

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA TUAL

**Johanis P. Toatubun**

Prodi Ilmu Administrasi Niaga STIA Darul Rachman Tual  
johanis.paulus.toatubun@gmail.com

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Tual dengan tujuan sebagai berikut. (1) Untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota tual. (2) Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh signifikan secara bersama-sama keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. (3) Untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual.

Simpulan dari analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut. (1)Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. (2) Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X<sub>1</sub>), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X<sub>2</sub>), faktor keyakinan (*assurance*) (X<sub>3</sub>), faktor empati (*emphaty*) (X<sub>4</sub>), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X<sub>5</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. (3) Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X<sub>2</sub>), faktor keyakinan (*assurance*) (X<sub>3</sub>), faktor empati (*emphaty*) (X<sub>4</sub>), dan faktor berwujud (*tangibel*) (X<sub>5</sub>) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual, sedangkan faktor keandalan (*reliability*) (X<sub>1</sub>) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual.

Kata Kunci : pelayanan, kepuasan pelanggan, keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud

## **PENDAHULUAN**

PDAM Kota Tual telah berupaya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Tual. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Beberapa keluhan terhadap pelayanan PDAM Kota Tual, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Proses penanganan keluhan yang efektif mulai identifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh.

Pelanggan PDAM Kota Tual dari tahun ke tahun ada kecenderungan mengalami peningkatan. Kalau dilihat jumlah pelanggan pada periode tahun 2021- 2024, jenis pelanggan yang paling banyak adalah pelanggan rumah tangga, dimana rata-rata peningkatan setiap tahunnya adalah 5,00 persen. Dalam periode yang sama, jenis pelanggan niaga juga mengalami peningkatan rata-rata 13,89 persen per tahun. Peningkatan ini sebagai akibat dari makin banyaknya masyarakat membuka usaha, baik kecil, menengah, maupun besar (PDAM Kota Tual, 2004).

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan sebagai akibat dari peningkatan jumlah penduduk, PDAM Kota Tual telah mengupayakan beberapa kali penambahan jaringan pipa ke beberapa komunitas baru warga kota yang selama ini belum tersentuh jaringan anstulasi air. Dengan demikian, kualitas pelayanan PDAM Kota Tual yang menyangkut keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) (Supranto, 2007:231) diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan misi utamanya, yaitu untuk memenuhi keinginan serta memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Customer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (2006:146) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau asil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.*

Melalui komunikasi, baik antar pelanggan maupun dengan *supplier* akan menjadikan harapan bagi pelanggan terhadap kualitas produk yang akan dibelinya. Pemahaman terhadap harapan-harapan pelanggan oleh *supplier* merupakan *input* untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas

produk, baik barang maupun jasa. Pelanggan akan membandingkan dengan produk jasa lainnya. Bilamana harapan-harapannya terpenuhi, maka akan menjadikannya pelanggan loyal, puas terhadap produk barang atau jasa yang dibelinya. Sebaliknya, bilamana tidak puas, *supplier* akan ditinggalkan oleh pelanggan.

### **Konsep Kualitas**

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam persepektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara lebih luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2000:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, menurut Lukman (1999:9) definisi kualitas bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan

karakteristik langsung suatu produk, seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

### **Konsep Pelayanan**

Menurut Lukman (2019:11) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen dan atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan adalah suatu urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan orang-orang atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen.

Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya, masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, tuntutan terhadap pelayanan umum melahirkan suatu studi, yaitu servis bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan meningkatkan kualitas pelayanan umum. Aparat sebagai pelayan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (2006:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu (1) tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi; (2) ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu (a) derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan, (b) tingkat ketidakpuasan pelanggan, (c) manfaat yang diperoleh, (d) pengetahuan dan pengalaman, (e) sikap pelanggan terhadap keluhan, (f) tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi, (g) peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

## **METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Tual. Pemilihan Kota Tual sebagai lokasi penelitian karena PDAM Kota Tual mempunyai pelanggan yang cukup banyak yang tersebar di dua kecamatan, yaitu Kecamatan Dullah Selatan dan Kecamatan Dullah Utara.

### **Objek Penelitian**

Objek penelitian hanya dibatasi pada pelanggan rumah tangga yang menyangkut kualitas pelayanan, seperti keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Di samping itu, juga tingkat kepuasan pelanggan dari kontinuitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan.

### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan PDAM Kota Tual. Selanjutnya, dilakukan penarikan sampel atas populasi dengan menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *aksidental sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui yang tergolong dalam desa/kelurahan terpilih akan dijadikan responden. Adapun jumlah responden adalah sebanyak 100 orang (penentuan jumlah responden menggunakan rumus Slovin) (Consuelo dkk., 2003 : 161)

### **Teknik Analisis Data**

Alat analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Tual adalah skor rata-rata dan standar deviasi. Selanjutnya berdasarkan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiono 2001:86). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert dengan rentangan skor nilai satu yang menunjukkan sangat tidak memuaskan atau sangat tidak setuju sampai dengan nilai 5 yang menunjukkan tanggapan responden sangat memuaskan atau sangat setuju.

Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara bersama-sama dan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual digunakan Model regresi linier berganda dengan bantuan program statistik SPSS 21.

## HASIL

## PENELITIAN

## PEMBAHASAN

### ***Keandalan (Reliability)***

Dari uraian sebelumnya, maka variabel yang diteliti dalam keandalan (*reliability*) meliputi hal-hal berikut.

1. Keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan.
2. Petugas tepat waktu dalam melayani pelanggan.
3. Pelayanan petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya.

Berdasarkan jawaban responden dapat diketahui gambaran tentang keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan. Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa 41,0 persen responden menjawab kurang setuju, 10,0 persen responden menyatakan tidak setuju terhadap keberadaan petugas siap setiap saat terhadap kegiatan pelayanan. Ini berarti bahwa tingkat pelayanan dirasakan sepenuhnya belum mampu diberikan setiap saat. Sementara itu, 34,0 persen responden menyatakan setuju, 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa keberadaan petugas siap memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa pelaksanaan kegiatan pelayanan sudah mencerminkan keinginan pelanggan.

Dilihat dari ketepatan waktu bahwa 52,0 persen responden menyatakan kurang setuju, 2,0 persen responden menyatakan tidak setuju tentang ketepatan waktu pelayanan. Ini berarti bahwa sebagian besar kegiatan pelayanan dilaksanakan kurang memenuhi jadwal yang telah ditetapkan. Di pihak lain, 29,0 persen responden menyatakan setuju, 17,0 persen menyatakan jawaban sangat setuju. Ini berarti bahwa kegiatan pelayanan belum dapat menepati waktu yang telah ditetapkan. Petugas tidak membedakan pelanggan satu dengan lainnya yang menyangkut pemberian pelayanan, 40,0 persen responden atau pelanggan menunjukkan setuju dan 22,0 persen menunjukkan sangat setuju. Ini membuktikan bahwa petugas telah berupaya untuk tidak melakukan diskriminasi pelayanan. Kemudian 32,0 persen responden menjawab kurang setuju, 6,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju bahwa masih adanya perlakuan diskriminasi pelayanan.

### ***Ketanggapan (Responsiveness)***

Variabel ketanggapan (*responsiveness*) terdiri atas tiga indikator yang meliputi hal-hal berikut.

1. Petugas cepat tanggap atas keluhan pelanggan.

2. Petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan.
3. Petugas cepat melayani permohonan sambungan baru.

Berdasarkan jawaban responden, hanya 3,0 persen responden yang tidak setuju, 58 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa penanganan masalah keluhan perlu ditingkatkan mengingat masih banyaknya masalah yang kurang mendapatkan perhatian yang serius. Kemudian 27,0 persen dan 12,0 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju terhadap cepat tanggapnya petugas dengan keluhan pelanggan. Ini berarti bahwa dari jawaban responden terkesan petugas belum maksimal melaksanakan penanganan yang berkaitan dengan keluhan.

Mengenai petugas tanggap terhadap masalah yang dihadapi pelanggan menunjukkan bahwa hanya 2,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju, 62,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa tingkat ketanggapan petugas pelayanan perlu ditingkatkan dalam usaha memberi yang lebih baik. Kemudian 23,0 persen dan 13,0 persen responden menunjukkan setuju dan sangat setuju. Ini berarti bahwa kecepattanggapan petugas dalam melayani pelanggan masih sangat kurang dari harapan dan keinginan

pelanggan sehingga akan berpengaruh terhadap kepuasan yang diterimanya.

Berdasarkan jawaban responden menurut tingkat kecepatan petugas dalam melayani permohonan sambungan baru, 50,0 persen responden menyatakan setuju, 17,0 persen menyatakan sangat setuju dengan kecepatan pelayanan sambungan baru. Ini berarti bahwa pelayanan terhadap sambungan baru dari calon pelanggan sudah cukup baik serta sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kemudian 31,0 persen responden menyatakan kurang setuju dan hanya 2,0 persen responden menyatakan tidak setuju. Ini berarti bahwa dalam menangani sambungan permohonan pelanggan baru masih ada kendala.

#### ***Keyakinan (Assurance)***

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal berikut.

1. Petugas ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
2. Petugas dalam memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh.
3. Petugas mampu memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik.

Berdasarkan jawaban responden tergambar dengan jelas bahwa 56,0 persen responden menunjukkan setuju, 34,0 persen responden menyatakan sangat setuju atas keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Ini berarti bahwa dalam hal

memberikan pelayanan tidak cukup hanya berbekal dengan pengetahuan, tetapi perangai petugas yang ramah-tamah dan santun merupakan hal pokok juga dalam memberi jasa pelayanan. Kemudian 10,0 persen responden menyatakan kurang setuju terhadap pelayanan yang ramah dan sopan. Ini membuktikan bahwa hanya sebagian kecil pelanggan kurang mendapat keramahan pelayanan. Demikian pula dengan memberikan pelayanan selalu melaksanakan secara tuntas dan menyeluruh 51,0 persen responden menunjukkan kurang setuju. Ini berarti bahwa tugas pelayanan belum mencapai sasaran yang diharapkan. Di pihak lain 36,0 persen responden menyatakan setuju dan sebanyak 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan pelayanan petugas yang tuntas dan menyeluruh. Ini berarti bahwa baru sebagian saja pelaksanaan tugas dapat diselesaikan dengan tuntas dan menyeluruh.

Selanjutnya kemampuan petugas memberikan penjelasan/berkomunikasi dengan baik dengan pelanggan, sebanyak 51,0 persen responden menyatakan setuju dan 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju bahwa komunikasi itu penting. Ini berarti bahwa hubungan petugas dengan pelanggan sudah terjalin dengan baik. Kemudian 35,0 persen responden menyatakan pendapat kurang setuju dan hanya 1,0 persen responden yang menyatakan tidak setuju bahwa petugas mampu memberikan

penjelasan dengan baik. Ini berarti bahwa komunikasi dengan pelanggan perlu ditingkatkan lagi agar pelanggan mendapat informasi yang lebih jelas tentang kondisi pelayanan.

### ***Empati (Empathy)***

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini.

1. Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan
2. Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan.
3. Petugas berpenampilan baik dalam memberikan pelayanan.

Dari jawaban responden bahwa sikap penuh perhatian terhadap pelanggan dalam memberikan pelayanan yang optimal terlihat sebanyak 61,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini membuktikan bahwa keinginan dan harapan pelanggan untuk mendapat perhatian petugas belum dapat terlaksana dengan baik. Selanjutnya, 29,0 persen responden menyatakan setuju dan 10,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan sikap petugas yang penuh perhatian. Ini berarti bahwa masih belum maksimalnya keinginan petugas pelayanan untuk memberi perhatian kepada pelanggan sehingga

dapat menimbulkan kesan kurang simpati. Sementara itu, memberikan rasa adil dalam pelayanan sangat penting untuk kepuasan pelanggan sebanyak 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju, 29,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa keadilan dalam hal pelayanan masih dirasakan kurang dalam upaya peningkatan kepuasan yang diterima pelanggan.

Selanjutnya, 56,0 persen responden menyatakan kurang setuju terhadap sikap rasa adil petugas dengan pelayanan pelanggan. Ini membuktikan bahwa rasa keadilan yang diinginkan oleh pelanggan semakin jauh dari harapannya yang merupakan ciri pelayanan masih sangat rendah. Berkaitan dengan penampilan baik yang ditunjukkan petugas dalam melaksanakan tugas, 15,0 persen responden menyatakan sangat setuju, 56,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa penampilan baik yang ditunjukkan petugas sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan kondisi seperti ini harus tetap dipertahankan, bahkan perlu ditingkatkan. Kemudian 29,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa masih ada beberapa petugas pemberi jasa pelayanan kurang memperhatikan penampilan.

### ***Berwujud (Tangible)***

Variabel ini terdiri atas tiga indikator, yang meliputi hal-hal di bawah ini.

1. Ruang pelayanan memadai dan nyaman.
2. Peralatan dan perlengkapan pelayanan memadai dan baik.
3. Prosedur pelayanan sama bagi semua pihak.

Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa ruang pelayanan memadai dan nyaman merupakan salah satu yang terpenting dari pelayanan PDAM Kota Tual. Berdasarkan hasil jawaban responden diketahui responden 63,0 persen menyatakan setuju, kemudian 27,0 persen responden menyatakan sangat setuju dengan kenyamanan ruang pelayanan. Ini berarti bahwa ruang tempat pelayanan sudah sangat memadai sehingga memberikan rasa nyaman kepada pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan. Di pihak lain hanya 10,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa ruang pelayanan yang disediakan pada bagian tertentu masih perlu mendapat perhatian petugas. Sementara itu, 15,0 persen responden menunjukkan sangat setuju dan 26,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki perusahaan masih sangat minim sehingga merupakan kendala pelayanan. Kemudian 59,0 persen responden menyatakan kurang setuju. Ini berarti bahwa keberadaan

peralatan dan perlengkapan untuk menunjang kelancaran pelayanan saat ini kondisinya sudah tidak layak sehingga memerlukan peralatan yang baru.

Selanjutnya berdasarkan jawaban responden dapat diketahui bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak menunjukkan 13,0 persen responden menyatakan sangat setuju, kemudian 47,0 persen responden menyatakan setuju. Ini berarti bahwa prosedur pelayanan yang sudah dan sedang berjalan sampai saat ini diberlakukan sama bagi semua pihak tanpa terkecuali. Sisanya 10,0 persen responden menyatakan sikap kurang setuju. Ini berarti bahwa prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak belum sepenuhnya berlaku bagi pelanggan PDAM Kota Tual.

### **Tingkat Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Tual**

Berdasarkan jawaban responden diperoleh rata-rata tingkat kepuasan ( $\bar{X}$ ) dari kontinuitas air, pencatatan meter air, lokasi pembayaran, dan kecepatan penanganan keluhan sebesar 2,75, standar deviasi (SD) sebesar 0,42, kemudian nilai indikator ( $I$ ) dari tiap-tiap faktor, yaitu untuk kontinuitas air nilai indikatornya sebesar 2,39, pencatatan meter air sebesar 2,90, nilai indikator lokasi pembayaran sebesar 3,19, dan kecepatan penanganan keluhan nilai indikatornya sebesar 2,51. Berdasarkan kategori tingkat kepuasan pelanggan

yang diukur dari kontinuitas air diperoleh  $2,75 - 0,42 \leq 2,39 < 2,75$  atau  $\bar{X} - SD \leq I < \bar{X}$  sehingga skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Tual dari kontinuitas air belum dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan secara optimal.

Demikian juga halnya dengan tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual yang diukur dari pencatatan meter air diperoleh  $2,75 \leq 2,90 < 2,75 + 0,42$  atau  $\bar{X} \leq I < \bar{X} + SD$ . Skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang. Kemudian tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dari lokasi pembayaran diperoleh  $3,19 \geq 2,75 + 0,42$  atau  $I \geq \bar{X} + SD$ . Skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan dari pencatatan water meter dan lokasi pembayaran dirasakan masih perlu ditingkatkan. Tingkat kepuasan pelanggan yang diukur dari kecepatan penanganan keluhan diperoleh  $2,75 - 0,42 \leq 2,51 < 2,75$  atau  $\bar{X} - SD \leq I < \bar{X}$ . Skor tersebut berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan PDAM Kota Tual dari kecepatan penanganan keluhan masih dirasakan lambat dan memerlukan penanganan yang lebih serius.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual belum mencapai tingkat yang optimal. Ini

menunjukkan bahwa tingkat pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tual yang menyangkut keempat aspek yang telah diuraikan sebelumnya masih dirasakan kurang memenuhi harapan pelanggan sehingga tingkat kepuasan pelanggan yang diterima saat ini belum optimal.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Tual

Analisis terhadap faktor-faktor yang diperkirakan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda. Berdasarkan variabel yang telah diuraikan pada BAB IV, maka dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah keandalan (*reliability*) (X1), ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud (*tangible*) (X5). Sebaliknya variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. Adapun hasil yang diolah dengan bantuan komputer (program SPSS Ver. 21,0), seperti Tabel 1.

Hasil Analisis Regresi  
Faktor-Faktor yang  
Mempengaruhi  
Kepuasan Pelanggan

V a r i	Koefisien Regresi	St an da	t hitun g	Signifi kan
Constant	0	0	1	0.16
Keandalan	-	0	-	0.04
Ketanggapan	0	0	3	0.00
Keyakinan	0	0	2	0.00
Empati X <sub>4</sub>	0	0	2	0.00
Berwujud	0	0	2	0.03

$$R^2 = 0,750$$

$$F = 56,303$$

Tabel 1 menunjukkan hasil analisis regresi pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas (kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual), baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Hasil uji statistik dengan uji F (F-tes) adalah sebesar 56,303 dan F tabel = 2,29. Dengan demikian, F hitung > F tabel yang berarti seluruh variabel bebas yang ada dalam model ini, yaitu keandalan (*reliability*) (X1), ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud (*tangible*) (X5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual.

Besarnya  $R^2 = 0,750$ , angka ini memberi arti bahwa nilai sebesar 75,0 persen variasi variabel terikat (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel bebas keandalan (*reliability*) (X1), ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud (*tangible*) (X5), sedangkan sisanya 25,0 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model ini.

Hasil pengujian terhadap pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial (pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat) menunjukkan bahwa tidak semua variabel bebas

memiliki pengaruh positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. Setelah dilakukan kontrol terhadap nilai variabel bebas lainnya, ternyata ada satu variabel bebas yang tidak berpengaruh secara positif dan nyata di samping empat variabel bebas lainnya yang memiliki pengaruh secara positif dan nyata terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. Empat variabel bebas tersebut adalah ketanggapan (*responsiveness*) (X2); signifikansi  $0,003 < \alpha = 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 3,087 > t \text{ tabel } 1,980$ ; keyakinan (*assurance*) (X3); signifikansi  $0,004 < \alpha = 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 2,932 > t \text{ tabel } 1,980$ ; empati (*emphaty*) (X4); signifikansi  $0,008 < \alpha = 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 2,694 > t \text{ tabel } 1,980$ ; dan berwujud (*tangible*) (X5); signifikansi  $0,039 < \alpha = 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 2,097 > t \text{ tabel } 1,980$ . Hal ini berarti bahwa ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud (*tangible*) (X5) menyatakan hipotesis nol ditolak. Dengan demikian, ketanggapan (*responsiveness*) (X2), keyakinan (*assurance*) (X3), empati (*emphaty*) (X4), dan berwujud (*tangible*) (X5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. Sebaliknya, keandalan (*reliability*) (X1); signifikansi  $0,042 < \alpha = 0,05$  dan  $t \text{ hitung } -2,066 \leq t \text{ tabel } 1,980$  menyatakan hipotesis nol diterima. Dengan demikian, variabel keandalan

(*reliability*) (X1) tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual.

Hasil ini membuktikan bahwa harapan pelanggan untuk memperoleh tingkat kepuasan yang tinggi ternyata tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima dari keandalan (*reliability*) (X1). Hal ini terlihat dari jawaban para responden, yaitu sebanyak 41,0 persen menyatakan kurang setuju bahwa keberadaan petugas siap setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan pelayanan dilaksanakan. Artinya, keberadaan petugas belum siap memberikan pelayanan seperti yang diharapkan. Kemudian dari jawaban para responden sebanyak 52,0 persen menyatakan kurang setuju bahwa petugas tepat waktu dalam memberikan pelayanan, artinya petugas belum sepenuhnya dapat menepati waktu pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut di atas, memang wajar hasil faktor keandalan (*reliability*) negatif atau hipotesis nol diterima karena petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan belum sepenuhnya dapat siap setiap saat dan tepat waktu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan penelitian dapat diambil atau dikemukakan beberapa simpulan, yaitu sebagai berikut.

1. Tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual yang diukur berdasarkan kontinuitas air berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah, pencatatan meter air berada dalam kategori tingkat kepuasan sedang, lokasi pembayaran berada dalam kategori tingkat kepuasan tinggi, dan kecepatan penanganan keluhan berada dalam kategori tingkat kepuasan rendah.
2. Secara bersama-sama atau simultan seluruh variabel, yaitu faktor keandalan (*reliability*) (X1), faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangible*) (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual.
3. Secara parsial faktor ketanggapan (*responsiveness*) (X2), faktor keyakinan (*assurance*) (X3), faktor empati (*emphaty*) (X4), dan faktor berwujud (*tangible*) (X5) berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual. Sebaliknya, faktor keandalan (*reliability*) (X1) dalam model ini tidak berpengaruh nyata dan positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Tual.

## SARAN

1. PDAM Kota Tual dalam operasinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang optimal.
2. PDAM Kota Tual perlu mencermati upaya pemenuhan pelayanan dari segi kontinuitas air untuk dapat mewujudkan mutu pelayanan yang berkualitas.
3. Dilihat dari penanganan keluhan yang saat ini dirasakan kurang maksimal diharapkan PDAM Kota Tual perlu segera untuk meningkatkan pelayanan terutama yang menyangkut masalah kecepatan penanganan keluhan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barkley, Bruce T and James H Saylor. 2004. *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Consuelo G. Sevilla, Iesus A. Ochave, Twila G. Punsalan, Bella P Regala, Gabriel G. Uriarte. 2003. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan Alimuddin Tuwu. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Darwin Mahadjar. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Gajah Mada University Press. Yogyakarta

- Daryanto & Ismanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Gava Media, Yogyakarta
- Djumara, Noorsyamsa. 2004. *Menuju Format Baru Pelayanan Umum*. LAN Bandung
- Endar Sugiarto. 2009. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Gasvers, Vincent. 2007. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total*. Yayasan Indonesia Emas Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Maryati Dian, (2020) 22 juli 2020 jurnal UIN Banten.ac.id Analisis Kedudukan Hukum Badan Usaha Milik Daerah Dalam Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum Regional
- Neng Sandra Ayu (2019), Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Penyedia Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis, jurnal Ilmu Adm. Negara 6 (3), 112-114,(2019)
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air
- Parasuraman, A., Valerie Zeithaml, and L.Berry (1988). "Servqual: Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, p.12 – 36.