

**Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta  
Jeneberang Kabupaten Gowa**

***The Influence Of Price And Service Quality On Customer Satisfaction Of  
Regional Public Water Utility Company, Tirta Jeneberang,  
Gowa Regency***

Hasmira<sup>1</sup>, Muhammad Guntur<sup>2</sup>, Siti Syarifah Wafiqah Wardah<sup>3</sup>, Yusi Irensi Seppa<sup>4</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum,  
Universitas Negeri Makassar<sup>1,2,3,4</sup>

E-mail : [hasmira5401@gmail.com](mailto:hasmira5401@gmail.com)<sup>1\*</sup>

**ABSTRAK**

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar, dibimbing oleh (1) H.Muhammad Guntur (2) Siti Syarifah Wafiqah Wardah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan umum daerah air minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa khususnya yang berdomisili di kecamatan Somba opu dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS 25 yang terdiri dari analisis regresi berganda yang terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk setiap variabel menunjukkan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini dibuktikan berdasarkan Uji Korelasi serta Uji T dan Uji F serta Uji Koefisien Determinasi terhadap data yang diperoleh.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

**ABSTRACT**

*The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of Regional Public Water Utility Company, Tirta Jeneberang, Gowa Regency. Thesis, Business Administration Study Program, Faculty of Social Sciences and Law, Makassar State University, supervised by (1) H.Muhammad Guntur (2) Siti Syarifah Wafiqah Wardah. The study aims to determine how The*

*Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of Regional Public Water Utility Company, Tirta Jeneberang, Gowa Regency. Respondents in this study were customers of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency, especially those who live in Somba Opu sub-district with a total sample of 100 respondents. The sampling technique used simple random sampling technique with data collection using a questionnaire. The data obtained were processed using SPSS 25 which consisted of multiple regression analysis which was first tested using the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity, and heteroscedasticity test. The results showed that the indicators used for each variable indicated that price and service quality had a significant effect on customer satisfaction of PDAM Tirta Jeneberang, Gowa Regency. This is proven based on the correlation test and the T-Test and F-Test as well as the Coefficient of Determination Test on the data obtained.*

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

## PENDAHULUAN

Air merupakan keperluan yang sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan kehidupan makhluk hidup, air sangat dibutuhkan disetiap kegiatan makhluk hidup dimuka bumi ini termasuk manusia dalam kehidupan sehari-hari. Manusia selalu membutuhkan konsumsi untuk memenuhi kebutuhannya terutama dalam mengkonsumsi air, tanpa air manusia tidak akan dapat bertahan hidup. Air merupakan sumber nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak yang pengelolaannya harus diatur oleh pemerintah (Darsina, 2021).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan daerah yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PDAM mengembang tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Undang-Undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena sebagian besar dari perusahaan-perusahaan milik pemerintah ini telah memonopoli beberapa bidang usaha untuk mengatur kehidupan dan kebutuhan orang banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan bisnis, BUMN diatur dan dikelola oleh pemetintah karena sangat berkaitan nasib rakyat Indonesia. BUMN harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen, dengan memberikan

pelayanan yang berkualitas diharapkan masyarakat akan menyukainya merasa dihargai dan tidak merasa terabaikan hak-haknya (Nur Magfirah Mukti, 2022).

PDAM berkewajiban untuk meningkatkan cakupan pelayanan seiring dengan penambahan jumlah penduduk serta kenaikan tingkat taraf hidup masyarakat sesuai misi dan kegunaannya. Dalam upaya mencapai fungsi pelayanan yang baik serta sebagai perusahaan daerah yang sehat diharapkan upaya komprehensif, dimulai dengan melakukan identifikasi faktor-faktor yang terdapat dan secara signifikan berpengaruh terhadap upaya pencapaian target tersebut.

Air bersih dari perusahaan milik pemerintah yang khususnya mengelola, menyediakan, dan menyalurkan air bersih untuk semua masyarakat salah satunya adalah PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa berkeyakinan dapat mengakomodir ketersediaan air bersih dalam jangka waktu yang berkelanjutan serta merata, baik dalam kuantitas ataupun kualitas yang sesuai dengan kriteria mutu kesehatan untuk masyarakat. PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa juga mengembang tanggung jawab untuk memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah.

Dilihat dari keadaan geografis pada Kabupaten Gowa yang sebagian besar mendukung akan ketersediaan air yang higienis merupakan salah satu modal dasar bagi pemerintah daerah atau PDAM untuk memenuhi kebutuhan air yang higienis bagi masyarakat Gowa. Untuk itu, bukan menjadi hal yang sulit bagi pemerintah, terlebih khususnya bagi pihak PDAM untuk memenuhi kebutuhan warga mengenai ketersediaan air higienis. Kondisi PDAM yang bisa memberikan pelayanan air higienis yang mengalir selama 24 jam/hari, menggunakan kualitas air baik, dan dialirkan hingga kepada seluruh lapisan masyarakat disertai dengan kondisi PDAM yang sehat adalah harapan masyarakat serta pemerintah. Begitupun dengan PDAM Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

Sebagai perusahaan daerah yang berbasis terhadap penyediaan air bersih, selain mengarah pada profitabilitas, PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa juga selalu senantiasa mengarahkan usahanya untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan visi utama PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yaitu menjadi PDAM yang mandiri, profesional, yang mengutamakan kepuasan dengan memberikan tujuan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan juga sebagai salah satu syarat umum yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar perusahaan tersebut sukses dalam persaingan dunia bisnis. Dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan harus mampu memuaskan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggannya dan juga dapat menangkap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya. Tjiptono (Indrasari, 2019) mengemukakan bahwa kepuasan

pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan ini merupakan hal wajib yang menjadi tujuan setiap pemasaran. Perusahaan sangat memahami apa yang sebenarnya pelanggan harapkan dari sebuah produk. Semakin tepat pemasar merumuskan harapan pelanggan, maka semakin mudah juga memberikan kepuasan. Akan tetapi, apabila rumusan kita tentang harapan konsumen tidak jelas atau salah bisa menimbulkan kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kepuasan pelanggan sebagai tolak ukur untuk perusahaan bagaimana hal yang telah ditetapkan kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang telah ditentukan harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan atas pelayanan perusahaan tersebut. Apabila pelanggan merasa tidak puas, maka tentunya pelanggan akan melakukan komplain kepada perusahaan dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan yang lain. Seseorang yang kembali membeli produk akan memberitahukan kepada pelanggan yang lain tentang pengalaman baiknya dalam menggunakan produk tersebut sehingga dapat dikatakan pelanggan tersebut sudah merasa puas (Agustiani, 2022).

Terdapat faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Indrasari (2019) mengemukakan bahwa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, biaya, dan penetapan harga. Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan berfokus pada dua variabel yaitu harga dan kualitas pelayanan untuk menguji tingkat kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan/jasa, Yulianti (2019). Kotler (Sunyoto 2012) mengemukakan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Perusahaan menetapkan harga dalam berbagai cara. Di dalam perusahaan kecil, harga seringkali ditetapkan oleh manajemen puncak, dan adapun di perusahaan-perusahaan besar, penetapan harga biasanya ditangani oleh manajer divisi atau manajer lini produk. Dalam perusahaan ini, manajemen puncak menyusun tujuan dan kebijakan tentang penetapan harga umum dan seringkali menyetujui harga yang diusulkan oleh manajemen peringkat bawah (Tambunan, 2016).

Dalam penentuan tarif air minum merupakan kewenangan kepala daerah, PDAM menggunakan prinsip Cost Recovery (pemulihan biaya). Prinsip ini memiliki pengertian

sebagaimana perusahaan harus mampu membiayai sendiri seluruh pengeluarannya dengan tidak mempergunakan sumber pembiayaan diluar perusahaan. Sebagai kepanjangan tangan Pemda dalam menyediakan layanan publik PDAM dituntut untuk tidak membebani masyarakat. Sehingga penetapan harga air yang ditetapkan PDAM tidak boleh membebani pelanggan namun juga mampu membiayai biaya operasional perusahaan.

Adapun faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Hal ini karena kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk mewujudkan kenyamanan pelanggan agar merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Oleh karena itu, dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan pelanggan akan terwujud (Agustiani, 2022).

Bagi perusahaan yang menjadikan jasa sebagai produk utamanya, pelayanan merupakan nilai penting yang harus dijaga kualitasnya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan bagi pelanggannya. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan ialah pelayanan yang memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyelesaikan suatu masalah, maka dari hal itulah yang menjadi alasan pelanggan menggunakan layanan tersebut (Firman Risdiyanto, 2022).

Adapun jumlah pelanggan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

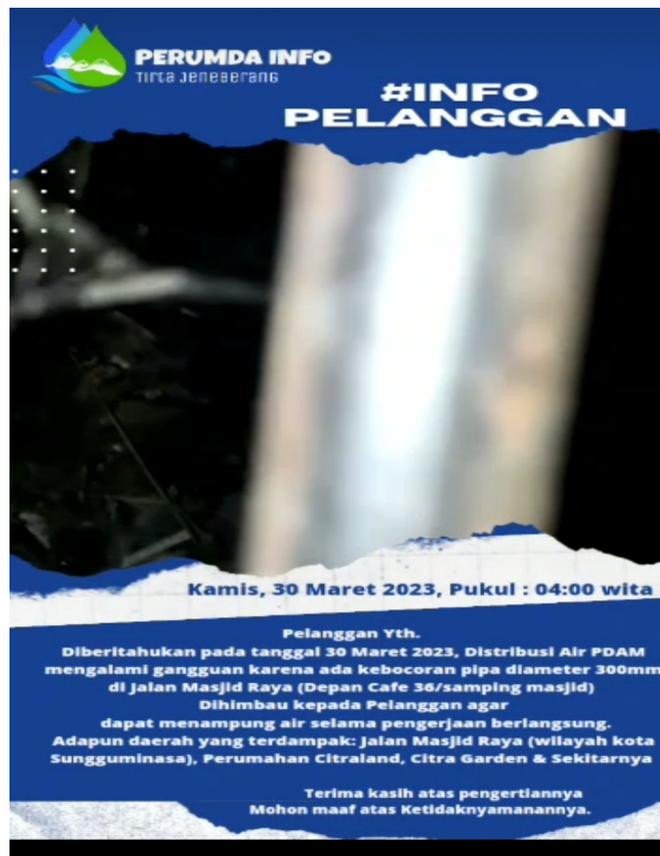
Jumlah pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa  
Tahun 2019-2022

No	Tahun	Jumlah
1.	2019	26.786
2.	2020	25.830
3.	2021	24.577
4.	2022	25.552

jumlah pelanggan)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa mengalami penurunan pada tahun 2020 dan 2021

sedangkan pada tahun 2022 kembali mengalami peningkatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa terlepas dari peningkatan jumlah pelanggan, perusahaan harus tetap mempertahankan dan senantiasa memperlihatkan tingkat kepuasan pelanggan yang pastinya sangat berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan.



**Gambar 1.1** Info Pelanggan

(Sumber: Sosial media PDAM Tirta Jeneberang Kab.Gowa)

Berdasarkan gambar 1.1 diatas bahwa pada hari kamis, 30 maret 2023, pukul : 04:00 wita terdapat berita mengenai info pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, berita tersebut yaitu distribusi Air PDAM mengalami gangguan karena ada kebocoran pipa diameter 300mm, dengan adanya berita tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan demi tercapainya tingkat kepuasan pelanggan.

Masyarakat sebagai pelanggan tentu saja selalu mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik dalam usaha memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Adanya perkembangan teknologi, ekonomi, dan daya pikir masyarakat, maka pelanggan akan menyadari bahwa mereka berhak mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dalam rangka pemenuhan terhadap kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi dengan tingkat kepuasan.

Pada era sekarang perlu bagi perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan agar citra perusahaan tersebut tetap terjaga dengan baik dimata masyarakat. Berdasarkan dari pembahasan sebelumnya dapat diketahui bahwa sangat penting bagi perusahaan untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang baik agar mencapai kepuasan pelanggan untuk keberlangsungan perusahaan untuk jangka waktu panjang.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu dengan tujuan untuk pengujian hipotesis sesuai dengan rumusan masalah yang diteliti sehingga dapat diketahui seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan serta pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Gowa khususnya yang berdomisili di Kecamatan Somba Opu dengan jumlah 25.552 pelanggan. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yang diartikan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan observasi penelitian, menyebarkan kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas, hasil penelitian yang valid menyatakan terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sedangkan hasil penelitian reliabel menyatakan terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, dan adapun aplikasi yang dipakai dalam uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa

Menurut Kotler dan Armstrong (2008), mendefinisikan Harga adalah sejumlah uang yang dibagikan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang dikeluarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Harga ialah sejumlah uang yang berfungsi sebagai alat untuk penentuan nilai suatu produk (Abadi, n.d.). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel Harga (X1) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Pada penelitian ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel harga terhadap kepuasan pelanggan, peneliti melibatkan 100 orang responden. Pengukuran variabel harga dilakukan dengan menetapkan daftar pernyataan yang sesuai dengan indikator harga pada landasan teori, adapun daftar pernyataan variabel harga yang ditetapkan oleh peneliti yaitu 7 pernyataan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil uji T (Parsial) diperoleh nilai  $T_{hitung} 11.390 > T_{tabel} 1,660$  dengan tingkat signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial harga (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggiat.P. Tambunan (2016) yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang)". Hasil analisis regresi berganda yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa variabel harga (X1) berpengaruh sebesar 0,174 atau 17,4% terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Dapat diartikan bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel X1 juga akan mempengaruhi peningkatan variabel Y sebesar 17,4% secara positif dan hipotesis yang ditetapkan peneliti sesuai dengan hasil yang ditetapkan, dalam artian bahwa (H1) terdapat Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, dinyatakan **diterima**.

### 2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Menurut Kotler (Alma 2007) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan (Khatima, 2020). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel Kualitas Pelayanan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Pada penelitian ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Peneliti melibatkan 100 orang responden. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dilakukan dengan menetapkan daftar pernyataan yang sesuai dengan indikator kualitas pelayanan pada

landasan teori, adapun daftar pernyataan variabel kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh peneliti yaitu 9 pernyataan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil uji T (Parsial) diperoleh nilai  $T_{hitung} 16,528 > T_{tabel} 1,660$  dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammd Arianda Bakhtiar, Muh.Mahbub & Muhammd Dzikri Abadi (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum (Studi Kasus Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Lamongan Unit Made Lamongan). Hasil analisis regresi berganda yang dilakukan peneliti, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh sebesar 0,483 atau 48,3% terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Dapat diartikan bahwa apabila terjadi peningkatan pada variabel X2 juga akan mempengaruhi peningkatan variabel Y sebesar 48,3% secara positif dan hipotesis yang ditetapkan peneliti sesuai dengan hasil yang ditetapkan, dalam artian bahwa **(H2)** terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, dinyatakan **diterima**.

### **3. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.**

Kepuasan pelanggan menurut kotler & Amstrong (2008) merupakan tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan pelanggan, apabila kinerja produk dianggap tidak memenuhi ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa kecewa, dan begitupun sebaliknya, apabila kinerja produk dianggap sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasakan puas atas pelayanan yang diberikan (Lilik Triana, Diah Pranitasari, 2017). Pada penelitian ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), peneliti melibatkan 100 orang responden. Pengukuran variabel harga dan kualitas pelayanan dilakukan dengan menetapkan daftar pernyataan yang sesuai dengan indikator pada landasan teori, adapun daftar pernyataan variabel harga & kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh peneliti yaitu 6 pernyataan. Penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal tersebut ditunjukkan berdasarkan hasil uji F (simultan) diperoleh nilai  $F_{hitung} 144,533 > F_{tabel} 3,07$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nia Agustiani (2022)

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung” yang juga melibatkan 100 responden. Hasil penelitian dari Nia Agustiani (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Adapun besarnya pengaruh yang diberikan variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,744 atau 74,4% sedangkan sisanya sebesar 25,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya maka hipotesis yang ditetapkan sudah sesuai dengan hasil yang didapatkan, dalam artian bahwa **(H3)** terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dinyatakan **diterima**.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa yang telah dilakukan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan bahwa Variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (Uji T) yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Penetapan harga yang telah ditetapkan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa telah baik, dimana harga yang diberlakukan sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan dengan volume air yang dipakai, semakin baik harga yang diberlakukan maka pelangganpun akan merasa puas. Begitupun dengan Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji parsial (Uji T) yang menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel. Pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa telah baik. Maka dari itu semakin cepat dan sigap petugas PDAM dalam melayani pelanggan maka kepuasan pelangganpun akan cepat terpenuhi. Dan adapun dengan Variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. Hal ini dilihat dari hasil uji simultan (Uji F) yang menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel. Adapun kontribusi dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan itu cukup besar, sehingga PDAM berusaha seoptimal mungkin dalam menjamin harga yang sesuai dengan yang diinginkan pelanggan serta kualitas pelayanan yang baik. Hal tersebut dilakukan karena sesuai dengan visi misi perusahaan untuk tetap menjaga keberlangsungan perusahaan kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiani, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.
- Astuti, M. & Matondang, M.M., M. T(2020). Manajemen Pemasaran:UMKM dan Digital Sosial Media. Yogyakarta : Deepublish.
- Indrasari, M (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Korowa, Soetja Sumayku, S. A. (2018). Pengaruh Kelengkapan Produk Dan Harga Terhadap Pembelian Ulang Konsumen (Studi Kasus Freshmart Bahu Manado). *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.6 no.2
- Muhammad Ariandi Bakhtiar, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum (Studi Kasus Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Lamongan Unit Made). Diakses pada 11 Januari 2023
- Sahabuddin, R. (2019). Manajemen Pemasaran Jasa : Upaya Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Industri Perbankan (M.Hasan (Ed.)). Pustaka Taman Ilmu.
- Sugiyono, P. D. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta, CV. D.
- Sugiyono ,2021. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Tambunan, A. P. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nchio Sidikalang). *Jurnal Ilmiah Methonomi*, Vol.2 No.2.
- <https://bakri.uma.ac.id>. Diakses pada 8 Mei 2023
- <https://peraturan.bpk.go.id>. Diakses pada 8 Mei 2023
- <https://pdamgowa.co.id>. Diakses pada 10 Juni 2023
- Abadi, M. S. (n.d.). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Ilmiah Ekonomi Manajemen (JIEM)*, Vol.13 No., 24.
- Darsina. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keupuasan Pelanggan Pada (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. *Manajemen*.
- Firman Risdiyanto, Hasnawi Haris, Muh Nur Yamin, Muhammad Guntur, A. A. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Kantor PDAM Tirta Jeneberang Gowa. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JADBISFISH)*, Vol.1, No., 29–34.

- Khatima, U. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Prima Unggul Global (Tours & Travel) di Kota Makassar. *Manajemen*.
- Lilik Triana, Diah Pranitasari, S. Z. M. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan D'BESTO MANGUN JAYA 2 TAMBUN SELATAN). *STEI Ekonomi, Vol 26, No.*
- Mappaosdang, K. (2019). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. *Admistrasi Negara*.
- Nur Magfirah Mukti, Haedar Akib, Sirajuddin Saleh, Risma Niswaty, A. B. (2022). The Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction on PT. PLN (Persero) Rayon Soppeng Regency. *Pinisi Business Administration Review (PBAR), Vol. 4, No, 7-12.*
- SAMSINAR. (2021). Analisis Dampak Tarif Air dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. *Ekonomi*.