

# Turnitin\_DECISION\_ServQualPD AM

*by* Mim Haeruddin

---

**Submission date:** 16-Feb-2023 10:38AM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2015703583

**File name:** Pradhita\_1916-Article\_Text-5302-1-10-20221017.pdf (284.21K)

**Word count:** 3847

**Character count:** 24858

15

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG IKKBORONGLOE DI KABUPATEN GOWA

*The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction Of Perusahaan Daerah  
Air Minum (Pdam) Tirta Jeneberang Ikk Borongloe In Gowa Regency*

Pradhita Udayani<sup>1</sup> M. Ikhwan Maulana Haeruddin<sup>2</sup> Zainal Ruma<sup>3</sup>

Email: [pradhitaudayani@gmail.com](mailto:pradhitaudayani@gmail.com)<sup>1</sup>, [ikhwan.maulana@unm.ac.id](mailto:ikhwan.maulana@unm.ac.id)<sup>2</sup>, [zainalruma13@gmail.com](mailto:zainalruma13@gmail.com)<sup>3</sup>

Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Makassar  
Kampus UNM Gunung Sari Jl. AP.Pettarani Makassar, Sulawesi Selatan 90221

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan aktif PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe di Kabupaten Gowa. Data teknik pengumpulan menggunakan teknik observasi, angket dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji parsial variabel bukti langsung, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. pada pengujian simultan masing-masing indikator kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

### Abstract

*This study aims to determine the effect of service quality partially and simultaneously on customer satisfaction. The type of research used is descriptive quantitative with 100 respondents for sampel. The population in this study are active customers of PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe in Gowa Regency. Data collection techniques using observation techniques, questionnaires and literature study. The data analysis technique used multiple linear regression test. The results showed that based on the partial test of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy variables has a significant effect on customer satisfaction. On the simultaneous testing of each service quality indicator (direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy) has a significant effect on customer satisfaction.*

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

### PENDAHULUAN

Pemerintah, khususnya pemerintah kota/kabupaten, untuk selalu memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dalam hal kemurnian air, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2006 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM). Di mana juga harus memiliki standar layanan minimum yang berlaku.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah, daerah berkewajiban melestarikan lingkungan hidup sesuai dengan undang-undang dan berwenang untuk mengatur pengelolaan sumber daya daerah dalam batas wilayahnya. sebagai sarana untuk memberikan kepada daerah sebagian kewenangan pemerintahan di bidang pekerjaan umum, dalam rangka memberikan pelayanan air minum kepada semua instansi. Ini tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).



Menciptakan mutu pelayanan tentu harus menumbuhkan kepuasan bagi pemakai jasa. Kualitas pelayanan ini bisa memiliki sejumlah manfaat jangka panjang, termasuk menjalin relasi harmonis antara pemasok barang atau jasa bersama dengan konsumen, memberi dasar secara baik untuk membangun kepuasan konsumen.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang IKK Borongloe di Kabupaten Gowa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan air bersih. Untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan air bersih, salah satu tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah untuk menawarkan, menciptakan sarana dan prasarana pelayanan, dan mendistribusikan air bersih. Tujuan lainnya adalah untuk mengambil bagian dalam pertumbuhan ekonomi dalam rangka mendorong pembangunan daerah dengan meningkatkan kesempatan kerja dan mengejar keuntungan sehingga dapat menggantikan pendanaan dari luar sebagai sumber utama bagi daerah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang IKK Borongloe merupakan salah satu BUMD yang harus beroperasi pada kapasitas pelayanan penuh. Hanya bisnis dengan keunggulan kompetitif yang signifikan yang dapat memuaskan pelanggan, memenuhi keinginan mereka, dan menyediakan barang berkualitas tinggi dengan harga yang wajar (Mulyadi & Setiawan, 2001). Di sisi lain, masih ada keluhan yang disampaikan ke PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe, Kabupaten Gowa, atau yang dibuat oleh pelanggan.

Informasi di bawah ini berkaitan dengan keluhan konsumen yang sering dilakukan pada tahun 2021 kepada PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe di Kabupaten Gowa.

**Tabel 1. Rekapitulasi Laporan Keluhan Pelanggan  
PDAM TIRTA JENEBERANG IKK BORONGLOE KABUPATEN GOWA TAHUN 2021  
JANUARI 2021 s/d DESEMBER 2021**

| NO     | JENIS PENGADUAN                           | JUMLAH | KETERANGAN   |
|--------|---|--------|--|
| 1      | Air tidak mengalir                        | 297    | Karena air baku tidak tersedia ( telah diselesaikan) |
| 2      | Air tidak bersih                          | 134    | Karena ada pencucian (telah diselesaikan )           |
| 3      | Angka meter tidak sesuai dengan pemakaian | 308    | Masih dalam proses pemulihan                         |
| 4      | Kebocoran pipa persil, tertier/Distribusi | 441    | Telah diselesaikan di awal tahun 2022                |
| 5      | Kerusakan water meteran pelanggan         | 394    | Masih dalam proses perbaikan                         |
| 6      | Lain – Lain                               | 266    | Telah di selesaikan                                  |
| JUMLAH |   | 1,840  |  |

\*Sumberdata :pdamtirtajeneberangikkborongloe

## METODE PENELITIAN

### Variabel Penelitian

Sugiyono (2013), tujuan penelitian asosiatif kausal adalah untuk dapat mengetahui penyebab atau hubungan antara dua variabel atau lebih, khususnya variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) merupakan variabel bebas dalam penelitian ini, dan pengaruhnya terhadap variabel terikat juga akan diteliti. Kepuasan pelanggan telah dipilih oleh peneliti sebagai variabel terikat.

Berisi jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, target/sasaran, subjek penelitian, prosedur, instrumen dan teknik analisis data serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitiannya. target/sasaran, subjek penelitian, prosedur, data dan instrumen, dan teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta hal-hal lain yang berkaitan dengan cara penelitiannya dapat ditulis dalam sub-subbab, dengan sub-subheading. Sub-subjudul tidak perlu diberi notasi, namun ditulis dengan huruf kecil berawalkan huruf kapital, arial 10 bold, rata kiri.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok luas yang terdiri dari orang-orang atau hal-hal yang memiliki sifat dan kualitas tertentu dengan topik penelitian. Semua subjek terhadap penelitian adalah



pelanggan PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Gowa saat ini sebanyak 2.860 pelanggan yang aktif. Dengan menggunakan persamaan slovin, maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden.

#### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan datanya adalah cross sectional. Penelitian cross sectional menurut (Notoatmodjo, 2012), adalah jenis penelitian yang menekankan pada observasi atau pengukuran data untuk variabel bebas dan dibatasi pada satu contoh. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara berbagai variabel.

#### Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk mendukung penelitian ini memberikan penjelasan yang menyeluruh mengenai tahapan-tahapan permasalahan yang diangkat, yaitu pengaruh permasalahan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Data yang digunakan untuk analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4 + \beta_5.X_5 + \epsilon \quad (\text{Sudjana, 2009})$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

$\alpha$  = Konstanta/bilangan tetap

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$  = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = Bukti Langsung

X<sub>2</sub> = Kehandalan

X<sub>3</sub> = Daya Tanggap

X<sub>4</sub> = Jaminan

X<sub>5</sub> = Empati

$\epsilon$  = error Term.

Sebelum melakukan pengujian hipotesis sebuah regresi harus terbebas dan memenuhi asumsi klasik. Jenis uji asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas data, uji linearitas data. Setelah asumsi klasik terpenuhi, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis secara parsial dan simultan untuk diketahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

### 18 HASIL PENELITIAN

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Coefficients<sup>a</sup>**

| Model          | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)   | -.116                       | .248       |                           | -.470 | .639 |                         |       |
| Bukti Langsung | .241                        | .105       | .206                      | 2.304 | .023 | .297                    | 3.368 |
| Kehandalan     | .241                        | .091       | .233                      | 2.653 | .009 | .308                    | 3.251 |
| Daya Tanggap   | .180                        | .073       | .167                      | 2.461 | .016 | .514                    | 1.944 |
| Jaminan        | .272                        | .117       | .240                      | 2.338 | .022 | .225                    | 4.435 |
| Empati         | .177                        | .086       | .172                      | 2.047 | .043 | .336                    | 2.976 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: data primer yang diolah 2022.

Berikut adalah persamaan regresi berganda yang dibuat dengan menggunakan hasil analisis regresi ada Tabel 4.18:

$$Y = -0,116 + 0,241 X_1 + 0,241 X_2 + 0,180 X_3 + 0,272 X_4 + 0,177 X_5$$

Berikut adalah penjelasan dari persamaan regresi linier berganda tersebut di atas:



- Kepuasan pelanggan tidak dipengaruhi oleh faktor bukti langsung (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) yang semuanya memiliki nilai tetap sebesar -0,116.
- Dengan premis bahwa variabel lain tidak berpengaruh atau sama dengan 0, nilai koefisien regresi X1 sebesar 0,241 menunjukkan bahwa akan terjadi peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,241 untuk setiap tingkat peningkatan nilai X1 (bukti langsung).
- Setiap kenaikan 1 tingkat nilai X2 (kehandalan), dengan asumsi variabel lain tidak berpengaruh atau sama dengan 0, akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,241 berdasarkan nilai koefisien regresi X2 sebesar 0,241.
- Kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0,180 untuk setiap derajat kenaikan nilai X3 (daya tanggap), berdasarkan nilai koefisien regresi X3 sebesar 0,180, dengan asumsi variabel lain tidak berpengaruh atau sama dengan 0.
- Koefisien regresi untuk X4 adalah 0,272, artinya setiap kenaikan 1 tingkat nilai X4 (jaminan) akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,272, dengan asumsi variabel lain tidak berpengaruh atau sama dengan 0.
- Koefisien regresi X5 sebesar 0,177 menunjukkan bahwa setiap kenaikan tingkat nilai X3 (empati) akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,177, dengan asumsi variabel lain tidak berpengaruh atau sama dengan nol.

Tabel 3. Koefisien Korelasi

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-----------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .881 <sup>a</sup> | .776     | .764            | .18017                     | 1.249         |

a. Predictors: (Constant), Empati, DayaTanggap, BuktiLangsung, Kehandalan, Jaminan

b. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber : Data Olahan SPSS tahun 2022.

Tabel 3 kolom koefisien korelasi (R) di atas menampilkan hasil sebesar 0,881, yang berada dalam kisaran 0,800 dan 1,000. Berdasarkan hasil tersebut, terdapat korelasi yang sangat kuat antara komponen independen (bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan) (sangat dekat).

21

Tabel 4 Hasil Uji-t

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|       |               | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)    | -.116                       | .248       |                           | -.470 | .639 |                         |       |
|       | BuktiLangsung | .241                        | .105       | .206                      | 2.304 | .023 | .297                    | 3.368 |
|       | Kehandalan    | .241                        | .091       | .233                      | 2.653 | .009 | .308                    | 3.251 |
|       | DayaTanggap   | .180                        | .073       | .167                      | 2.461 | .016 | .514                    | 1.944 |
|       | Jaminan       | .272                        | .117       | .240                      | 2.338 | .022 | .225                    | 4.435 |
|       | Empati        | .177                        | .086       | .172                      | 2.047 | .043 | .336                    | 2.976 |

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

Sumber : Data Olahan SPSS tahun 2022.

14

H<sub>0</sub> = Bukti langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H<sub>1</sub> = Bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel di atas menunjukkan bahwa, pada tingkat signifikansi 0,023 kurang dari 0,05, thitung (2,304) > ttabel (1,899). Kemudian H<sub>0</sub> ditolak, dan H<sub>1</sub>, yang menyatakan bahwa bukti langsung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diterima.



<sup>14</sup>  
 $H_0$  = Keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 $H_2$  = Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 Berdasarkan tabel di atas, thitung (2,653) > ttabel pada taraf signifikansi 0,009 lebih kecil dari 0,05. (1.989).  $H_0$  kemudian dibuang, dan  $H_2$ , yang menyatakan bahwa ketergantungan secara signifikan mempengaruhi kesenangan pelanggan, diterima.

<sup>10</sup>  
 $H_0$  = Daya tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 $H_3$  = Daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 Berdasarkan tabel di atas, thitung (2,461) > ttabel pada taraf signifikansi 0,016 lebih kecil dari 0,05. (1.989). Setelah itu,  $H_0$  diabaikan, dan  $H_3$ , yang menyatakan bahwa daya tanggap secara signifikan mempengaruhi kebahagiaan konsumen, diterima.

<sup>10</sup>  
 $H_0$  = Jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan  
 $H_4$  = Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 Berdasarkan tabel di atas, thitung (2,338) > ttabel pada taraf signifikansi 0,022 lebih kecil dari 0,05. (1.989). Jika  $H_0$  tidak dapat didukung, hipotesis alternatif  $H_4$ , yang menyatakan bahwa jaminan memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan, diadopsi.

$H_0$  = Empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan  
 $H_5$  = Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.  
 Berdasarkan tabel di atas, thitung (2,047) > ttabel pada taraf signifikansi 0,043 lebih kecil dari 0,05. (1.989). Menyusul penolakan  $H_0$ ,  $H_5$  yang menegaskan bahwa kesenangan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh empati diterima.

Tabel 5 Hasil Uji F

ANOVA<sup>a</sup>

| Model |            | Sum of Squares | Df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 10.593         | 5  | 2.119       | 65.265 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 3.051          | 94 | .032        |        |                   |
|       | Total      | 13.644         | 99 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: KepuasanPelanggan

b. Predictors: (Constant), Empati, DayaTanggap, BuktiLangsung, Keandalan, Jaminan  
 Sumber : data primer yang diolah 2022.

<sup>16</sup>  
 $H_0$  : Variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan variabel empati ( $X_5$ ) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

$H_6$  : Variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan variabel empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

<sup>20</sup>  
 Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa variabel bukti langsung ( $X_1$ ), keandalan ( $X_2$ ), daya tanggap ( $X_3$ ), jaminan ( $X_4$ ), dan variabel empati ( $X_5$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai Fhitung (65,265) > Ftabel (2,31) dan taraf signifikansi 0,000 kurang dari 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_6$  diterima ( $Y$ ).

<sup>2</sup>  
**PEMBAHASAN**

**1. Pengaruh Bukti Langsung ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )**

Menurut analisis data penelitian ini, variabel bukti langsung memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji-t, di mana nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dan nilai sig yang diperoleh lebih rendah dari tingkat signifikansi penelitian, menunjukkan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Gowa. Sehingga untuk hipotesis yang berbunyi "kualitas pelayanan

(bukti langsung) diduga memberi pengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe di Kabupaten Gowa" dapat diterima. Dengan demikian menunjukkan bahwa dengan memberikan bukti langsung terhadap kualitas pelayanan penyediaan air bersih kepada pelanggan, maka melahirkan suatu kepuasan pelanggan.

Bukti langsung dari layanan PDAM sudah cukup kuat, menurut temuan studi tersebut. Empat item pada kuesioner penelitian dapat digunakan untuk menunjukkan bahwa hampir semua responden yang dipilih setuju dengan rentang skor yang baik. Di mana ungkapan "kenyamanan Ruang Tunggu" yang merupakan prediktor akurat menempati skor tertinggi, artinya kenyamanan ruang tunggu dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan di dalam ruangan, sehingga pelanggan tidak merasa khawatir atau resah saat berada menunggu untuk dilayani. Pelanggan ingin agar supaya pelayanan yang diberikan oleh manajemen dapat dinikmati oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas. Hal tersebut menjadi faktor utama yang menyebabkan kepuasan pelanggan semakin tinggi jika dilihat dari bukti langsung.

Hal ini sesuai dengan pernyataan Parasuraman (Yamit, 2002) yang menyatakan bahwa Bukti langsung (Tangibles) mencakup komunikasi, peralatan, staf, serta fasilitas. Dengan demikian hasil dari uji Parsial Bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pernyataan lainnya yaitu penelitian terdahulu (Sulistiyawati & Seminari, 2015) yang menyatakan bahwa variabel bukti langsung berpengaruh positif atau signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## 2. Pengaruh Kehandalan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dependability berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil uji t yang menunjukkan bahwa pada PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Gowa variabel dependability berpengaruh positif dan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t variabel reliabilitas lebih kecil dari nilai t tabel, dan nilai sig yang dihasilkan lebih tinggi dari ambang batas signifikansi penelitian. Oleh karena itu, hipotesis dapat diterima bahwa "kualitas pelayanan (kehandalan) diduga memberi pengaruh secara parsial pada kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe di Kabupaten Gowa". Ini menunjukkan bagaimana kehandalan memiliki dampak besar pada kepuasan pelanggan.

Berdasarkan temuan penelitian, komponen kehandalan berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh empat pernyataan yang merupakan bagian dari kuesioner penelitian, yang hampir semua responden memutuskan untuk setuju. Sebagian besar komentar mengatakan bahwa "setiap saat penanganan keamanan di sekitar perusahaan disiagakan," yang merupakan sinyal yang andal dan menempati skor tertinggi, menunjukkan bahwa layanan keamanan di sekitar perusahaan umumnya dijaga dalam kondisi baik, terutama ketika mobil pelanggan diparkir. Jika melihat variabel kehandalan, ini merupakan komponen utama yang menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman (Yamit, 2002) Kehandalan (*Reability*) yakni merupakan kesanggupan dalam memberi layanan yang segera, memuaskan serta dijanjikan. Terbukti bahwa variabel kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dari hasil uji Parsial. Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Budiyati, Masrifan & Meliyana, 2018) di mana hasil penelitiannya membuktikan bahwa variabel kehandalan mempengaruhi serta berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

## 3. Pengaruh Daya Tanggap (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Analisis data dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil uji t, variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan substansial terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Gowa. Nilai t variabel *responsiveness* lebih tinggi dari nilai t tabel, dan nilai sig yang dihasilkan lebih rendah dari

taraf signifikansi penelitian. Hipotesis bahwa "daya tanggap dianggap memiliki pengaruh positif dan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan" dapat diterima. Ini menunjukkan bagaimana kesediaan karyawan untuk memberikan layanan pelanggan terbaik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut temuan penelitian ini, daya tanggap berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh empat pernyataan yang merupakan bagian dari kuesioner penelitian, yang hampir semua responden memutuskan untuk setuju. Ungkapan "penjelasan dari karyawan tanpa berbelit-belit" merupakan indikator akurat untuk memperoleh skor tertinggi, sehingga memberikan layanan pelanggan yang sangat baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dengan pernyataan Parasuraman (Yamit, 2002) yang menyatakan bahwa kemauan karyawan untuk membantu pelanggan yang tanggap dikenal dengan istilah daya tanggap (Responsiveness). Hal tersebut sesuai dengan hasil dari uji Parsial Daya Tanggap yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga penelitian terdahulu (Budiaty Masrifan & Meliyana, 2018) menyatakan hasil bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 4. Pengaruh Jaminan (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan analisis data penelitian ini, variabel jaminan memiliki pengaruh yang menguntungkan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh hasil uji t yang menunjukkan bahwa pada PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Bowa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari nilai t tabel, dan nilai sig yang dihasilkan lebih tinggi dari ambang batas signifikansi penelitian. Hipotesis bahwa "diasumsikan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan" dapat diterima. Ini menunjukkan bagaimana jaminan secara signifikan mempengaruhi kebahagiaan pelanggan.

Menurut temuan penelitian ini, kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh jaminan. Hal ini ditunjukkan oleh empat pernyataan yang merupakan bagian dari kuesioner penelitian, yang hampir semua responden memutuskan untuk setuju. Sebagian besar pernyataan membuat klaim yang akurat bahwa "sikap menghormati dari karyawan pada pelanggan" menempati skor tertinggi, yang berarti bahwa rasa hormat terhadap pelanggan yang mengunjungi kantor layanan merupakan jaminan bagi setiap karyawan untuk bekerja dengan tekun dan menawarkan layanan terbaik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil dari uji Parsial Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hal ini didukung pandangan (Sinambela, 2006) faktor utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan yakni faktor manusia itu sendiri dan sistem manajemen layanan-layanan yang bisa bermutu jika petugas layanan dapat meyakinkan. Meyakinkan artinya berkompeten, profesional, percaya diri, maka memberi rasa keamanan untuk pelanggan. Sebagaimana pandangan Parasuraman (Yamit, 2002) bahwa Jaminan (Assurance), yaitu meliputi kompetensi, kesopanan serta kehandalan personel bahwa tidak ada bahaya, risiko, atau keraguan. Hubungannya dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian (Efendi & Yuliati, 2016) yang menyatakan kualitas pelayanan variabel jaminan memberikan pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan.

#### 5. Pengaruh Empati (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan analisis data penelitian ini, variabel empati memiliki pengaruh yang cukup besar dan menguntungkan terhadap kebahagiaan konsumen. Hal ini didukung oleh hasil uji t yang menunjukkan bahwa variabel empati pada PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Bowa berpengaruh positif dan substansial terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan nilai sig yang dihasilkan lebih kecil dari ambang batas signifikansi penelitian, nilai t hitung variabel empati lebih tinggi dari nilai t tabel. Oleh karena itu, klaim bahwa "tampaknya empati memiliki pengaruh yang menguntungkan dan cukup besar terhadap kepuasan pelanggan" dapat diterima. Ini menunjukkan bagaimana memberi



personel pemahaman yang komprehensif tentang preferensi klien menghasilkan kebahagiaan pelanggan.

Menurut temuan penelitian, empati berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan oleh empat pernyataan yang merupakan bagian dari kuesioner penelitian, yang hampir semua responden memutuskan untuk setuju. Di mana pernyataan "perasaan baik yang dirasakan pelanggan" yang merupakan indikator akurat menempati skor tertinggi, artinya karyawan memberikan pelayanan yang baik ketika pelanggan datang ke kantor layanan, memungkinkan mereka untuk menjelaskan masalah pelanggan yang mengajukan keluhan yang membuat pelanggan puas.

Teori yang mendukung penelitian ini dikemukakan oleh Parasuraman (Yamit, 2002) yang menyatakan Empaty meliputi mudah menjalin relasi, komunikasi baik, serta perhatian yang tulus pada kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut pandangan (Sinambela, 2006) menyatakan bahwa Empati ialah mau sabar, sopan, dan perhatian dalam mendengar keluhan pelanggan. Berdasarkan konsep dan teori tersebut sesuai dengan temuan penelitian ini sehingga menyatakan hasil dari uji Parsial Variabel Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan (Efendi & Yuliati, 2016) yang menyatakan bahwa Empati secara parsial mempengaruhi signifikan kepuasan pelanggan

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Simpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan sebagai berikut:

1. Di Kabupaten Gowa, kualitas pelayanan PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) memiliki pengaruh yang parsial terhadap kepuasan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang IKK Borongloe Kabupaten Gowa secara simultan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati).

### Saran

Rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sehubungan dengan temuan dan diskusi:

1. Sebaiknya kualitas pelayanan perlu lebih ditingkatkan, agar pelanggan puas dalam menggunakan air bersih.
2. Sebaiknya pemenuhan kebutuhan air bersih dijaga kualitasnya, agar pelanggan puas dalam menggunakannya.

## DAFTAR PUSTAKA

Efendi, H., Zaki, M., & Azmeri. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Teknik Sipil. Universitas Syiah Kuala*, 6(3), ISSN 2088-9321.

Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB SPSS 23*. (8 ed.). Semarang: Universitas Diponegoro.

Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Mileniumed.). Jakarta: Prenhallindo.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Mulyadi, & Setiawan, J. (2001). *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen* (Edisi 2 ed.). Jakarta: Salemba Empat.



- <sup>19</sup> Munhurrin, P. R., Bhiwajee, S. L., & Naido, P. (2010). Service Quality In The Public Service (Terjemahan). *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1).
- Notoatmodjo, S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: RinekaCipta.
- <sup>22</sup> Nugroho, A. A. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal of Management Research*, 3(2).
- <sup>11</sup> Pahlawan, M. R., Laba, A. R., & Nurlia. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. *Journal Of Business Administration*, 3(2), 228-244.
- <sup>8</sup> Parasuraman, A. (2001). *Delivering Quality Service (Terjemahan)*. New York: The Free Press.
- Phiri, M., & Mcwabe, T. (2013). *customer's expectation and perceptions of service quality: the case of pick n pay supermarket store in pietermaritzbunrg Area* (Vol. 3(1)). South Afrika: *International Journal of Management and Marketing Research*.
- <sup>23</sup> Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfacition. Teknik Mengukur Kepuasan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Analisis PL-JP*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama.
- Ririn, R. T., & Akxa, M. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Sabana, C., Nurhayati, S., & Muryodewanto, A. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat PDAM Kota Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
- Santoso, S. (2014). *SPSS 22 From Essential To Expert Skill*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- <sup>13</sup> Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. A., & Seminari, N. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318-2332.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.mit, Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta:

# Turnitin\_DECISION\_ServQualPDAM

## ORIGINALITY REPORT

**21** %  
SIMILARITY INDEX

**20** %  
INTERNET SOURCES

**21** %  
PUBLICATIONS

**16** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| <b>1</b> | <a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a><br>Internet Source   | <b>2</b> % |
| <b>2</b> | Nanda Feby Chatrina, Suwanto Suwanto.<br>"Pengaruh Harga, Ketersediaan Produk, Dan Kemasan Terhadap Kepuasan Pelanggan Saus Lombok Mas Pada CV. Indosari Lombok Mas Di Lampung Tengah", Jurnal Manajemen DIVERSIFIKASI, 2022<br>Publication | <b>2</b> % |
| <b>3</b> | <a href="http://fusion.rifainstitute.com">fusion.rifainstitute.com</a><br>Internet Source   | <b>1</b> % |
| <b>4</b> | <a href="http://docobook.com">docobook.com</a><br>Internet Source   | <b>1</b> % |
| <b>5</b> | <a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>1</b> % |
| <b>6</b> | <a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a><br>Internet Source   | <b>1</b> % |
| <b>7</b> | Submitted to Universitas Muria Kudus<br>Student Paper   | <b>1</b> % |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 8  | <a href="http://stia-saidperintah.e-journal.id">stia-saidperintah.e-journal.id</a><br>Internet Source             | 1 % |
| 9  | <a href="http://ebin.pub">ebin.pub</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 10 | <a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a><br>Internet Source                                     | 1 % |
| 11 | <a href="http://repository.uhamka.ac.id">repository.uhamka.ac.id</a><br>Internet Source                           | 1 % |
| 12 | <a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 13 | <a href="http://ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id">ejournal.stiewidyagamalumajang.ac.id</a><br>Internet Source | 1 % |
| 14 | Submitted to ppmsom<br>Student Paper  | 1 % |
| 15 | <a href="http://repository.unisma.ac.id">repository.unisma.ac.id</a><br>Internet Source                           | 1 % |
| 16 | <a href="http://www.pekerjadata.com">www.pekerjadata.com</a><br>Internet Source                                   | 1 % |
| 17 | <a href="http://ejournal.unsrat.ac.id">ejournal.unsrat.ac.id</a><br>Internet Source                               | 1 % |
| 18 | Submitted to Ajou University Graduate School<br>Student Paper   | 1 % |
| 19 | Submitted to University of Iceland<br>Student Paper   | 1 % |

|    |   |     |
|----|---|-----|
| 20 | <a href="http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id">ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id</a><br>Internet Source | 1 % |
| 21 | Submitted to Keimyung University<br>Student Paper   | 1 % |
| 22 | <a href="http://ejournal.lppmsttpagaralam.ac.id">ejournal.lppmsttpagaralam.ac.id</a><br>Internet Source         | 1 % |
| 23 | <a href="http://journal.wima.ac.id">journal.wima.ac.id</a><br>Internet Source                                   | 1 % |
| 24 | <a href="http://ojs.unm.ac.id">ojs.unm.ac.id</a><br>Internet Source   | 1 % |
| 25 | <a href="http://ejurnal.unisri.ac.id">ejurnal.unisri.ac.id</a><br>Internet Source                               | 1 % |

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off