen) berkinerja Sehat, 90 PDAM (26,5 persen) Kurang Sehat dan 52 PDAM (13,9 persen) Sakit. Penilaian dilakukan untuk melihat dan mengukur tingkat kinerja manajemen, efisiensi dan efektivitas pengelolaan PDAM.

Kondisi kinerja 374 PDAM yang dievaluasi tahun 2018 dipengaruhi oleh rasio operasi, cakupan pelayanan, efisiensi produksi, efektifitas penagihan, konsumsi air domestik, tekanan air

pelanggan, biaya diklat atau biaya pegawai, rasio diklat atau kompetensi pegawai, dan pertumbuhan pelanggan, yang belum mencapai standar yang diharapkan.

Pemerintah mempunyai peran dalam penyediaan air terhadap masyarakat, berdasarkan pasal 3 undng – undang no. 25 tentang pelayanan publik peraturan pemerintah no. 14 tahun 1987 pemerintah sebagai bidang cipta karya menyediakan air bersih terhadap seluruh lapisan masyarakat yang berbunyi “ pembinaan atas pembangunan, pemeliharaan dan pengelolaan prasarana dan sarana penyediaan air bersih”. Sedang pada peraturan menteri dalam negeri no. 23 tahun 2006 pasal 20 PDAM memiliki peram yaitu” pengelolaan PDAM Berupa Air Minum Yang Berkualitas atau keuntungan untuk pengembangan pelayanan yang bersangkutan” pasal tersebut menjelaskan dan menerangkan peran PDAM yaitu memberikan pelayanan pada publik berupa air minum yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan pelayanan pada publik berupa air minum yang berkualitas, sehingga dapat meningkatkan taraf kesehatan dengan penggunaan air bersih dan berkualitas di kabupaten batito kuala.

Peningkata kebutuhan air bersih di negara indonesia mencapai hingga 68,9 %. Perhutungan dengan menggunakan kriteria MDG nasional indonesia untuk air bersih dan data dari sensus tahun 2010 menunjukkan bahwa indonesia harus mencapai tambahan 56,8% juta orang dengan persediaan air bersih pada tahun 2015. disisi lain, jika kreteria program pemantauan bersama dari who-unicef (JMP) untuk air bersih digunakan, indonesia targetnya harus mencapai tambahan 36,3 juta orang pada tahun 2015. Saat ini di provinsi-provinsi yang mempunyai kinerja penyaluran air bersih lebih baik yaitu jawa tengah dan yogyakarta, sekitar dari 3 rumah tangga tidak memiliki akses ke persediaan air bersih .

Pemberian pelayanan pabrik dari bpemerintah kepada masyarakat sebagai tugas yang penting khususnya pelayanan PDAM. Namun PDAM di indonesia umumnya sering menemui hambatan baik dari internal maupun eksternal. Hambatan-hambtan PDAM misalnya tidak dapat melakukan pinjaman komirsial, syarat penerbitan obligasi yang dihubungkan dengan keuangan daerah tanpa melihat potensi penerimaan, perencanaan belum tentu mendapatkan dukungan dari dewan atau pemerintah, trdapat kesulitan kesepakatan penyediaan air baku, sebab permasalahan lintas

kabupaten atau kota,kekurangan biaya perawatan dan beban hutang opsional sebab rendahnya tarif kabupaten atau kota .

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatkan aktivitas masyarakat yang cepat dapat berdampak terhadap kebutuhan air bersih. Disisi lain dapat berdampak mengganggu pemenuhan kualitas pelayanan air bersih, fakta di lapangan menunjukkan bahwa kualitas air PDAM kurang baik dan kandungan-kandungan masih perlu disaring dan diendapkan dahulu. Kualitas air yang kurang baik akan memberikan respon negatif masyarakat. Maka dari itu PDAM harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas, untuk menghindari masyarakat berpindah pada produk-produk swasta seperti menggantikan air mandi dengan Aqua. Kualitas pelayanan sangat menentukan bagaimana respon puas dan ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan.

PDAM sebagai badan pemerintah dalam memberikan pelayanan dituntut untuk memberikan kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat mengakibatkan kepercayaan masyarakat dengan layanan pemerintah. Pemberian pelayanan terhadap masyarakat menjadi tugas penting bagi pemerintah. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik PDAM sebagai respon kualitas layanan publik. Masalah air bersih memang masih persoalan yang sangat memprihatinkan apalagi air bersih sangatlah penting penggunaannya dalam kehidupan manusia. Pengalaman yang kurang pun dalam penanganan air bersih ini masih tergolong belum optimal.

Saat ini, kebutuhan air bersih utama untuk rumah tangga dan industri di Desa Jejangkit Muara Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala.

Menurut Batolanews (2017) bahwa hingga saat ini IKK JEJANGKIT menghadapi beberapa permasalahan yang tidak sederhana. Salah satu masalah yang mewarnai perjalanan IKK JEJANGKIT di Desa Jejangkit Muara Kecamatan Jejangkit Kabupaten Barito Kuala adalah tingkat kehilangan air. Secara rata-rata, tingkat kehilangan air IKK JEJANGKIT mencapai 30 persen yang sebagian besar disebabkan karena adanya kebocoran pipa.

Menurut Radar Botola (2018) bahwa keterbatasan kapasitas produksi air baku IKK JEJANGKIT mempengaruhi pendistribusian air yang tidak berjalan maksimal. Sejak permasalahan tersebut, maka sejak 15 November

2017 sampai Maret 2018, IKK JEJANGKIT tidak melayani permohonan

PDAM Barito Kuala merupakan perusahaan yang berada di Kabupaten Barito Kuala yang bergerak dibidang air bersih sejak 9 Maret 1993. Melayani seluruh masyarakat di Barito Kuala dengan memiliki Visi, Misi, Tujuan dan Fungsi Perusahaan yang telah kami miliki sejak didirikannya PDAM Barito Kuala. Untuk perkembangan selanjutnya, sampai sekarang PDAM Batola telah melayani 15 kecamatan dari 17 kecamatan yang ada di Kabupaten Barito Kuala. Sampai tahun 2015 melalui dana Pemerintah Kabupaten, Propinsi, dan Pusat telah dibangun unit-unit yang meliputi:

Tabel 1
Daftar Cabang/unit PDAM BATOLA

No	Nama Unit	Tahun
1	Kota Marabahan	1987/1988
2	IKK Bakumpai	1993/1994
3	IKK Cerbon	1992/1993
4	IKK Rantau Badauh	1992/1993
5	IKK Anjir Pasar	1994/1995
6	IKK Alalak	1997/1998
7	IKK Tamban	2004
8	IKK Tabunganen	2005
9	IKK Anjir Muara	2007
10	IKK Tabukan	2012
11	IKK Barambai	2013
12	IKK Mandastana	2012
13	IKK Jejangkit	2014
14	IKK Belawang-Wanaraya	2014/2015

Sumber data: PDAM BATOLA

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai perusahaan yang melayani air bersih kepada masyarakat, perlu merumuskan visi dan misi yang harus diungkapkan dengan tepat dan jelasakan menjadi landasan dan menentukan arah dari strategi dan sasaran utama perusahaan.

VISI

Menjadikan Perusahaan Daerah Air Minum Yang Sehat, Mandiri, Dan Menguntungkan

MISI

1. Peningkatan pelayanan K4 (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas dan Keterjangkauan)
2. Peningkatan Kualitas SDM, (Peningkatan Kemampuan Kompetensi).
3. Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan
4. Melakukan Promosi

Uraian / penjabaran mengenai misi yang diemban oleh PDAM Kabupaten Barito Kuala sesuai dengan yang tertulis diatas adalah Pelanggan Kabupaten Barito Kuala terdiri dari Sambungan Rumah (SR), Hidran Umum (HU), dan Kran Umum (KU) yang tersebar di Kota Marabahan dan di 14 Ibukota Kecamatan. Saat ini 93.155 jiwa (32,12 %) dari 289.995 jiwa penduduk Kabupaten Barito Kuala yang terlayani dan menikmati sarana air bersih. Upaya PDAM untuk meningkatkan cakupan pelayanan dengan menambah kapasitas produksi dan jaringan distribusi dengan skala prioritas di lokasi yang potensial. Sedangkan target yang ditetapkan pemerintah adalah sebesar 80% penduduk perkotaan dan 60% penduduk pedesaan.

Kecamatan Jejangkit Terdiri atas 7 (Tujuh) Desa Yakni: Jejangkit muara, Jejangkit Pasar, Jejangkit Barat, Jejangkit Timur, Sampurna, Bahandang, dan Cahaya Baru. PDAM di Kecamatan Jejangkit terletak di Desa Jejangkit Muara yang bernama UNIT IKK JEJANGKIT, namun UNIT IKK JEJANGKIT tergolong baru sehingga hanya mampu melayani dua desa yaitu jejangkit muara dan jejangkit pasar. Pelanggan Kecamatan Jejangkit terdiri dari Sambungan Rumah (SR) yang tersebar di Desa Jejangkit Muara dan Jejangkit Pasar berjumlah 205 SR. Adapun jumlah kepala keluarga dari dua desa tersebut adalah 728 KK. saat ini hanya mampu melayani dua desa yaitu Desa Jejangkit Muara dan Jejangkit Pasar karena keterbatasan pipa induk dan mesin yang belum cukup besar untuk melayani 7 desa.

METODE

Metode penelitian yang dipakai adalah metode survey. Dengan metode ini data dikumpulkan berdasarkan jawaban responden atas dasar pertanyaan yang peneliti ajukan melalui pengisi daftar pertanyaan (kuesioner) kepada sejumlah responden.

Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan bermaksud untuk menjelaskan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis dan sekaligus melakukan eksplanasi terhadap beberapa variabel. Adapun sifat penelitian ini adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*), yaitu penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lain atau

bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, karena itu dipandang sebagai objek penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM

Sampel adalah sebagian dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Sebagian ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2006).

Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Kuantitatif, yaitu data atau informasi yang diperoleh dalam bentuk angka-angka melalui penyebaran kuesioner yang masih perlu dianalisis.
2. Data Kualitatif, yaitu informasi yang bukan dalam bentuk angka, melainkan yang diperoleh melalui wawancara serta data secara lisan maupun tulisan dari dalam PDAM.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer adalah data atau informasi yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung pada perusahaan, baik itu melalui observasi, pembagian kuesioner, dan wawancara.
2. Data Sekunder adalah data atau informasi yang di peroleh secara tidak langsung, yaitu data dari berbagai sumber seperti dokumen atau laporan tertulis yang ada pada PDAM

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang bersumber dari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang dibahas seperti jurnal penelitian.
2. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara langsung ke perusahaan, seperti berikut:

- 1). Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung pada objek yang diteliti.
- 2). Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pihak- pihak terkait guna mendapatkan data yang menunjang penelitian.
- 3). Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian. Kuesioner yang dibagikan berupa daftar pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

1. Variabel Penelitian

- 1). Variabel Bebas (Independent Variabel)
Variabel yang mempengaruhi variabel lain atau yang menjadi sebab perubahan variabel terikat yang dilambangkan dengan (X). Variabel bebas dalam hal ini adalah Kualitas Pelayanan (X₁) dan

- 2). Variabel Terikat (Dependent Variabel)
Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya atau dipengaruhi variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan bagian dari penelitian yang memberikan penjelasan variabel-variabel operasional agar dapat diukur. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Matrix Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (<i>excellence</i>) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2014)	1. Kehandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>) 5. Produk-produk Fisik/tampilan fisik (<i>tangibles</i>) Parasuraman (2002)	Skala Likert 1 s.d 4
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kotler (1996)	1. Pelayanan memuaskan 2. Pelayanan sesuai dharapan 3. Permasalahan terselesaikan 4. Kesediaan merekomendasikan 5. Minat pennggunaan ulang	Skala Likert 1 s.d 4

Sumber: Data diolah kembali (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data

1. Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran dari variabel yang dimaksud. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap tiga (2) variabel yaitu kepuasan pelanggan.

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai korelasi *Pearson Product Moment* atau *r* hitung dengan nilai *r* tabel. Nilai *r* tabel dengan derajat bebas sebesar 18 (n-2) dan pada taraf signifikansi 0,05 (uji dua sisi) adalah 0,4438.

1). Hasil Uji Validitas Instrumen variabel kualitas pelayanan (X₁)

Hasil uji validitas dalam penelitian ini untuk variabel X₁ atau kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3
Hasil Uji Validitas kualitas pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
X _{1.1}	0,699	0,4438	Valid
X _{1.2}	0,484	0,4438	Valid
X _{1.3}	0,629	0,4438	Valid
X _{1.4}	0,618	0,4438	Valid
X _{1.5}	0,526	0,4438	Valid
X _{1.6}	0,735	0,4438	Valid
X _{1.7}	0,583	0,4438	Valid
X _{1.8}	0,643	0,4438	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai korelasi *Pearson Product Moment* atau r hitung untuk semua butir pernyataan variabel X₁ (kualitas pelayanan) lebih besar dari r tabel (0,4438). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kualitas pelayanan sudah valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

2). Hasil Uji Validitas Instrumen kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil uji validitas dalam penelitian ini untuk variabel atau kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Y _{1.1}	0,845	0,4438	Valid
Y _{1.2}	0,631	0,4438	Valid
Y _{1.3}	0,694	0,4438	Valid
Y _{1.4}	0,838	0,4438	Valid
Y _{1.5}	0,636	0,4438	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai korelasi atau r

hitung untuk semua butir pernyataan variabel Y (kepuasaan pelanggan) lebih besar dari r tabel (0,4438). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam variabel kepuasan pelanggan sudah valid karena r hitung lebih besar dari r tabel.

2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Alfa Cronbach*. Apabila nilai koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* lebih besar dari 0,6 maka instrumen penelitian dianggap reliabel.

Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel disajikan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Alfa Cronbach</i>	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,765	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan	0,771	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa nilai Alfa Cronbach untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 0,765 dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,771. Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini sudah reliabel karena nilai Alfa Cronbach masing-masing variabel lebih besar atau lebih dari 0,6.

Analisis Deskriptif

1. Analisis Karakteristik Responden

Peneliti melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 20 responden pelanggan PDAM IKK JEJANGKIT. Terdapat 3 karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini sehingga membagi responden menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu jenis kelamin, umur, dan lama penggunaan jasa PDAM IKK JEJANGKIT. Maka gambaran umum responden meliputi:

1). Jenis Kelamin

Tabel 6
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	N	Persentase (%)
1	Laki-laki	6	30
2	Perempuan	14	70
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa responden laki-laki yang mendominasi jumlah responden yang didapatkan dalam penelitian ini. Responden perempuan lebih mendominasi dari pada laki-laki yaitu sebanyak 14 orang atau 70% dari total 100% responden, sedangkan responden perempuan sebanyak 6 orang atau 30% dari total 100% responden.

2). Umur Responden

Tabel 7
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Rentang Usia (Tahun)	N	Persentase (%)
1	Kurang dari 30	3	15
2	31 – 40	12	60
3	>40	5	25
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan karakteristik responden menurut umur, dimana responden berumur 31-40 mendominasi kelompok responden ini yaitu sebanyak 60% atau 12 orang. Kemudian pada umur > 40 tahun berada diperingkat kedua terbanyak dalam kelompok responden ini yaitu sebanyak 25% atau 5 orang, lalu responden yang berumur kurang dari 30 tahun dengan persentase 15% atau 3 orang.

3). Lama Penggunaan PDAM IKK JEJANGKIT

Tabel 8
Karakteristik Responden Lama Penggunaan Jasa

No	Lama Penggunaan Jasa	N	Persentase (%)
1	< 1 tahun	3	15
2	1 – 5 tahun	4	20
3	>5 tahun	13	65
Jumlah		20	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel 8 yang menunjukkan karakteristik responden menurut lama penggunaan jasa PDAM IKK JEJANGKIT. Dari data yang didapat, disimpulkan bahwa paling sedikit yaitu responden dengan lama penggunaan jasa yaitu sebanyak 3 orang atau 15% dimana kurang dari 1 tahun penggunaann. Kemudian responden yang lama penggunaan jasa 1 – 5 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau 20%. Sedangkan persentase responden yang paling mendominasi lama penggunaan jasa adalah sebanyak 65% atau 13 orang dimana lebih dari 5 tahun.

2. Deskripsi Data Penelitian

Analisis statistik deskriptif variabel penelitian bertujuan untuk menjelaskan masing-masing data meliputi nilai minimal, maksimal, rata-rata dan nilai standar deviasi. Vvariabel penelitian diukur menggunakan skala likert dengan lima alternatif jawaban yaitu: Puas (P) diberi skor 4, cukup puas (CP) diberi skor 3, kurang puas (KP) diberi skor 2, kurang puas (KP) diberi skor 1. Hasil deskriptif variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1). Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 9
Kualitas Pelayanan
Descriptive Statistics

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	20	2	4	2,70	,733
X1.2	20	1	3	2,00	,562
X1.3	20	1	4	2,25	,786
X1.4	20	1	3	2,00	,562
X1.5	20	1	4	2,50	,761
X1.6	20	1	4	2,45	,826
X1.7	20	1	4	2,10	,718
X1.8	20	2	4	2,65	,671
Valid N (listwise)	20				

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel kualitas pelayanan diketahui nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan nomer 1 yaitu sebesar 2,70. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pernyataan nomer 6 yaitu 0,826 dan standar deviasi terendah pada pernyataan nomer 4 yaitu 0,562.

2). Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 10
Kepuasan Pelanggan
Descriptive Statistics

Pernyataan	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y1.1	20	1	4	2,30	,733
Y1.2	20	1	4	2,15	,745
Y1.3	20	1	4	2,20	,894
Y1.4	20	1	4	2,20	,696
Y1.5	20	1	4	2,20	,768
Valid N (listwise)	20				

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan hasil analisis deskripsi variabel kepuasan pelanggan diketahui nilai rata-rata tertinggi yaitu pada pernyataan nomer 1 yaitu sebesar 2,30. Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai standar deviasi yang tidak jauh berbeda yang artinya variasi pilihan jawaban pada masing-masing pernyataan tidak jauh berbeda. Standar deviasi terbesar pada pernyataan nomer 3 yaitu 0,894 dan standar deviasi terendah pada pernyataan nomer 4 yaitu 0,768.

Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan hanya uji normalitas karena penelitian hanya menggunakan satu variabel beban dan satu variabel terikat, berikut adalah uji yang digunakan:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk menguji apakah data penelitian kita berasal dari populasi yang sebenarnya normal. Selain itu juga melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal yaitu menurut Josephine Wuri (2014:110). Berikut adalah uji normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorof Smirnov:

Tabel 11
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

	Unstandardized Residual
N	20
Normal Parameters ^{a,b}	
Mean	,0000000
Std. Deviation	2,68623894
Most Extreme Differences	
Absolute	,158
Positive	,158
Negative	-,153
Test Statistic	,158
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai asymp. Sig. Yang diperoleh yaitu sebesar 0,200 dimana lebih besar dari 0,05 sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi, variabel bebas atau residual memenuhi asumsi klasik.

Hasil Uji Pengaruh

1. Analisis regresi

Analisis regresi merupakan teknik yang digunakan untuk pengujian tingkat pengaruh dua variabel yaitu variabel dependen (Y) dan independen (X). Dalam teknik ini hipotesis diuji dengan teknik analisis regresi linear sederhana.

Tabel 12
Hasil Analisis Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,905	3,446		4,326	,000
1 Kualitas Pelayanan	,207	,182	,259	2,137	,027

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

2. Uji T

Berdasarkan tabel 12 diketahui untuk hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari tabel di atas bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dikatakan berpengaruh positif karena nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 2,137 lebih besar dari t tabel 2,109. Dikatakan signifikan karena nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,027 lebih kecil dari nilai α 0,05.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 13
Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,259 ^a	,067	,015	2,760

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer (data diolah kembali, 2020)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan nilai R yang diperoleh adalah sebesar 0,259 atau 25,9% yang menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 25,9%. Atau dapat dikatakan bahwa variabel bebas yang digunakan yaitu kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 25,9% pada variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 74,1% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Pembahasan

Dari data yang telah diolah, uji validitas menunjukkan bahwa semua instrumen yang diajukan peneliti berdasarkan variabel bebas dan variabel terikat, berdasarkan olah data dinyatakan valid. Uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung dari setiap pernyataan pada masing-masing variabel lebih besar dari r tabel yaitu 0,4438.

Kemudian uji reliabilitas dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *cornbach alpha* yang diperoleh dari setiap variabel yang dimiliki dinyatakan baik/reliabel karena masing-masing variabel memiliki alpha lebih dari 0,60 yaitu 0,765 pada kualitas pelayanan, dan 0,771 pada kepuasan pelanggan. Dari reliabilitas tersebut menunjukkan konsistensi alat ukur setelah dilakukan berulang-ulang pada subjek dan kondisi yang sama jika hasil yang diperoleh konsisten maka penelitian dapat diandalkan.

Dalam penelitian ini hanya menggunakan uji normalitas dalam uji asumsi klasik karena hanya menggunakan satu variabel bebas dan satu

variabel terikat. Berdasarkan data yang diperoleh uji Kolmogorov Smirnov diperoleh nilai *asympt.sig* sebesar 0,200 yang mana lebih besar dari 0,05 maka memenuhi asumsi normalitas yaitu bahwa data diperoleh dari hasil penelitian benar-benar mewakili populasi dari PDAM IKK JEJANGKIT.

Analisis regresi yang digunakan untuk pengujian tingkat pengaruh dua variabel yaitu Y dan X adalah analisis regresi linier sederhana. *Unstandardized coefficients* yang diperoleh dari olah data adalah sebesar 1.626 yang berarti jika $X = 0$ maka $Y = 14,905$ sedangkan koefisien regresi kualitas pelayanan adalah sebesar 0,207. Jika koefisien kualitas pelayanan semakin tinggi maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi atau positif.

Berdasarkan Uji-t bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dikatakan berpengaruh positif karena nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 2,137 lebih besar dari t tabel yaitu 2,109, dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.

Analisis koefisien determinasi atau R digunakan untuk mengukur seberapa jauh kontribusi pengaruh variabel X mempengaruhi variabel Y. Persentase pengaruh yang diperoleh adalah sebesar 25,9%. Menurut Kotler (2005) kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada PDAM IKK JEJANGKIT dengan didukung oleh teori yang diperoleh melalui referensi yang ada, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Uji-t bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dikatakan berpengaruh positif karena nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan adalah positif sebesar 2,137 lebih besar dari t tabel yaitu 2,109, dan nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai α 0,05, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima.

2. Hasil koefisien determinasi pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,259 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 25,9%, sedangkan sisanya sebesar 74,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan peneliti bagi pihak-pihak terkait bagi penelitian selanjutnya

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran bagi Perusahaan Daerah Air Minum PDAM IKK JEJANGKIT agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan PDAM IKK JEJANGKIT juga dapat meningkat. Pihak PDAM juga harus memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat, serta memperbaiki jika terdapat masalah dengan pipa aliran air.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan pelanggan, hal ini untuk mengetahui output lain yang didapatkan.

REFERENSI

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 1994. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Djumara, Noorsyamsa. 1994. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. Bandung : LAN
- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Denpasar. 2002. *Kebijakan Tertib Administrasi Kependudukan Kota Denpasar*.
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

- Gasvers, Vincent. 1977. Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total. Jakarta: Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama.
- Gujarati, D. 1999. Ekonometrika Dasar. Cetakan Keenam. Jakarta : Erlangga.
- J. Supranto M.A. 1997. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Jakarta : PT Renika Cipta.
- Jadgish dan Milind. 1995. Pelanggan Kunci Keberhasilan. Jakarta : Mitra Utama.
- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. Quality Planning and Analysis. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan Prima". Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua, Bogor.
- Mantra, Ida Bagus. 2001. Langkah-Langkah Penelitian Survei Usulan Penelitian dan Laporan Penelitian. Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada.
- Mudrajad Kuncoro. 2003. Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi. Jakarta : Erlangga.
- Munir. 1998. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. PDAM Kota Denpasar. 2000. Revisi Corporate Plan periode 2001--2008.
- Sugiyono. 1999. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Alfabeta
- Tjiptono Fandy. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.
- Uriarte. 1993. Pengantar Metode Penelitian. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Jakarta : Universitas Indonesia