



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KECAMATAN PANGKAJENE KABUPATEN PANGKEP

A. M. Fitrah Ramadhani

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar

Email : amfitrahramadhani@gmail.com

Keywords:

Service Quality,
Community
Satisfaction

Abstract

The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at Regional Drinking Water Companies (PDAM) in Pangkajene District, Pangkep Regency. Thesis for the Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar.

This research aims to determine the extent of the influence of service quality on customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) in Pangkajene District, Pangkep Regency. The type of research used is a quantitative approach. The data processed is the result of respondents' interpretations from customers at PDAM Pangkajene District, Pangkep Regency. The analysis technique used in this research uses an interactive model with respondents, where the respondents' interpretation data is then regulated using data analysis techniques, in this case SPSS.

Based on the results of the data analysis that has been done, it is obtained a simple regression equation model $Y = 28.916 + 0,149 X$ which means that work performance has a positive effect on career path and from the results of the t test analysis, it is obtained a significant value of 0.000 and $0.000 < 0.05$, which means that service quality has a significant effect. on consumer satisfaction at PDAM Pangkajene District, Pangkep Regency, thus the hypothesis is accepted.

Kata Kunci

Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan

Abstrak

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Jenis penelitian yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diolah merupakan hasil interpretasi responden dari pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model interaktif dengan responden, dimana data interpretasi responden kemudian diregulasikan dengan menggunakan teknik analisis data dalam hal ini SPSS.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan maka diperoleh persamaan regresi sederhana $Y = 28.916 + 0,149 X$ yang berarti prestasi kerja berpengaruh positif terhadap jenjang karir dan dari hasil analisis uji t diperoleh nilai signifikan 0,000 dan $0,000 < 0,05$ yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Dengan demikian hipotesis diterima.

1. PENDAHULUAN

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memberikan suatu kepuasan kepada pelanggan yang menerima pelayanan karena pada umumnya suatu pelayanan yang terbaik wajib diterapkan pada setiap perusahaan, yaitu dengan menunjukkan sebuah sikap pelayanan dalam melayani pelanggan secara baik dan memuaskan. (Rudi Salim, 2015)

PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep merupakan salah satu lembaga dalam penyediaan air bersih (Air Minum). Salah satu tujuan dibentuknya PDAM guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas akan air bersih, meliputi ketersediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana.

Persoalan kepuasan pelanggan dalam PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep saat ini pelanggan memegang peranan sangat penting untuk mengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih dari kepuasan maupun kinerja pelayanan yang diterima. (Rudi Salim, 2015)

PDAM Kabupaten Pangkep terus berupaya memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, namun pada prakteknya fasilitas dan persediaan untuk menunjang pelayanan yang berkualitas masih kurang memadai. Kepuasan pelayanan merupakan unsur penting di dalam usaha meningkatnya kepuasan pelanggan di dalam perusahaan PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, suatu pelayanan dapat dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. (Hanifah Jasin dan Ika Sriwahyuni, 2014)

Dengan suatu pelayanan yang baik, diharapkan para pelanggan dapat merasa puas sebagai pengguna atau pengguna dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan reaksi pelanggan terhadap PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep di masa yang akan datang. (Tri Hari Koestanto, 2014)

Menurut Richard L. Oliver (2006, hal 23) kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dengan membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang persepsikan dan ekspektasinya.

Masalah yang dihadapi PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep pada kualitas pelayanan yaitu kenyamanan pada ruang pelayanan, ketepatan pegawai dalam menjalankan tugasnya masing-masing, kurangnya kecepatan petugas dalam merespon keluhan para pelanggan, kesopanan petugas dalam menerima pengaduan pelanggan yang masih kurang, dan minimnya kesopanan petugas loket. Hal ini yang merupakan beberapa penyebab kurangnya kualitas pelayanan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Lokasi penelitian berada di Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Pangkep, yang terletak di Kecamatan Pangkajene, Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan. Pada penelitian ini, penulis menetapkan informan yang dijadikan sebagai objek penelitian, Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang bermitra di PDAM Kecamatan Pangkajene yang berjumlah 70 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan pembagian angket kusioner.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk dapat menganalisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam rangka mencapai Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep, dari proses analisis penelitian maka diperoleh hasil analisis sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator bukti fisik dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi sangat setuju dan setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa kebersihan dan Pelatihan dan kerapihan berpakaian petugas, kebersihan kantor, dan kenyamanan di ruang tunggu kantor bagian pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan indikator bukti fisik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
2. kerapihan berpakaian petugas, kebersihan kantor, dan kenyamanan di ruang tunggu kantor bagian pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan indikator bukti fisik memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator ketanggapan dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kecepatan petugas, kecepatan petugas dalam proses pembayaran, dan kecepatan petugas dalam merespon keluhan pelanggan.
4. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator jaminan dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kesopanan petugas dalam menerima pengaduan, kejujuran petugas dalam proses pembayaran, dan keterampilan petugas dalam melayani proses pembayaran. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator jaminan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan.
5. Berdasarkan analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan pada indikator empati dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan persepsi responden yang mendominasi setuju dan kurang setuju, maka hal ini menunjukkan sebagian besar responden menyatakan setuju dan kurang setuju bahwa kesopanan petugas loket, keramahan petugas pada saat ada pengaduan pelanggan, dan sikap baik petugas teknik kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator empati memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,258 dengan nilai signifikansi sebesar 0,027 lebih kecil dari 0,05 ($0,027 < 0,05$), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,264. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial sangat berpengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan atau dengan kata lain hipotesis “diterima”.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Penta Lestari Budiaty, Masrifani, dan Noor Dita Meliyana, (2018) yang berjudul. pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. Hasil pengujian secara simultan bahwa variabel keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Konsumen pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan, maka pada bab ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep. Maka disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil statistik uji t untuk variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung sebesar 2,258 dengan nilai signifikansi sebesar 0,027 lebih kecil dari 0,05 ($0,027 < 0,05$) dan hasil pengujian hipotesis secara parsial melalui uji t diperoleh t hitung $2,258 >$ dari t tabel 1,995, maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Oleh karena itu hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dinyatakan “diterima”.
2. Berdasarkan hasil analisis penelitian, Uji persamaan regresi diatas menunjukkan hasil untuk nilai koefisien regresi sebesar 0,149 berarah positif, ini berarti bahwa setiap peningkatan satu poin variabel kualitas pelayanan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,149 poin.

5. REFERENSI

- Anggarawati, I. R. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta*. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 40-49. <https://jiss.pub-likasiindonesia.id/index.php/jiss/article/view/146>
- Arikunto, S. (2017). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Asti, E., & Ayuningtyas, E. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. *EKOMABIS: Jurnal EkonomiManajemen Bisnis*, 1(01), 1-14. <http://journal.lppmpelitalbangsa.id/index.php/ekomabis/article/view/2>
- Heni Rohaeni, N. M. (2018). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 2 September 2018, 313-318. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/4503>
- Ichsan, R. N., & Karim, A. (2021). *KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASA- SAN NASABAH PT. JASA RAHARJA MEDAN. JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 6(1), 54-57. <https://jurnal-lp2m.umnaw.ac.id/index.php/JP2SH/article/view/729>
- Khotimah, S., Sukirman, S., & Sari, A. Y. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN E-COMMERCE SHOPEE PADA MASYARAKAT MILENIAL KELURAHAN MADUREJO PENGGUNA SHOPEE*. *Magenta*, 10(2), 83-92.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of marketing 14th edition*. New Jearsey: Pearson Education Inc.
- Mongkaren, S. (2013). *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Penguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellence*. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=7MpGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=rangkuti+2017&ots=wpl8Xbkjux&sig=umrTYU9tqP8hn2jwJdctHFk25Tg&redir_esc=y#v=onepage&q=rangkuti%202017&f=false
- Salim, R., Kusmanto, H., & Amin, M. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta- nadi Cabang Medan Kota*. *JUPIIS: JURNAL PENDIDIKAN ILMU-ILMU*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian: *Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R & D*. Bandung: Alfabet
2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet
2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. CV.
- Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012). Statistika untuk penelitian. Yogyakarta: Graha Ilmu, 14, 17.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian, Yogya- karta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Re- visi. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, F., Chandra, G., & Andriana, D. (2009). *Pemasaran Strategi Yogyakarta: Andi Offset*.