

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM BANDARMASIH WILAYAH  
BANJARMASIN TIMUR**

**Nurhidayah  
M. Senja Sutio Prihadi**

Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Banjarmasin  
Jalan Brigjend H. Hasan Basry No. 9-11 Kayu Tangi Banjarmasin

**Abstract:** The purpose of this study were to: (1) identify and analyze the influence of the quality of service through reliability, assurance, tangibles, emphaty, and responsiveness variables to customer satisfaction simultaneously on PDAM Bandarmasih in Eastern Banjarmasin, (2) identify and analyze the influence of quality services through the variable reliability, assurance, tangibles, emphaty, and partial responsiveness to customer satisfaction at PDAM Banjarmasin Bandarmasih Eastern Region, and (3) identify and analyze the quality of services that have a dominant influence on customer satisfaction in PDAM Bandarmasih in Eastern Banjarmasin. Based on the results of a survey that customer complaints on service taps Bandarmasih in the East Banjarmasin still frequently encountered, whether it be a lack of clean and good quality water supply, or in other words often jammed and there is still a murky water, leaking pipes, the low quality the service due to change of name, place of payment, the officer in the face of customer responsiveness, and the rate of water loss. This study is a survey research in this type of survey research is by taking a sample from a population using a questionnaire as a data collection tool. The population in this study are PDAM Bandarmasih customers in Eastern Banjarmasin with a sample of as many as 100 customers. Types of data in the study is quantitative and qualitative data, while the source data using primary and secondary data. Sampling procedures and data collection through observation and questionnaires. Data analysis was performed using multiple regression methods. Based on the results of multiple regression that simultaneously the variable quality of service (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, Responsiveness) has a significant influence on customer satisfaction PDAM Banjarmasin Bandarmasih in Eastern Region. Reliability variable ( $X_1$ ), assurance ( $X_2$ ), tangibles ( $X_3$ ) empathy ( $X_4$ ), responsiveness ( $X_5$ ), partially has a significant effect on customer satisfaction PDAM Bandarmasih in Eastern Banjarmasin. Tangibles variable ( $X_3$ ) is the most dominant variables that affect customer satisfaction PDAM Bandarmasih in Eastern Banjarmasin.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## PENDAHULUAN

Air merupakan sumber kehidupan manusia, karena tanpa adanya air manusia tidak akan bertahan hidup. Untuk terus dapat melangsungkan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu terpenuhi. Oleh karena itu, penyediaan akan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntutan, tidak terkecuali

bagi masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat kota Banjarmasin.

Kota Banjarmasin memperoleh julukan sebagai Kota Seribu Sungai, karena memiliki aset alam yang potensial dalam memenuhi kebutuhan air minum yang sehat dan cukup. Untuk itu kota Banjarmasin tentunya harus berupaya mengoptimalkan aset alam yang dimilikinya. Dengan mengelola air sungai tersebut

secara lebih baik dan intensif oleh masing-masing pemerintah daerah, khususnya melalui PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan cara terbaik untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih sekarang ini.

Sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya di provinsi Kalimantan Selatan, khususnya di Kota Banjarmasin tuntutan terhadap jasa air bersih pun terus mengalami peningkatan. Untuk itu PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin sebagai salah satu perusahaan daerah yang ditunjuk pemerintah untuk mengelola di bidang jasa air bersih, harus senantiasa dan mampu melayani kebutuhan air bersih baik untuk keperluan komersil, rumah tangga, instansi pemerintah/swasta maupun industri.

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan lembaga berorientasi pada kepentingan pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Bandarmasih tidak lepas dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam menilai tingkat pelayanan pelanggan. Seperti halnya PDAM Bandarmasih, dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan.

Pelayanan yang telah dilakukan oleh PDAM Bandarmasih di wilayah Banjarmasin Timur sebagai usaha memuaskan pelanggannya meliputi *reliability*, yaitu ketepatan waktu dalam memenuhi janji pelayanan kepada pengguna. Hal ini meliputi ketepatan dan kehandalan kepada pengguna. Layanan PDAM termasuk dalam dimensi ini adalah kecepatan dan ketepatan waktu proses pelayanan serta penanganan berbagai keluhan pelanggan. *Assurance*, yang terfokus pada kemampuan pemberi pelayanan untuk menjamin pengguna pelayanan atas hal-hal yang terkait dengan keamanan yang diberikan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini ditunjukkan

dengan sistem pencatatan meter pelanggan yang akurat dengan menggunakan sistem berkode. *Tangible*, terfokus pada penampilan barang atau jasa yang merupakan produk pelayanan. Hal ini mencakup fasilitas dan perlengkapan dalam pemberian pelayanan, penampilan pegawai saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi yang digunakan pada saat memberikan pelayanan. *Empathy*, kemampuan pemberi pelayanan untuk memahami kondisi pengguna pelayanan dengan menciptakan komunikasi yang baik dan membangun hubungan saling percaya, saling menghargai dan perhatian kepada pengguna pelayanan. Layanan PDAM dalam dimensi ini ditunjukkan oleh sikap petugas PDAM dalam memberikan layanan kepada semua pelanggan. *Responsiveness*, merupakan tanggapan pemberi pelayanan atas apapun yang dibutuhkan oleh pengguna pelayanan. Layanan PDAM yang termasuk dalam dimensi ini adalah sikap cepat tanggapnya petugas dalam melayani berbagai keluhan pelanggan.

Berdasarkan data yang terdapat pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur maka dapat diketahui jumlah pelanggan yang mengajukan keluhan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan dan Pengaduan Pelanggan PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur selama Tahun 2008 s.d. 2010

Tahun	Jumlah Pelanggan (Orang)	Jumlah Pengaduan Pelanggan	
		Orang	%
2008	24.357	896	3,69
2009	26.435	787	2,98
2010	29.144	1.300	4,46

Sumber: PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin

Berdasarkan tabel 1 pada tahun 2008 menunjukkan jumlah pengaduan sebanyak 3,69%, tahun 2009 sebanyak 2,98% dan tahun 2010 sebanyak 4,46% yang menunjukkan bahwa pelayanan belum memenuhi 100% apa yang diharapkan oleh pelanggan PDAM Bandarmasih di wilayah Banjarmasin Timur.

Disamping data-data di atas pada kenyataannya keluhan pelanggan atas pelayanan PDAM Bandarmasih di wilayah Banjarmasin

Timur masih sering dijumpai, baik itu berupa tidak tersedianya pasokan air bersih yang banyak dan berkualitas baik, dengan kata lain sering macet dan airnya masih ada yang keruh, pipa bocor, masih rendahnya kualitas pelayanan atas transaksi perubahan nama, tempat pembayaran, ketanggapan petugas dalam menghadapi pelanggan, dan tingkat kehilangan air. Untuk mengatasi masalah ini PDAM Bandarmasih di wilayah Banjarmasin Timur harus melakukan strategi pelayanan yang baik kepada pelanggan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggannya itu sendiri, agar keluhan-keluhan dari pelanggan dapat diminimalisasi atau bahkan dapat dihilangkan.

Dipilihnya objek penelitian di wilayah Banjarmasin Timur karena pelanggan cukup banyak, tentunya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan juga banyak.

Atas dasar latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur”.

Adapun rumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Apakah kualitas pelayanan melalui variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur?; (2) Apakah kualitas pelayanan melalui variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur?; dan (3) Faktor apa yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur?.

### Kerangka Pemikiran

Jasa sebagai suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Terdapat lima dimensi

kualitas jasa yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles* (Rangkuti, 2002,26).

Berdasarkan teori dan uraian di atas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1.

### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Diduga variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur
- H<sub>2</sub>: Diduga variabel *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *emphaty*, dan *responsiveness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur
- H<sub>3</sub>: Diduga *reliability* merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur.

## METODE PENELITIAN

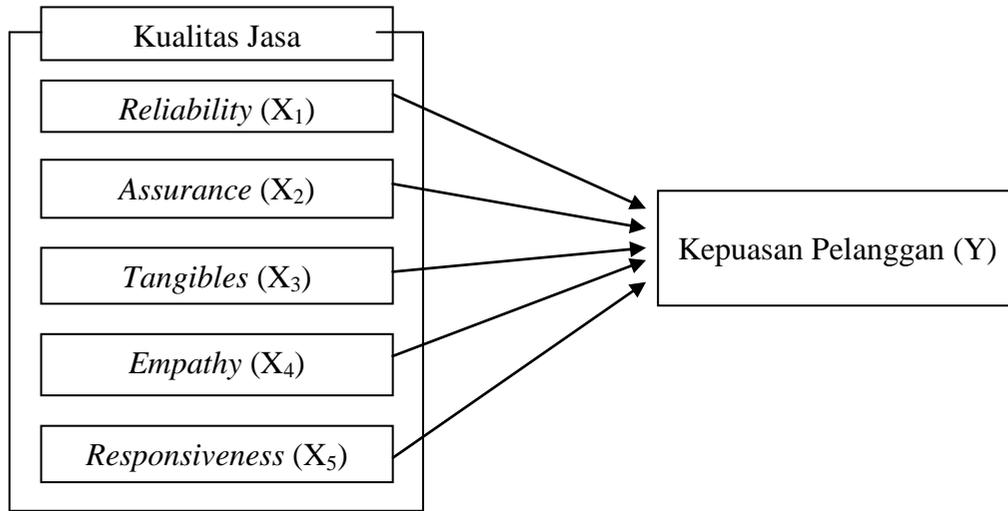
### Desain Penelitian

Berdasarkan cara pengumpulan data digunakan data kualitatif yang dikuantitatifkan berupa angka dan dianalisis menggunakan metode analisis statistik, maka penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian survei. Metode penelitian survei adalah usaha pengamatan untuk mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian (Riduan, 2007,275). Dalam penelitian ini data dan informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Setelah data diperoleh kemudian hasilnya akan dipaparkan secara deskriptif dan pada akhir penelitian akan dianalisis untuk menguji hipotesis yang diajukan.

### Jenis dan Sumber Data Penelitian

#### Jenis Data

- a. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka absolute yang diper-



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

oleh dari hasil kuesioner dalam bentuk nilai skor (Riduan, 2007, 275).

- b. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk konseptual (Riduan, 2007, 275). Data kualitatif seperti perkembangan jumlah pelanggan, jumlah keluhan pelanggan, dan gambaran umum PDAM Bandarmasih.

**Sumber Data**

- a. Data primer yakni data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara dan pengisian kuesioner (Riduan, 2007,276). Responden yang dimaksud adalah pelanggan PDAM Bandarmasih yang ada di wilayah Banjarmasin Timur.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak ketiga (Riduan,2007,276). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari PDAM Bandarmasih berupa sejarah perusahaan, jumlah karyawan, dan jumlah pelanggan.

**Populasi dan Tehnik Pengambilan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti (Sugioyono, 2008, 61). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Bandarmasih yang ada di Wilayah Banjarmasin Timur sebanyak 29.144 pelanggan pada tahun 2010.

Menurut Sugiyono (2008, 62) sampel adalah sebagian dari populasi, terdiri atas se-

jumlah anggota yang dipilih dari populasi. Karena populasi dalam penelitian ini begitu besar, maka untuk memudahkan pelaksanaan penelitian perlu ditetapkan sampel. Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin yang dikutip oleh Umar (2003,146) dengan tingkat kesalahan 10%, seperti dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dengan tingkat kesalahan dipakai 10%.

Berdasarkan formulasi di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Teknik pengumpulan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan anggota sampel berdasarkan kriteria. Kriteria yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Bandarmasih yang berdomisili di Wilayah Banjarmasin Timur dan sebagai kepala rumah tangga.

**Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

- 1. *Reliability* (kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan

- dengan segera, akurat dan memuaskan. Indikator variabel ini adalah:
- a. Bila berjanji pasti akan direalisasikan, seperti janji bertemu untuk membahas masalah keluhan pelanggan.
  - b. Sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah, seperti apabila ada pelanggan terlambat membayar rekening maka perusahaan memberi kesempatan 3 bulan.
  - c. Pelayanan pelanggan disampaikan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan, seperti ketepatan waktu.
  - d. Memberikan pelayanan sesuai jadwal kerja yaitu dari jam 08.00 s.d. 15.30
  - e. Sistem pencatatan meter yang akurat.
2. *Assurance* (jaminan), yakni kemampuan memberikan kepastian dan jaminan dalam memberikan pelayanan untuk setiap pelanggan. Indikator variabel ini adalah:
    - a. Karyawan yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.
    - b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
    - c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
    - d. Karyawan yang mempunyai berpengetahuan sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.
  3. *Tangibles* (bukti langsung dan nyata), yakni penilaian mencakup kondisi fisik, peralatan serta penampilan pekerja dalam memberikan pelayanan. Indikator variabel ini adalah:
    - a. Memiliki peralatan modern (sistem *online*)
    - b. Fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan kantor
    - c. Karyawan berpenampilan rapi dan bersih
    - d. Media untuk menyampaikan keluhan
  4. *Empathy* (empati), yakni memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Indikator variabel ini adalah:
    - a. Kemudahan untuk menghubungi kantor (telepon pengaduan)
    - b. Pelanggan merasa nyaman dalam melakukan pembayaran rekening
      - c. Karyawan memberikan waktu bagi pelanggan untuk memecahkan keluhan secara bersama-sama
      - d. Perusahaan proaktif dalam menangani keluhan pelanggan
      - e. Karyawan selalu tanggap jika pelanggan memerlukan bantuannya
  5. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni sikap tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Indikator variabel ini adalah:
    - a. Memberitahukan pemakaian air kepada pelanggan
    - b. Layanan yang segera/cepat dari karyawan PDAM Bandarmasih
    - c. Karyawan selalu bersedia membantu pelanggan
    - d. Karyawan menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat
  6. *Kepuasan Pelanggan*  
Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Kotler,2005,50). Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kepuasan terhadap kecepatan menyelesaikan pembayaran rekening, akurasi pencatatan meter, pelayanan dengan cepat, menjadwalkan pelanggan pada saat pembayaran yang dimulai dari jam 08.00 sampai jam 15.30, sarana dan prasarana yang mendukung (ruang tunggu pembayaran, tempat parkir).

#### Prosedur Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara peninjauan secara langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini.
2. Kuisioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan alternatif pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada para pelanggan yang melakukan pembayaran air di Kantor Pusat PDAM Bandarmasih untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penyusunan penelitian ini.

## Tenik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas instrumen dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan skor total variabelnya. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi, validitas bertujuan mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan menggunakan koefisien korelasi *Product Moment Pearson*. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat apabila koefisien korelasi  $r$  hitung  $> 0,30$  (Sugiyono, 2004 : 124). Sehingga bila koefisien korelasi antara butir pertanyaan untuk sebuah variabel dengan skor total variabelnya lebih besar dari 0,30 maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2005,41) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konstan atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas pengukuran ditentukan dengan menghitung koefisien *Cronbach* dari masing-masing instrumen dalam satu variabel. Instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha* yang semakin mendekati 1 atau semakin tinggi koefisien internal reliabilitasnya. Menurut Ghazali (2005,42), bahwa instrumen dapat dikatakan handal (*reliable*) bila memiliki koefisien *cronbach alpha*  $\geq 0,6$ . Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan formula koefisien *Cronbach Alpha*.

### 3. Uji Regresi

Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan teknik regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dengan paket program *SPSS for Windows*. Mo-

del regresi ini dipilih karena penelitian ini menganalisis pengaruh satu variabel dependen (kepuasan pelanggan) dengan beberapa variabel independen (*reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*). Persamaan model regresi linear berganda yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 \cdot X_1 + \beta_2 \cdot X_2 + \beta_3 \cdot X_3 + \beta_4 \cdot X_4 + \beta_5 \cdot X_5 + \varepsilon$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

X<sub>1</sub> = *Reliability*

X<sub>2</sub> = *Assurance*

X<sub>3</sub> = *Tangibles*

X<sub>4</sub> = *Empathy*

X<sub>5</sub> = *Responsiveness*

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_i$  = Koefisien regresi

$\varepsilon$  = Faktor gangguan/kesalahan (*error*)

### 4. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesa, maka dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan alat uji yaitu:

#### a. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen/bebas (X) terhadap variabel dependen/terikat (Y) secara simultan/bersama-sama. Tingkat kesalahan yang diambil dalam penelitian ini sebesar 5% dengan derajat kebebasan (df)=(k-1) (n-k). Kriteria hipotesis adalah jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka H<sub>1</sub> diterima.

#### b. Uji t (Uji Parsial)

Uji ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Tingkat kesalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% dengan derajat kebebasan (df) = (n - k). Kriteria hipotesis adalah jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka H<sub>2</sub> diterima.

#### c. Hasil Pengujian Variabel Dominan

Untuk menguji variabel dominan (H<sub>3</sub>) digunakan uji t juga, yaitu dengan membandingkan nilai korelasi parsial. Variabel dari kualitas pelayanan yang mempunyai nilai korelasi parsial terbesar maka variabel tersebut adalah variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan

PDAM Bandarmasih Wilayah Banjarmasin Timur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dapat dilihat pada tabel 2. Hasil perhitungan validitas dan reliabilitas untuk variabel kualitas pelayanan, bahwa dari 22 item yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan ini memperlihatkan semua butir instrumen yang digunakan memiliki nilai "r" yang lebih besar dari nilai 0,3 yang berarti semua butir instrumen adalah valid. Variabel kepuasan pelanggan PDAM yang terdiri 5 item juga mempunyai nilai r hitung lebih besar dari 0,3, yang berarti semua butir instrumen tersebut adalah valid. Menurut Sugiyono (2008,124) syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat validitas apabila koefisien korelasi  $r > 0,3$ . Sedangkan nilai *Cronbachs Alpha* masing-masing variabel baik variabel kualitas pelayanan maupun variabel kepuasan pelanggan PDAM seperti tampak pada tabel 2 lebih besar dari 0,6, berarti variabel penelitian yang digunakan sudah *reliable*. Hal itu sesuai dengan pernyataan Ghozali (2005,42) menyebutkan bahwa suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* bila memiliki nilai koefisien *Cronbachs Alpha* di atas 0,6.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan PDAM

Item	r	Hasil	<i>Cronbachs Alpha</i>	Ket.
<i>Reliability</i>				
X <sub>11</sub>	0,696	Valid	0,743	<i>Reliable</i>
X <sub>12</sub>	0,531	Valid		
X <sub>13</sub>	0,494	Valid		
X <sub>14</sub>	0,490	Valid		
X <sub>15</sub>	0,345	Valid		
<i>Assurance</i>				
X <sub>21</sub>	0,683	Valid	0,898	<i>Reliable</i>
X <sub>22</sub>	0,854	Valid		
X <sub>23</sub>	0,824	Valid		

X <sub>24</sub>	0,757	Valid	0,807	<i>Reliable</i>
<i>Tangibles</i>				
X <sub>31</sub>	0,481	Valid		
X <sub>32</sub>	0,728	Valid		
X <sub>33</sub>	0,736	Valid		
X <sub>34</sub>	0,581	Valid		
<i>Empathy</i>			0,756	<i>Reliable</i>
X <sub>41</sub>	0,594	Valid		
X <sub>42</sub>	0,516	Valid		
X <sub>43</sub>	0,490	Valid		
X <sub>44</sub>	0,631	Valid		
X <sub>45</sub>	0,398	Valid		
<i>Responsiveness</i>			0,902	<i>Reliable</i>
X <sub>51</sub>	0,755	Valid		
X <sub>52</sub>	0,786	Valid		
X <sub>53</sub>	0,781	Valid		
X <sub>54</sub>	0,806	Valid		
<i>Kepuasan Pelanggan</i>			0,708	<i>Reliable</i>
Y1	0,486	Valid		
Y2	0,388	Valid		
Y3	0,546	Valid		
Y4	0,459	Valid		
Y5	0,461	Valid		

Sumber: data diolah (2012)

### Pengujian Regresi

Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan bukti empiris bahwa variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Berdasarkan pada alat analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan regresi linear berganda, maka perlu dilakukan pengujian-pengujian yang melekat pada alat analisis tersebut. Analisis untuk penilaian ini yaitu hipotesis pertama (H<sub>1</sub>) akan diuji menggunakan uji simultan (uji F), hipotesis dua (H<sub>2</sub>) dan hipotesis ketiga (H<sub>3</sub>) akan diuji menggunakan koefisien korelasi parsial (uji t). Pengolahan data tersebut dengan bantuan SPSS yang hasilnya terlihat pada tabel 3.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 3, maka persamaan regresi yang dihasilkan adalah:

$$Y = 0,456 + 0,255X_1 + 0,161X_2 + 0,398X_3 + 0,151X_4 + 0,261X_5$$

Koefisien regresi parsial, seluruhnya yang terdiri dari lima variabel independen (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) menunjukkan koefisien regresi yang positif, berarti terdapat pengaruh positif

atau mempunyai hubungan searah antara variabel independen (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) dengan variabel dependen (kepuasan pelanggan PDAM). Dengan demikian apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan naik. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur juga akan turun.

### Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Simultan (Uji F)

Analisis hasil uji simultan (uji F) ini digunakan untuk membuktikan hipotesis pertama. Variabel *reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dengan tingkat signifikansi 5%. Hal itu terbukti bahwa nilai  $F_{hitung}$  (23,315) lebih besar dari  $F_{tabel}$  (2,311) atau  $\text{sig.}F = 0,000$  lebih kecil dari  $\alpha = 0,05$ .

Penjelasan tersebut sesuai dengan kriteria pengujian hipotesis pertama, jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  maka variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, atau variabel kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance,*

*tangibles, empathy, responsiveness*). Untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel-variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) dapat dilihat dari nilai korelasi secara keseluruhan (Multiple R). Berdasarkan tabel 3 diketahui nilai R sebesar 0,744, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dapat dikatakan kuat karena besarnya koefisien korelasi (Multiple R) tersebut hampir mendekati angka satu. Apabila koefisien mencapai nilai 1 (satu), maka hubungan itu dapat dikatakan sempurna.

Untuk melihat koefisien determinasi ( $R^2$  atau  $R^2$ ) akan diketahui besarnya derajat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan pada tabel 3 diketahui bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,554. Nilai koefisien tersebut menunjukkan variasi variabel-variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) secara simultan mampu menjelaskan variasi variabel dependen (kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur) sebesar 55,4%, sedangkan sisanya sebesar 44,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda

Simbol	Variabel	Koefisien Regresi	$t_{hitung}$	Sig.	Korelasi Parsial
$X_1$	<i>Reliability</i>	0,255	3,467	0,001	0,337
$X_2$	<i>Assurance</i>	0,161	2,491	0,014	0,249
$X_3$	<i>Tangibles</i>	0,398	5,200	0,000	0,473
$X_4$	<i>Empathy</i>	0,151	2,325	0,022	0,233
$X_5$	<i>Responsiveness</i>	0,261	4,896	0,000	0,451
Konstanta = 0,4566					
Multiple R = 0,744					
R Squared = 0,554					
F Ratio = 23,315					
Prob = 0,000					
n = 100					

Sumber: data diolah (2012)

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Analisis hasil uji parsial (uji t) digunakan untuk membuktikan hipotesis kedua. Hasil regresi secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *reliability* ( $X_1$ ) adalah sebesar 3,467, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur terbukti diterima.
- b. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *assurance* ( $X_2$ ) adalah sebesar 2,491, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur terbukti diterima.
- c. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *tangibles* ( $X_3$ ) adalah sebesar 5,200, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur terbukti diterima.
- d. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *empathy* ( $X_4$ ) adalah sebesar 2,325, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur terbukti diterima.

- e. Nilai  $t_{hitung}$  variabel *responsiveness* ( $X_5$ ) adalah sebesar 4,896, hasil ini lebih besar dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  pada Alpha 5% (0,05) yaitu sebesar 1,661, berarti variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur terbukti diterima.

### Pengujian Variabel Dominan

Untuk menjawab tujuan ketiga dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur, ditunjukkan dari hasil perhitungan korelasi parsial tertinggi yaitu variabel *tangibles* sebesar 0,473 atau nilai  $t_{hitung}$  paling besar yaitu 5,200. Nilai korelasi parsial untuk variabel *tangibles* tersebut adalah paling besar dibanding nilai korelasi parsial variabel kualitas pelayanan yang lain. Artinya variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur adalah variabel *tangibles*. Berarti hipotesis yang menyatakan bahwa *reliability* merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur ditolak.

### Pembahasan

Hasil analisis regresi menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Signifikansi tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai  $t_{hitung}$  dari masing-masing variabel yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5%. Hal ini berarti semua variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan

kualitas pelayanan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur.

Variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,001 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,255, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *reliability* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Artinya jika kualitas pelayanan ditinjau dari *reliability* ditingkatkan sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan naik sebesar 0,255 persen dan sebaliknya, jika pelayanan ditinjau dari *reliability* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan turun sebesar 0,255 persen. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *reliability* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur adalah sebesar 33,7% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,014 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,161, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *assurance* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur, artinya apabila *assurance* meningkat satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan naik sebesar 0,161 persen dan sebaliknya jika *assurance* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan turun sebesar 0,161 persen. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur adalah sebesar 24,9% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,398, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur. Artinya apabila *tangibles* meningkat sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan naik sebesar 0,398 persen, dan sebaliknya jika *tangibles* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan turun sebesar 0,398 persen. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *tangibles* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur adalah sebesar 47,3% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Bandarmasih Timur dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,022 (lebih kecil dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,151, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur, artinya apabila *empathy* meningkat sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan naik sebesar 0,151 persen, dan sebaliknya jika *empathy* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan turun sebesar 0,151 persen. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Bandarmasih Timur adalah sebesar 23,3% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

Variabel *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur dengan probabilitas tingkat kesalahan variabel sebesar 0,000 (lebih kecil

dari 0,05). Koefisien regresi parsial menunjukkan nilai positif 0,261, yang dapat diartikan adanya pengaruh positif antara *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur, artinya apabila *responsiveness* meningkat sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan naik sebesar 0,261 persen dan sebaliknya jika *responsiveness* menurun sebesar satu persen maka kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur akan turun sebesar 0,261 persen. Besarnya kontribusi pengaruh variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur adalah sebesar 45,1% (nilai korelasi parsial) dengan asumsi nilai variabel lain dianggap konstan.

## PENUTUP

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis melalui uji simultan (uji F) bahwa variabel-variabel kualitas pelayanan (*reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness*) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur.

Berdasarkan hasil analisis melalui uji parsial (uji t), bahwa variabel *reliability* ( $X_1$ ), *assurance* ( $X_2$ ), *tangibles* ( $X_3$ ), *empathy* ( $X_4$ ), *responsiveness* ( $X_5$ ), mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur.

Berdasarkan nilai korelasi parsial, variabel *tangibles* ( $X_3$ ) merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih di Wilayah Banjarmasin Timur.

### Saran

PDAM Bandarmasih perlu membuat para pelanggan mempercayai mereka, memberikan rasa aman dan nyaman kepada pelanggannya dalam melakukan pembayaran, selalu bersikap sopan terhadap para pelanggannya, dan para karyawan harus memiliki penge-

tahuan yang memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan.

PDAM Bandarmasih perlu memperhatikan atribut-atribut dalam variabel *tangibles* yaitu fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan kantor yang memadai, karyawan berpenampilan rapi dan bersih, menyediakan media untuk menyampaikan keluhan. Variabel *tangibles* ini perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan karena mempunyai pengaruh paling dominan dengan kepuasan pelanggan. Kebijakan yang perlu diambil perusahaan adalah memperbaiki dan memperindah fasilitas fisik seperti ruang tunggu, tempat parkir, dan peralatan kantor. Dengan kemampuan pelayanan yang dimiliki PDAM Bandarmasih, maka kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

Disamping dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, masih banyak lagi faktor-faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Bandarmasih. Untuk perkembangan PDAM Bandarmasih diharapkan ada peneliti yang tertarik untuk meneliti permasalahan ini lebih lanjut, baik meneliti faktor-faktor lain selain dimensi kualitas yang mempunyai pengaruh dengan kepuasan pelanggan seperti tarif/harga dan strategi pemasaran.

Sebagai usaha meningkatkan pelayanan agar pelayanan lebih maksimal, hendaknya pihak petugas PDAM Bandarmasih menanggapi setiap keluhan pelanggan mengenai air macet, kebocoran pipa, dan kesalahan membaca meter.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta, Bandung.
- Anjar, 2000. *Pemberian Pelayanan Khusus*. Ghalia Indonesia Jakarta
- Dwiyanto, Agus, 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran; Analisis Perencanaan Implementasi dan*

- Pengendalian*, Terjemahan, Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Moenir, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Puspasari, Tias Arie, 2009. *Pengaruh Perilaku Keluhan Pelanggan terhadap Niat Menyampaikan Keluhan (Studi pada Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka, Malang. ([http://karya\\_ilmiah.UM.ac.id/index.php/view/3213](http://karya_ilmiah.UM.ac.id/index.php/view/3213))
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduan, 2007. *Metode dan Teknik Menyusun Penelitian Skripsi dan Tesis*. Cetakan kelima, Alfabeta, Bandung.
- Sudarso, 2001. *Pengantar Ekonomi Mikro*. Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Statistika untuk Penelitian*. Penerbit CV Alfabeta, Bandung
- Sunarto, 2003. *Manajemen Pemasaran*, BPFE-UST, Yogyakarta.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Renika Cipta, Jakarta.
- Swastha, Basu, 2001. *Asas-asas Marketing*. Edisi Ketiga, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing, Malang, Jawa Timur
- Umar, Husien, 2003. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama & Jakarta Business Research Center, Jakarta.