

## KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PDAM TIRTA JENEBERANG GOWA

**Firman Risdiyanto, Hasnawi Haris, Muh Nur Yamin, Muhammad Guntur, Andi Aslinda**

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar

Email : [firman.rsynto@gmail.com](mailto:firman.rsynto@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa, bagaimana kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif jenis penelitian deskriptif dengan populasi penelitian sebanyak 55.523 pelanggan dan sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 100 pelanggan. Teknik Pengumpulan data yang digunakan melalui observasi, kuesioner (angket), dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis data dan menggunakan aplikasi perangkat lunak SPSS yang terdiri atas uji validitas dan realibilitas, teknik analisis deskriptif persentase, analisis linear sederhana dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Gowa dalam kategori sangat baik, dan untuk tingkat kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Jeneberang Gowa termasuk dalam kategori sangat baik, berdasarkan data tersebut maka tingkat hubungan dalam kategori tinggi. Dapat disimpulkan bahwa ada Pengaruh Positif dan Signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Jeneberang Gowa

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

### ABSTRACT

*This research aims to find out how the quality of service conducted by the Office of PDAM Tirta Jeneberang Gowa, how customer satisfaction conducted by the Office of PDAM Tirta Jeneberang Gowa, how much influence the quality of service to customer satisfaction to the Office of PDAM Tirta Jeneberang Gowa. This study uses quantitative approach method of descriptive research type with research population of 55,523 customers and samples in this study which is as many as 100 customers. Data collection techniques used through observations, questionnaires (questionnaires), and documentation. The data obtained from the research results is processed using data analysis and using SPSS software application consisting of validity and reliability test, percentage descriptive analysis technique, simple linear analysis and T test The results showed that the effect of service quality on customer satisfaction in PDAM Tirta Jeneberang Gowa in the category is very good, and for the level of customer satisfaction in PDAM Tirta Jeneberang Gowa belongs to the category is very good, based on the data, the level of relationship in the category is high. It can be concluded that there is a Positive and Significant Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PDAM Tirta Jeneberang Gowa*

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

## PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis dalam era globalisasi, membuat kualitas menjadi salah satu bagian penting dan mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bertahan dalam lingkungan bisnis. Bagi perusahaan yang menjadikan jasa sebagai produk utamanya, pelayanan merupakan nilai penting yang harus dijaga kualitasnya. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan yang sesuai harapan pelanggan ialah pelayanan yang memberikan kemudahan pelanggan dalam menyelesaikan masalah, hal inilah yang menjadi alasan pelanggan menggunakan layanan tersebut.

PDAM Gowa sebagai perusahaan yang bergerak pada penyediaan air bersih yang dimana perusahaan ini tidak mempunyai pesaing, akan tetapi perusahaan ini terus memberikan kepuasan kepada pelanggannya, namun kenyataannya membuktikan bahwa masih ada pelanggan yang masih kecewa karena apa yang dilakukan pada perusahaan tidak sesuai dengan yang diharapkan atau tidak sesuai dengan standarisasi yang ada. Konsumen yang merasa kurang puas menyatakan bahwa tanggapan perusahaan atas keluhan yang dirasakan kurang cepat di realisasikan sehingga pelanggan ada yang sampai berkali-kali melaporkan keluhan

Menurut Wyckof dalam (Tjiptono 2012) “kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan memenuhi keinginan pelanggan. Layanan yang berkualitas adalah persepsi konsumen merasa puas atas terjadinya proses transaksi”. Selanjutnya Garvin dan Darvis dalam (Nasution, 2015) memberikan definisi mengenai kualitas, yaitu kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Menurut Pasuraman dalam (Lupiyoadi 2016) terdapat lima indikator Kualitas pelayanan yaitu : Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Kepastian, Perhatian Individual

Menurut (Kotler dan Keller, (Nasution, 2004) bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (ekspektasi). Konsumen membentuk ekspektasi mereka dari pengalaman.” Sedangkan menurut (Soedjas, 2014), “Pelanggan adalah fokus dari aktivitas bisnis perusahaan apapun. Dengan demikian, pelanggan adalah orang nomor satu di perusahaan.”. Menurut Kotler dalam (Nasution, 2015) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dipengaruhi melalui 4 faktor antara lain adalah Sistem Keluhan dan Saran, Survey Kepuasan Pelanggan, *Ghost Customer*, *Lost Customer Analysis*.

## **METODE**

Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu melakukan pengujian hipotesis sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti sehingga dapat diketahui ada atau tidak adanya pengaruh signifikan antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Gowa. Populasi yang menjadi target penelitian ini adalah Pelanggan pengguna air bersih yang berjumlah sebanyak 55.523 pelanggan. Sedangkan penentuan sampel dengan menggunakan metode populasi, dimana menurut (Sugiyono, 2016), bahwa bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka perlu dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Ada beberapa pedoman penentuan jumlah sampel, salah satunya menggunakan rumus slovin dan hasil olah data setelah menggunakan rumus slovin ialah 100 sehingga jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 pelanggan. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari PDAM Tirta Jeneberang Gowa dalam bentuk kuesioner dan dianalisis kembali. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah Data primer dan Data sekunder. Data Primer, yaitu data diperoleh dari tanggapan responden terhadap item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip PDAM Tirta Jeneberang Gowa yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian atau penelitian lapangan dengan mencari dan memperoleh data dari para PDAM Tirta Jeneberang Gowa. Metode yang digunakan adalah observasi dan kuesioner. Observasi, Melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung pada PDAM Tirta Jeneberang Gowa. Kuesioner. Mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Data tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan pada Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa, maka untuk indikator pertama yaitu Butki fisik menunjukkan tingkat pencapaian skor (82%) kategori sangat baik, indikator kedua yaitu Keandalan menunjukkan tingkat pencapaian skor (81%) kategori sangat baik, indikator ketiga yaitu Ketanggapan menunjukkan tingkat pencapaian skor (83%) kategori sangat baik, indikator keempat yaitu Jaminan dan Kepastian menunjukkan tingkat pencapaian skor (82%) kategori sangat baik, dan indikator kelima yaitu Perhatian Individual menunjukkan tingkat pencapaian skor (81%) kategori sangat baik.

Dalam tanggapan Responden mengenai Kepuasan pelanggan pada Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa, maka untuk indikator pertama yaitu Sistem Keluhan dan Saran menunjukkan tingkat pencapaian skor (81%) kategori sangat baik, indikator kedua yaitu Survey Kepuasan Pelanggan menunjukkan tingkat pencapaian skor (84%) kategori sangat baik, indikator ketiga

yaitu *Ghost Customer* menunjukkan tingkat pencapaian skor (82%) kategori sangat baik, dan indikator keempat yaitu *Lost Customer Analysis* menunjukkan tingkat pencapaian skor (84%) kategori sangat baik.

Berdasarkan dari hasil penelitian, kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan pelanggan (variabel Y) dengan koefisien  $r = 0,689$  berada pada interval  $0,600 - 0,800$  dengan kategori cukup. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa dinyatakan dengan tingkat pengaruh cukup.

Secara umum Kualitas pelayanan PDAM Tirta Jeneberang Gowa berada pada kategori sangat baik dengan tingkat persentase sebesar 81% . Dari seluruh hasil tingkat persentase dalam lima indikator yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan didapatkan bahwa Kualitas pelayanan pada Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa berada dalam kategori sangat baik.

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik variabel terikat (Y) maupun variabel bebas (X) yang kemudian diolah menggunakan uji regresi linear sederhana, maka dapat dikatakan bahwa analisis perhitungan persamaan regresi diperoleh nilai  $a = 11,051$  dan  $b = 0,531$  sehingga persamaan uji regresinya adalah  $Y = a + bX$   $\Rightarrow Y = 11,051 + 0,531X$ . Dari hasil perhitungan uji T diperoleh  $T_{hitung} 9,407$  (dalam tabel Coefficients) dan  $T_{tabel} 1.660$  ( $0,05 : 98$ ), maka  $T_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$  yaitu  $9,407 > 1,660$  dan nilai ( $sig$ ) lebih kecil dari yang disyaratkan  $0,000 < 0,05$  yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas dengan kepuasan pelanggan.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, PDAM Tirta Jeneberang Gowa harus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena suatu peningkatan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan itu sendiri. Berdasarkan hasil data output yang diperoleh ( $r^2$ ) sebesar  $0,474$  yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah 47 persen, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Jeneberang Gowa, peneliti menggunakan lima indikator, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan kepastian, dan perhatian individual telah berada pada kategori sangat baik. Kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Gowa, peneliti menggunakan empat indikator, yaitu sistem keluhan & saran, survey kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis telah berada pada kategori sangat baik. Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, dimana dari hasil analisis uji T yaitu  $T_{hitung}$  lebih besar dari  $T_{tabel}$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Santoso, S. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Salemba empat.
- Nasution. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu* (edisi ke 3). Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). Aditiyastuti, D. (2015). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Sari Rahayu Di Banjarnegara*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hamdani, L. dan. (2006). *Manajemen Pemasaran jasa* (kedua). Salemba Empat.
- Zainal, H. (2017). Influence of Work Motivation and Discipline on Work Productivity, *149(Icest)*, 25–27.
- Zainal, H., Gani, H. A., Guntur, M., & Akib, H. (2019). Micro Enterprises Empowerment Policy in Sidenreng Rappang Regency , Indonesia, *24(1)*, 39–44. <https://doi.org/10.9790/0837-2401053944>
- Kotler, P. & K. L. K. (2009). *Manajemen Pemasaran jilid satu* (Keduabelas). PT Indeks Jakarta.
- Kotler, P. & S. (2000). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Salemba Empat.
- Lestari, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*” Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
- Lupiyoadi, R. dan A. H. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa : teori dan praktik*. Salemba Empat.
- Moenir. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. PT Bumi Aksara.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Kedua). Alfabeta.
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Ratminto, atik dan. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen’s charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka.
- Saputra, N. S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV. Ekspedisi Rahmat Indah Ekspres Palembang Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang*.
- Sinambela, L. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Soedjas, T. (2014). *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Media Pressindo.
- Sugiyono. (2016). *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2000). *Jasa, Manajemen*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD, dan Kano)*. PT INDEKS.

Zulian, Y. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. EKONISIA.  
Soedjas, T. (2014). *Layanan Wow Untuk Pelanggan*. Media Pressindo.