



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN BANGGAI**

**Oleh:**

**SUTRISNO K DJAWA**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Luwuk  
E-mail: [sutrisno@unismuhluwuk.ac.id](mailto:sutrisno@unismuhluwuk.ac.id)  
No Hp : 082291340228

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai hubungan atau nilai koefisien korelasi berganda (R) memiliki adalah kuat artinya yaitu variabel kualitas layanan (X) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas layanan (X) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 44,3 % dan sisanya sebesar 55,7 % merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai, yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

***Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan***

**I. PENDAHULUAN**

Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan dipegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut: “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada pemerintah daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah, pelaksanaannya diserahkan pada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian Yang Dilakukan Oleh Hadi et al., (2020) Dengan judul Pengaruh Perilaku Inovatif Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, dimana

hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa perilaku inovatif berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widyantari & Cipto, (2021) Dengan judul Peran Perilaku Inovatif Dalam Membentuk Kinerja Pegawai Dengan Aspek Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerjapada Dinas Pertanian Kabupaten Ngawi, dimana dari hasil penelitiannya ditemukan Perilaku inovatif berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

Salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM). Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, hal ini disebabkan karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (*Profit*) semata, namun PDAM juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Setiap perusahaan yang menginginkan untuk tetap eksis dipasar harus senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut kemulut. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang baik.

Salah satu tujuan dibentuknya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana prasarana serta distribusi air bersih. Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Banggai kepada masyarakat antara lain: pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan airnya sendiri dan lain-lain. Sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Kualitas pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karenanya, apakah pelayanan dalam bidang lain seperti pelayanan dalam pembayaran loket, pengaduan gangguan, pemasangan baru atau pembacaan meter air yang dilakukan PDAM dapat terlaksana dengan baik. Walaupun itu termasuk hal kecil, tetapi sangat berpengaruh bagi pihak yang bersangkutan untuk menentukan pelayanan yang akan diberikan dapat benar-benar memuaskan pelanggan atau tidak.

Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibanding harapannya (Kotler, 2009). Apabila kinerja berada di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, dan apabila kinerja sesuai dengan harapan, maka konsumen akan puas dan apabila kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas. Ukuran kualitas pelayanan yang diterima adalah tingkat perbandingan dari apa yang konsumen harapkan dengan yang diterima, sedangkan ukuran kepuasan adalah evaluasi konsumen terhadap pelayanan yang diterima.

Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan konsumen, perusahaan jasa dapat melakukan empat hal yaitu mengidentifikasi siapa konsumennya, memahami tingkat harapan konsumen atas kualitas, memahami strategi kualitas layanan konsumen, dan memahami siklus pengukuran dan umpan balik dari kepuasan konsumen (Tjiptono, 2012).

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan, PDAM Kabupaten Banggai harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang menarik. Kualitas pelayanan secara keseluruhan ditentukan oleh kesesuaian keinginan yang dihasilkan dari

perbandingan keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Faktor-faktor yang meliputi kualitas pelayanan adalah bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dan perbedaan penelitian (Gap Penelitian), maka peneliti tertarik untuk penelitian dengan berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai”**.

## **II. METODE PENELITIAN**

### **Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai, yang berlokasi di Jalan Sungai Lariang, Kelurahan Soho Kecamatan Luwuk, Kabupaten Banggai.

### **Populasi Dan Sampel**

#### **a. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai.

#### **b. Sampel**

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dengan metode sampel jenuh atau disebut dengan total sampling. Menurut Sugiyono (2016 : 116) sampel jenuh atau total sampling adalah metode penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Untuk metode penarikan sampel menggunakan metode *accidental* artinya setiap pelanggan yang datang ke Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai selama masa penelitian akan dijadikan responden hingga berjumlah 50 orang.

### **Jenis Dan Sumber Data**

#### **Jenis data**

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif karena data penelitian berupa angka dan dari angka diperoleh dan akan dianalisis lebih lanjut. Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka (Sugiyono, 2016). Contohnya seperti hasil survey, olahan data statistik.

#### **Sumber data**

1. Data Primer, yaitu jenis data yang digunakan dari kegiatan-kegiatan penelitian lapangan yang dilakukan melalui observasi langsung pada tempat penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu jenis data ini diperoleh dari penelitian kepustakaan sebagai hasil membaca referensi hasil-hasil penelitian sebelumnya, serta dokumen-dokumen perusahaan yang relevan dengan masalah yang dikaji dalam kegiatan penelitian ini

## Definisi Variabel Dan Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y) dengan dua variabel bebas dan agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan variabel-variabel yang dianalisis maka perlu dijelaskan definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini sebagai berikut :

### a. Kualitas Layanan

Untuk mengetahui dimensi kualitas layanan, terdapat beberapa dimensi pengukuran untuk menilai dimensi kualitas layanan sebagai variabel independen yakni :

1. *Kehandalan / Reliability*. Kehandalan kemampuan karyawan memberikan pelayanan dengan segera akurat dan memuaskan.
2. *Daya Tanggap / Responsiveness*. Daya tanggap keinginan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Jaminan / Assurance*. Jaminan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.
4. *Empati / Emphaty*. Perhatian meliputi dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.
5. *Bukti Langsung / Tangibles*. Bukti fisik yang dimaksud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.

### b. Kepuasan Konsumen

Indikator penilaian tingkat kepuasan konsumen menurut Engel (2010) berdasar tanggapan konsumen yang diberikan oleh secara keseluruhan. Adapun indikatornya adalah :

1. Karyawan memberikan pelayanan yang membuat konsumen merasa nyaman.
2. Informasi dari karyawan, akurat, jelas dan menambah pengetahuan.
3. Pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan harapan

## Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2016: 52-55), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Perhitungan validitas dari penelitian ini menggunakan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk. Dilakukan dengan uji signifikansi dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Ketika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka di katakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2016), Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu).

Pengukuran reliabilitas menurut Ghazali (2016: 48), dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang: Seseorang akan diberikan sebuah pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah seseorang tersebut dapat konsisten dengan jawabannya.
- b. *One Shot* atau pengukuran sekali saja dimana Pengukuran dilakukan hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Dengan alat statistik SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Crombach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Crombach Alpha*  $> 0.60$ .

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model yang paling baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas data dapat dideteksi dengan melihat bentuk kurva histogram dengan kemiringan seimbang kekiri dan kekanan dan berbentuk seperti lonceng atau dengan melihat titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan searah mengikuti garis diagonal dari gambar Normal P-Plot (Ghazali 2016).

### 4. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah variable pengganggu dimana memiliki varian yang berbeda dari satu observasi ke observasi lainnya atau varian antar variable independen tidak sama, hal ini melanggar asumsi homokedastisitas yaitu setiap variable penjelas memiliki varian yang sama (konstan).

### 5. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian yaitu, variabel independen Perilaku Inovatif dan Keterlibatan Kerja Serta variabel Dependen Kinerja Karyawan. Statistik deskriptif yang digunakan antara lain mean, standard deviation, maximal, dan minimal dalam bentuk tabel.

### 6. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan menganalisis pengaruh, maka model yang dipergunakan adalah Regresi Linier Sederhana, yang dirumuskan sebagai berikut (Ghozali, 2018)

$$Y = \alpha + \beta X + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- $\alpha$  = *Intercept*
- $\beta$  = Bilangan koefisien
- X = Kualitas Layanan
- e = *Error Estimate*

### 7. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Tingkat signifikan dalam penelitian ini adalah 5%.

Ho ditolak dan Ha diterima jika  $T_{hitung} > T_{table}$ . artinya ada pengaruh secara Parsial kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Ho diterima dan Ha ditolak jika  $T_{hitung} < T_{table}$  artinya tidak ada pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Uji Validitas

Keandalan hasil penelitian ini tergantung pada kemiripan antara skor penyelidikan dan bangunan. diuji secara statistik dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel, ini berlaku. Tabel di bawah ini menjelaskan penemuan-penemuan dari uji legitimasi SPSS Rendition 25 yang diarahkan pada instrumen eksplorasi yang dikumpulkan.

**Tabel 3.1 Uji Validitas**

No	Variabel	Pearson Correlation	Ket
1.	Kualitas Layanan (X):		
	- P1	0,338	Valid
	- P2	0,828	Valid
	- P3	0,784	Valid
	- P4	0,893	Valid
	- P5	0,558	Valid
	- P6	0,826	Valid
	- P7	0,828	Valid
	- P8	0,789	Valid
	- P9	0,898	Valid
- P10	0,772	Valid	
2.	Kepuasan Pelanggan (Y):		
	- P1	0,678	Valid
	- P2	0,405	Valid
	- P3	0,313	Valid
	- P4	0,425	Valid
	- P5	0,817	Valid
	- P6	0,487	Valid
	- P7	0,772	Valid
	- P8	0,724	Valid
- P9	0,695	Valid	

Sumber : Data Olahan Statistik, 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel sehingga dapat dijelaskan bahwa seluruh pernyataan dalam tiap variabel berada pada kategori yang Valid, sesuai dengan kriteria pengujian validitas.

#### Hasil Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan Reabilitas apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu kewaktu.

Pengujian Reliabilitas pada penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus alpha. Hasil pengujian Reabilitas untuk masing-masing variabel diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Uji Realibilitas**

No	Variabel	Corrected Item-Total Correlation	Ket
1.	Kualitas Layanan (X):		
	- P1	0,695	Realibel
	- P2	0,793	Realibel
	- P3	0,737	Realibel
	- P4	0,867	Realibel
	- P5	0,703	Realibel
	- P6	0,800	Realibel
	- P7	0,793	Realibel
	- P8	0,741	Realibel
	- P9	0,881	Realibel
	- P10	0,689	Realibel
2.	Kepuasan Pelanggan (Y):		
	- P1	0,789	Realibel
	- P2	0,689	Realibel
	- P3	0,614	Realibel
	- P4	0,662	Realibel
	- P5	0,773	Realibel
	- P6	0,642	Realibel
	- P7	0,798	Realibel
	- P8	0,648	Realibel
	- P9	0,636	Realibel

Sumber : Data Olahan Statistik, 2021

Berdasarkan hasil pengujian Reliabilitas dalam tabel diatas menunjukkan bahwa variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien cronbach's alpha ( $\alpha$ ) yang lebih besar dari 0.60 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian merupakan indikator-indikator Reliabel.

#### **Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Berdasarkan hasil kuesioner responden maka dilakukan analisis data dengan menggunakan model analisis regresi linear sederhana, dalam hal ini adalah kualitas layanan (X), sebagai variabel bebas (*independent*) yang dinyatakan dengan variabel X dan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai dinyatakan sebagai variabel Y (*dependent*). Untuk lebih jelasnya dapat di lihat pada tabel tabulasi data responden dimana melalui data tersebut kita menghitung bentuk analisis regresi linear sederhana. Dari hasil analisis dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana**Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.384	.321		4.314	.000
Kualitas Layanan	.630	.100	.674	6.319	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil olah data SPSS Versi 25. (2023)

Hasil perhitungan uji statistik menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel kualitas layanan (X) = 1,384 sedangkan konstanta koefisien regresi sebesar 0,630 sehingga apabila dimasukkan dalam persamaan regresi akan diperoleh persamaan koefisien regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,384 + 0,630 X + e$$

Dari persamaan regresi diatas maka diinterpretasikan beberapa hal, antara :

- Nilai konstanta persamaan di atas adalah sebesar 1,384. Angka tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh bila variabel kualitas pelayanan (X) sama dengan nol. Artinya kedua variabel diabaikan maka variabel kepuasan pelanggan bernilai Positif sebesar 1,384.
- Variabel kualitas pelayanan (X) memiliki nilai koefisien regresi yaitu sebesar 0,630. Hal ini berarti jika meningkat satu satuan, maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,630 satuan dengan syarat variabel independen lainnya tetap.

**Hasil Uji-t (Uji parsial)**

Uji Parsial (Uji T) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Pengujian melalui uji t adalah dengan t-hitung dan t-tabel pada derajat signifikansi 95% ("α" = 0,05) dengan pengujian dua sisi.

**Tabel 3.4 Uji Parsial (Uji T)**

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t-hitung:t-tabel
Kualitas Layanan (X)	0,630	6,319 > 2,000

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat yaitu pada nilai t dengan nilai  $df_2 = n - 1 = 50 - 1 = 49$ , maka  $t - tabel$  diperoleh yaitu 2.000. Berdasarkan nilai t tabel tersebut maka dapat dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini bahwa kualitas layanan merupakan salah satu bagian yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan, hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif, karena diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,630 yang berarti bahwa kualitas layanan (X) memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sebesar 63 %, dengan kata lain jika kualitas layanan (X) ditingkatkan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 63 % dengan asumsi faktor lain adalah konstan.

## Pembahasan

Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai terbilang kurang baik, hal ini dikarenakan pada setiap aspek kualitas pelayanan yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* memiliki penilaian yang rendah, ini berarti bahwa seluruh responden dalam penelitian ini yang merupakan pelanggan PDAM merasa tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. Penyebab nilai rata-rata rendah karena nilai rata-rata harapan pelanggan mengenai aspek-aspek pelayanan lebih besar dari nilai rata-rata persepsi (pelayanan yang diterima) yang menimbulkan nilai rendah yang berarti pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja petugas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Stolzer (Jienardy, 2017) yang mengatakan bahwa gap positif akan diperoleh apabila nilai persepsi konsumen lebih besar dari nilai harapan, konsumen dianggap puas terhadap kinerja perusahaan sedangkan gap negatif akan diperoleh apabila nilai harapan konsumen lebih besar dari nilai persepsi, hal ini menunjukkan konsumen kurang atau tidak puas terhadap kinerja perusahaan. Semakin tinggi nilai harapan yang diperoleh subjek dan nilai persepsi yang semakin rendah menunjukkan semakin besar gap yang terjadi.

Menurut Sabihaini (Triastity & Triyaningsih, 2013) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Pada penelitian ini kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut membuat pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) baik dari aspek *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Dharmmesta dan Handoko (2000) bahwa ada tiga tingkatan kepuasan pelanggan yaitu, tingkatan pertama pelanggan merasa sangat puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) lebih dari layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan kedua pelanggan merasa puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) sama dengan layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan ketiga pelanggan merasa tidak puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## IV. PENUTUP

### Simpulan

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai hubungan atau nilai koefisien korelasi berganda (R) memiliki adalah kuat artinya yaitu variabel kualitas layanan (X) memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai.

## Saran

Rekomendasi berikut dapat dibuat sehubungan dengan temuan penelitian ini:

1. Bagi Pihak PDAM Kabupaten Banggai  
Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek kualitas pelayanan terutama pada aspek reliability agar kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Banggai juga dapat meningkat. Pihak PDAM juga harus memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, keluhan pelanggan harus ditangani dengan cepat, serta memperbaiki jika terdapat masalah dengan pipa aliran air. Pihak PDAM juga mengintensifkan petugas yang khusus bertugas memperbaiki aliran air yang sering berhenti dan kotor.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Peneliti lain yang berminat untuk mereplikasi penelitian ini dapat membangun kesimpulannya dengan mengolah objek penelitian pada usaha lain yang bergerak di berbagai industri.
  - b. Menggunakan penelitian ini sebagai tolok ukur untuk penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PURTAKA

- Barata, Adya Atep. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dharmmesta, B. S. & Handoko, H. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Engel JF, Blackwell RD and Miniard PW, (2010), *Perilaku Konsumen*, Jilid Ketiga, Edisi Keenam, Penerbit Binarupa Aksara, Jakarta.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS 25*. Edisi Terbaru. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handi, Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Husein Umar, (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, Edisi Kedua, Jakarta: Rajawali Pers.
- Jienardy, C. (2017). *Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk Esus*. Jurnal Manajemen dan StartUp Bisnis, 1(6), 703-710
- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan). PT Prenhallindo; Jakarta.
- (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas*. Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks
- Kotler, Philip. Armstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Passe, Longginus. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Studi Pada PT. Bank Papua Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta*. Skripsi Program Studi Manajemen Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Pinontoan, W. (2013). *Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi Dan kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Situmorang, Syafrizal H dan Lufti, Muslich, (2012), *Analisis Data, Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, Cetakan ke Dua, USU Press, Medan.
- Sudarso, Andriasan. (2016). *Manajemen Pemasaran Perhotelan*. Yogyakarta: Deepublish. Di ambil secara online dari <https://books.google.co.id>, tanggal 12 Juli 2018
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. Alfabeta.

- Sulastri, Eli. (2017). *Pengaruh Kualitas Customer Service terhadap Loyalitas Nasabah dalam Perspektif ekonomi Islam (Study Pada PT BPRS Mitro Agro Usaha Bandar Lampung)*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Raden Intan Lampung.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2007). *Service & Quality Satisfaction, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, Andi, Yogyakarta.
- , (2012), *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Triastity, R., & Triyaningsih, SL. (2013). *Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasa konsumen (Survey konsumen rumah di CV Satria Graha Gedongan, Colomadu, Karanganyar)*. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 13(2), 151-157.