

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA KUPANG

Christiana Wahyuningrum, SE, MM<sup>1</sup>, Agustina Sadri Yati Lay, S.Sos, MM<sup>2</sup>,  
Dosen Manajemen pada STIE Oemathonis

## ABSTRAK

*Masalah dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang. Teknik data yang dikumpulkan analisis statistik dengan teknik regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS versi 22.*

*Hasil hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang, diketahui nilai a atau nilai konstanta sebesar 4,991 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar = 0 maka kepuasan konsumen sebesar 4,991, dengan menggunakan persamaan regresi yaitu  $Y=4,991+0,335X$ . Sedangkan nilai b sebagai koefisien regresi sebesar 0,335 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang.*

*Kesimpulan kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,335 atau 33,50%. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan menurun sebesar 0,335 atau 33,50%. Saran yang diberikan kepada PDAM Kota Kupang untuk manajemen harus berupaya seoptimal mungkin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang.*

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

## PENDAHULUAN

Pemasaran telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Dari bangun hingga tidur, beraneka produk, jasa, informasi, dan iklan setia menemani, mengganggu, menggoda, dan membantu kita. Pada umumnya setiap perusahaan menganut salah satu konsep atau filosofi pemasaran, yaitu anggapan yang diyakini perusahaan sebagai dasar dari setiap kegiatannya dalam memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Seperti memberikan produk yang terbaik, pelayanan yang cepat selalu mendahulukan kepentingan pelanggan, maupun mampu menyelesaikan keluhan-keluhan dari pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern, persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan beberapa poin penting seperti, melakukan atau menyediakan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya, membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan cepat, karyawan mempunyai

pengetahuan dan kepribadian yang sopan terhadap pelanggan, perusahaan selalu peduli dengan permasalahan yang dirasakan oleh pelanggan dan cepat menanganinya, serta lengkapnya peralatan perusahaan, serta mampu menjaga hubungan atau kepercayaan dengan pelanggan. Hal ini pun disadari oleh pihak PDAM Kota Kupang dalam hal menyediakan air bersih agar dapat di konsumsi masyarakat Kota Kupang dalam kehidupan sehari-hari. Air merupakan komponen yang paling dekat dengan manusia yang menjadi kebutuhan dasar bagi kualitas dan keberlanjutan kehidupan manusia. Oleh karena hal tersebut, air harus tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai. Selain merupakan sumber daya alam, air juga merupakan komponen ekosistem yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan makhluk hidup lainnya.

Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, maka sangatlah wajar apabila sektor air bersih mendapatkan prioritas penanganan utama karena menyangkut kehidupan orang banyak. Kota Kupang memiliki sebuah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang yang didirikan

berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 06 Tahun 2005, tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang.

Salah satu tujuan dibentuknya PDAM Kota Kupang itu sendiri ialah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan, pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan daerah. Namun sejauh ini dalam usia 15 tahun ternyata masih banyak masalah yang dihadapi oleh PDAM berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan. Pihak PDAM mengemukakan bahwa terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kinerja PDAM.

PDAM Kota Kupang sudah lima belas tahun berdiri sebelum PDAM Kota Kupang berdiri untuk pemenuhan kebutuhan air bersih di wilayah Kota Kupang dilayani oleh PDAM Kabupaten Kupang dan UPTD Air Bersih Kota Kupang dibawah Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah Kota Kupang, Sudah banyak manfaat yang perusahaan berikan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka akan air.

Pada awalnya jumlah pelanggan seluruh Kota Kupang sebanyak 1.234 pelanggan, dan saat ini sudah sebanyak 9.993 pelanggan aktif. Namun, sampai saat ini ternyata masih ditemukan sejumlah persoalan yang dikeluhkan oleh pelanggan, terutama berkaitan dengan kualitas, dan kuantitas air. Kita menyadari bahwa sering terjadi kendala di lapangan, dimana debit air sering macet dan hal tersebut merupakan salah satu keluhan dari para pelanggan. Dari opservasi awal diperoleh data bahwa jumlah pelanggan PDAM Kota Kupang tahun 2016 sebanyak 3.321 pelanggan, tahun 2017 sebanyak 3.678 pelanggan, tahun 2018 sebanyak 10.124 pelanggan, tahun 2019 sebanyak 9.993 pelanggan, dan tahun 2020 tetap sama yaitu sebanyak 9.993 pelanggan aktif. Keluhan-keluhan pelanggan terhadap pelayanan pihak PDAM pada umumnya berkaitan perosalan kualitas dan kuantitas air yang dihasilkan, seperti, kebocoran atau kerusakan sistem perpipaan, lemahnya debit air, macetnya volume air, dan lambatnya penanganan dari pihak PDAM.

Permasalahan seperti yang digambarkan sebelumnya berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Kota Kupang. Dalam kaitannya

dengan hal tersebut, (Wibowo dan Priansa 2017:162) menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*, Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan dibandingkan harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan, maka dikatakan bahwa kualitas layanan jelek. Dari pengertian tersebut dapat dimaknai bahwa, respon pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Kupang sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan itu sendiri.

Keluhan-keluhan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Kota Kupang diduga menunjukkan adanya masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang sudah diberikan selama PDAM Kota Kupang beroperasi. Tinggi atau rendahnya jumlah keluhan sangat bergantung pada kemampuan PDAM dalam menyediakan layanan terbaiknya bagi masyarakat sebagai pelanggan, semakin rendah kualitas pelayanan maka hal tersebut berdampak pada naiknya jumlah keluhan. Sebaliknya semakin baik kualitas pelayanan maka, jumlah keluhan akan semakin berkurang dari waktu ke waktu. Terlepas dari permasalahan tersebut, PDAM Kota Kupang memiliki tanggung jawab yang besar terhadap seluruh pelanggan yang tersebar di setiap wilayah sekota Kupang.

Salah satu wilayah dimana masyarakatnya menjadi pelanggan PDAM Kota Kupang adalah Kelurahan Kayu Putih, hasil pra-penelitian ditemukan adanya keluhan masyarakat setempat mengenai lemahnya debit air yang dihasilkan dari instalasi air PDAM Kota Kupang. Lemahnya debit air tersebut ditandai dengan beberapa hal seperti, kerusakan pipa dan meteran air, macetnya volume air, dan keterlambatan penanganan dari pihak PDAM Kota Kupang. Akibat dari hal tersebut, masyarakat pada akhirnya memilih menggunakan jasa tengki air bersih meskipun mereka sudah menjadi pelanggan PDAM Kota Kupang yang semestinya berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pihak perusahaan hal ini berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan yang berdomisili di Kelurahan Kayu Putih. Akibatnya sebagian pelanggan berhenti menggunakan jasa pelayanan PDAM Kota Kupang.

Peneliti menemukan bahwa jumlah pelanggan PDAM yang sering menggunakan pelayanan tengki air bersih cukup tinggi, di saat

pelayanan PDAM Kota Kupang mengalami kemacetan keterangan ini di samapaikan langsung ketika peneliti melakukan wawancara dengan pelanggan PDAM di wilayah Kayu Putih, Kondisi tersebut menyebar hampir di setiap RT dengan jumlah seluruh pelanggan di Kelurahan Kayu Putih sebanyak 393 meteran air. Dari 393 pelanggan yang aktif menggunakan pelayanan PDAM Kupang sebanyak 350 meteran dengan tetap melakukan pembayaran iuran.

Sementara itu jumlah meteran air yang telah disegel sebanyak 40 pelanggan dan yang telah dilakukan pembongkaran sebanyak 3 meteran, Hal ini sangat jelas menunjukkan bahwa PDAM Kota Kupang belum efektif dalam melakukan pelayanan untuk semua pelanggan yang berlangganan Air di PDAM Kota Kupang.

Dalam kurun waktu 5 (lima) tahun terakhir, pelanggan selalu menghadapi permasalahan yang

sama, mulai dari kurangnya debit air sampai dengan lemahnya proses penanganan. Dalam konteks pemasaran, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Kota Kupang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM. Berkaitan dengan hal tersebut (Wibowo dan Priasa 2017:109) menjelaskan bahwa kegiatan pemasaran merupakan proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain. Berikut adalah tabel piutang rekening air selama lima (5) tahun yaitu tahun 2016-2019 dimana ada pelanggan yang menunggak bayar iuran. Nampak pada 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1  
Piutang Rekening Air Sambungan RumahKelurahan Kayu Putih

Tahun	Jumlah (Rp)
2016	4.063.545.828
2017	5.501.111.500
2018	7.160.718.200
2019	9.280.055.746

Sumber: Pdam Kota Kupang/2016-2019

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa jumlah piutang rekening air tiap tahunnya meningkat, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan ibu Deby salah satu karyawan PDAM Kota Kupang menyatakan bahwa piutang iuran air meningkat diduga karena pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan PDAM dalam menyalurakn air sehingga pelanggan tidak rutin atau macet membayar dan menyebabkan piutang rekening air meningkat setiap tahunnya.

### Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:85) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Meskipun demikian hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan tidaklah proporsional. Mengingat besarnya dampak buruk dari pelanggan yang terkadang tidak puas dengan pelayanan pada suatu perusahaan, untuk itu penting bagi pemasar untuk menangani pengalaman negatif dengan tepat. Berikut beberapa cara yang dapat membantu memulihkan itikad baik pelanggan:

Dalam kualitas pelayanan yang baik terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pelayanan.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.

3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan dan ketersediaan ruangan informasi.

### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi kualitas pelayanan menurut (Wibowo dan Priansa 2017:164) adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)  
Merupakan kemampuan untuk melakukan atau menyediakan jasa yang di janjikan dengan cepat dan terpercaya.
2. Keresponsifan (Responsiveness)  
Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. Keyakinan (Confidence)  
Merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance"
4. Empati (Empathy)  
Berkaitan dengan kemampuan perusahaan dan personilnya untuk merasakan apa yang dirasakan oleh pelanggan.
5. Berwujud (Tangible)  
Tangible berkaitan dengan penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller (2008:14) Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi.

Secara umum kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang dari perbandingan antara pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak dengan harapan. Kepuasan pelanggan sangat penting

untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang paling penting, Karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya pelanggan akan setia dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

### **Dimensi Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2014:368) ada 3 dimensi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kesesuaian Harapan  
Menurut tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pengguna jasa dengan yang dirasakan meliputi:
  - a. Pelayanan yang diberikan sesuai atau lebih dari yang di harapkan
  - b. Pelayanan yang diperoleh sesuai atau melebihi yang diharapkan
  - c. Fasilitas menunjang, yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
2. Minat Berkunjung Kembali  
Merupakan kesediaan pengguna jasa untuk berkunjung kembali meliputi:
  - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
  - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas yang disediakan sangat memadai.
  - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas dan respon karyawan yang cepat tanggap ketika ada keluhan dari konsumen.
3. Kesediaan Merekomendasi  
Merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasi jasa suatu perusahaan yang telah di sarankan kepada teman atau keluarga meliputi:
  - a. Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa suatu perusahaan karena pelayanannya yang memuaskan.
  - b. Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa suatu perusahaan karena karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
  - c. Menyarankan teman atau keluarga untuk menggunakan jasa suatu perusahaan karena karena nilai atau manfaat yang didapat setelah menggunakan jasa perusahaan tersebut.

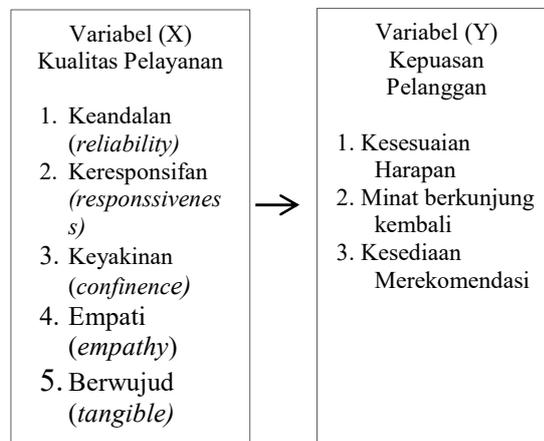
### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut Wibowo dan Priansa (2017:162) menyatakan ada dua faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Yaitu apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan dibanding harapannya, maka akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila jasa yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan, maka dikatakan kualitas pelayanannya jelek.

Kualitas mempunyai hubungan yang erat sekali dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan. Produk berkualitas yang dibuat melalui suatu proses yang berkualitas akan memiliki keunggulan/keistimewaan yang mampu

meningkatkan kepuasan pelanggan atas penggunaan produk tersebut. Hal ini akan meningkatkan penjualan dari produk dan akhirnya akan meningkatkan pangsa pasar (*market share*) Salah satu upaya untuk menciptakan, memperhatikan dan meningkatkan hubungan dengan pelanggan adalah dengan memberikan jasa yang berkualitas secara konsisten dan nilai yang lebih baik pada setiap kesempatan serta memberikan jasa yang lebih unggul dari pesaing. Apabila strategi di atas dapat dilakukan pelanggan akan dapat merasakan kepuasan atas jasa yang telah diterimanya (*perceived service*). Karena itu pelanggan akan dapat memiliki persepsi positif atas jasa yang bersangkutan.

Penelitian ini menggunakan model kerangka pemikiran sebagai berikut:



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor PDAM Kota Kupang di Jl SK. Lerik, Kelapa Lima Kota Kupang. Teknik datayang dikumpulkan analisis statistik dengan teknik regresi linear sederhana menggunakan aplikasi SPSS versi 22. Langkah-langkah analisis sebagai berikut:

1. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota menggunakan koefisien korelasi
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota

Kupang menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana

3. Menghitung besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang.

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam empat (4) tahun terakhir PDAM Kota Kupang mencatat banyaknya piutang yang tiap tahunnya meningkat salah satunya di wilayah kelurahan kayu putih. Hal ini tidak terlepas dari sikap tidak puas pelanggan PDAM terhadap pelayanan yang diberikan. berikut dapat dilihat pada tabel berikut:

## Laporan Piutang Rekening Air Tahun Wilayah Kayu Putih

Tahun	Jumlah (Rp)
2016	19.457.000
2017	21.793.000
2018	25.231.341
2019	32.456.000

Sumber: PDAM Kota Kupang

Pada tabel piutang di atas diketahui bahwa jumlah piutang meningkat tiap tahunnya selama 4 tahun yaitu pada tahun 2016 sebesar 19.457.000 dan pada tahun 2019 sebesar 32.456.000. Adapun beberapa cara yang sudah dilakukan oleh pihak PDAM untuk mengatasi permasalahan yang sudah lama di keluhkan konsumen dalam hal pelayanan dan mampu memberikan rasa puas sehingga dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, hal tersebut antara lain:

1. Membagi petugas lapangan di setiap wilayah sehingga lebih cepat mengeatuhi titik-titik yang sering terjadi kebocoran pipa pada wilayah kerjanya.
2. Memberikan kelonggaran dengan batas waktu pembayaran, pada setiap pelanggan yang menunggak karena kelalaian petugas PDAM

yang kurang tanggap ketika terjadi kebocoran pipa dan air macet.

3. Adanya komunikasi aktif antara pelanggan dan petugas lapangan, sehingga tidak terjadi miskomunikasi ketika terjadi kemacetan dan keruhnya air yang di salurkan.
4. Dilakukan pembongkaran apabila pelanggan sudah berturut-turut tidak membayar tagihan dan sudah lewat dari batas yang sudah ditentukan, agar tidak terjadi penumpukan iuran.

Berdasarkan data kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dikumpulkan dari 78 orang responden maka dilakukan analisis secara statistik dengan bantuan aplikasi SPSS v.22. Hasil analisis dan interpretasinya dijelaskan pada sub berikut:

### 1. Hasil Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Kupang.

		Kualitas Pelayanan ( X )	Kepuasan Pelanggan ( Y )
Kualitas Pelayanan ( X )	Pearson Correlation	1	,583**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	78	78
Kepuasan Pelanggan ( Y )	Pearson Correlation	,583**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	78	78

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: data olahan

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai koefisien korelasi yang diperoleh sebesar 0.583. Koefisien korelasi tersebut bernilai positif yang artinya terdapat hubungan searah antara kualitas pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Kupang. Jika Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepuasan Pelanggan juga akan meningkat, sebaliknya jika Kualitas Pelayanan menurun, maka Kepuasan Pelanggan juga akan menurun.

Adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan

menggambarkan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, oleh karena itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan model koefisien regresi linier sederhana.

### 2. Hasil Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Kupang

Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Kupang

ditunjukkan melalui persamaan regresi yaitu  $Y = a + bX$

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4,991	3,717		1,343	,183
Kualitas Pelayanan (X)	,335	,054	,583	6,257	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: data olahan

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai *constant* atau nilai a sebesar 4,991 dan nilai koefien atau nilai b sebesar 0,335. Nilai a dan b yang diperoleh tersebut ditransformasi ke dalam persamaan regresi sehingga persamaan regresi untuk penelitian ini adalah  $Y = 4,991 + 0,335X$ . Nilai a atau nilai konstanta sebesar 4,991 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar = 0 maka kepuasan konsumen sebesar 4,991. Sedangkan nilai b sebagai koefisien regresi sebesar 0,335 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar Rp 0,335 atau 33,50%. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan menurun sebesar Rp 0,335 atau 33,50%. Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai constant atau nilai a sebesar 4,991 dan nilai koefien atau nilai b sebesar 0,335. Nilai a dan b yang diperoleh tersebut ditransformasi ke dalam persamaan regresi sehingga persamaan regresi untuk penelitian ini adalah  $Y = 4,991 + 0,335X$ . Nilai a atau nilai konstanta sebesar 4,991 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar = 0 maka kepuasan konsumen sebesar 4,991. Sedangkan nilai b sebagai koefisien regresi sebesar 0,335 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar Rp 0,335 atau 33,50%. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan

pelanggan juga akan menurun sebesar Rp 0,335 atau 33,50%.

### 3. Uji Hipotesis

Hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan perlu dibuktikan apakah hipotesis tersebut benar adanya. Dalam penelitian ini hipotesis yang telah dirumuskan dibuktikan melalui uji t.

Pada tabel *Coefficients<sup>a</sup>* terlihat bahwa nilai sig sebesar 0.000. Nilai sig = 0,000 tersebut apabila dibanding dengan nilai  $\alpha = 0,05$  maka nilai sig <  $\alpha$  sehingga  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Kupang. Hal ini dapat dijelaskan bahwa jika Kualitas Pelayanan meningkat, maka Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Kupang akan meningkat. Sebaliknya jika Kualitas Pelayanan menurun, maka Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Kupang juga akan menurun. Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Wibowo dan Priansa (2017 : 162) bahwa apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan lebih menyenangkan dibanding harapannya, akan menimbulkan kepuasan, sebaliknya apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan kurang dari harapan maka dikatakan kualitas pelayanan jelek.

### 4. Hasil Analisa Besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Kupang

Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Kupang diketahui dari analisis Koefisien Determinasi.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.583 <sup>a</sup>	.340	.331	2,022

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan ( X )

Sumber : Pengolahan data dengan SPSS v.22

Pada tabel di atas terlihat bahwa nilai R Square sebesar 0,340. Dengan demikian besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Kupang sebesar 0,340 atau 34,00%, sedangkan sisanya sebesar 66,00% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya variabel penetapan harga, kinerja, daya tahan dan persepsi terhadap kualitas.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang, diketahui nilai a atau nilai konstanta sebesar 4,991 tersebut menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan sebesar = 0 maka kepuasan konsumen sebesar 4,991, dengan menggunakan persamaan regresi yaitu  $Y=4,991+0,335X$ . Sedangkan nilai b sebagai koefisien regresi sebesar 0,335 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberi pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang. Artinya apabila kualitas pelayanan meningkat sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat sebesar 0,335 atau 33,50%. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun sebesar 1% maka kepuasan pelanggan juga akan menurun sebesar 0,335 atau 33,50%.

### Saran

Hasil penelitian di atas menjadi dasar untuk memberi rekomendasi yang perlu dipertimbangkan dan ditindaklanjuti oleh :

1. Manajemen PDAM Kota Kupang  
Bahwa Kualitas Pelayanan merupakan variabel yang cukup menentukan Kepuasan Pelanggan. Oleh karena itu manajemen harus berupaya seoptimal mungkin untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Kota Kupang.

### REFERENSI

Alfabeta. Sugiyono. 2013. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Danang, Sunyoto. Dasar-dasar manajemen pemasaran. Cetakan Pertama. Yogyakarta:Penerbit PT.Buku Heru. 2012

Fandy Tjiptono:2019:Starategi Pemasaran Prinsip dan Penerapan:Andi,Yogyakarta

Fandy Tjiptono:2014Pemasaran Jasa:Andi,Yogyakarta,

Fandy Tjiptono: 2003Marketing Scales:Andi,Yogyakarta,

Fornell, et al 2005, "Pemasaran Jasa-Prinsip,Penerapan dan Penelitian"; Fandy Tjiptono, Yogyakarta: Penerbit Andi

Kotler Philip 2000, Marketing Management, Edisi Millenium, Volume 2, LPFE, Jakarta

Kotler dan Keler.2008:Manajemen Pemasaran,Erlangga

Liliweri. 2013 Metode Penelitian Perilaku Petani,Ledale

Masyhuri dan Zainudin. 2008:Metodologi Penelitian Pendekatan Praktisdan Aplikatif:Reflika Aditama,Malang,

Syofian.2017:Metode Penelitian Kuantitatif,Kencana

Sugiyono.2013:Metode penelitian Administrasi Bandung,Alfabeta,

Sugiyono.2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: CV