

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO**



Oleh :

Sitti Nur Fadhilla Beu

Emi Zulaifah

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2018

NASKAH PUBLIKASI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO**



Dosen Pembimbing Utama

(Emi Zulaifah Dr.Phil. Dra. M.Sc.)

NASKAH PUBLIKASI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO DAN KABUPATEN GORONTALO

Sitti Nur Fadhillah Beu

Emi Zulaifah

INTISARI

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian adalah akan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebanyak 160 orang. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml kemudian diadaptasi oleh Nurwulan, Desrianty, dan Fitria (2014). Analisis data menggunakan analisis regresi linear dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) version 22 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo, dengan nilai koefisien determinasi $R^2 = 0.672$ dan $R^2 = 0.673$ dengan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual, PDAM,
Gorontalo

NASKAH PUBLIKASI

EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF REGIONAL WATER ENTERPRISE (PDAM) IN GORONTALO CITY AND GORONTALO REGENCY

Sitti Nur Fadhillah Beu

Emi Zulaifah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction of Regional Water Enterprise (PDAM) in Gorontalo City and Gorontalo Regency. The hypothesis proposed in this research is there will be an influence of service quality on customer satisfaction. The subject of this research are 160 PDAM customers. This research used Service Quality scale measuring instrument developed by Parasuraman and Zeithaml then adapted by Nurwulan, Desrianty, and Fitria (2014). Data analysis using linear regression analysis by SPSS (Statistical Product and Service Solution) version 22 for Windows. The results showed that there was a strong and significant influence between service quality on customer satisfaction of PDAM Gorontalo City and Gorontalo Regency, with a coefficient of determination $R^2 = 0.672$ and $R^2 = 0.673$ with a significance value $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Based on this result the hypothesis proposed in this research is accepted.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, PDAM, Gorontalo

PENGANTAR

Kepuasan pelanggan, perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dan kenyataan yang ada (Kotler & Keller, 2007), perlu diperhatikan oleh PDAM Gorontalo karena kepuasan pelanggan dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan pendapatan. Selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi menurut Fornell, Aryani dan Rosinta (2010) juga dapat mencegah pelanggan pindah ke perusahaan lain (*customer turnover*), mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Penelitian yang berjudul *The Effect of Customer Satisfaction on Behavioral Intentions* (Putri & Suhariadi, 2013) menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, maka semakin tinggi juga keinginannya untuk melakukan pembelian ulang (*repurchase intentions*) dan menginformasikan hal-hal yang positif kepada orang lain (*positive word of mouth*).

Riset yang dilakukan oleh Power tahun 2004 (Aryani & Rosinta, 2010), pada perusahaan spesialis pengukur kepuasan pelanggan dalam industri otomotif, membuktikan bahwa perusahaan yang berhasil meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jangka waktu lima tahun mengalami kenaikan nilai bagi pemegang sahamnya sebesar 52% sedangkan perusahaan yang mengalami penurunan nilai kepuasan pelanggan, pemegang sahamnya juga mengalami penurunan nilai

sebesar 28%. Riset yang dilakukan Fornell (Aryani & Rosinta, 2010) juga membuktikan, di masa krisis 2008, saham perusahaan dengan Indeks Kepuasan Pelanggan Amerika (*American Customer Satisfaction Index/ACSI*) yang baik, hanya menurun 33%, sedangkan perusahaan dengan indeks yang buruk menurun 55%. Jadi, kepuasan konsumen tidak hanya menguntungkan disaat masa ekonomi sedang baik, tetapi juga pada masa ekonomi buruk.

Kepuasan pelanggan PDAM Gorontalo sangat penting karena air menjadi kebutuhan primer (air minum) maupun sekunder (mandi, mencuci, memasak, dsb) yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari dan seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air juga semakin meningkat sejalan dengan pertambahan jumlah penduduk. Ketersediaan air bersih dan layak minum menjadi masalah yang kian serius saat ini karena sumber daya air bersih untuk minum yang seharusnya dapat dinikmati dengan mudah oleh masyarakat pada kenyataannya kini makin sulit ditemui dan mahal harganya.

Hasil evaluasi yang dilakukan oleh Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM), ditemukan bahwa PDAM Kabupaten Gorontalo dan Provinsi Gorontalo mengalami penurunan kinerja. Penilaian yang dilakukan BPPSPAM berdasarkan 18 indikator kinerja yang dibagi dalam empat aspek, yakni aspek keuangan, pelayanan, operasi, dan sumber daya manusia. Data yang digunakan untuk melakukan penilaian merupakan data hasil audit Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Berdasarkan penilaian tersebut, PDAM Kabupaten Gorontalo yang tadinya kinerjanya sehat pada tahun buku 2011, mengalami penurunan kinerja menjadi kurang sehat pada

tahun 2012 dan 2013. Beberapa aspek yang rendah kinerjanya antara lain aspek pelayanan, dimana penambahan sambungan baru masih rendah dan akurasi meter kurang akurat atau meter rusak, sehingga tekanan air pada sambungan tidak merata (<http://www.bppspam.com>, diakses pada tanggal 21 Maret 2017).

Arifuddin (dalam www.hargo.co.id) melaporkan sebanyak 2.091 pelanggan PDAM menunggak lebih dari 3 bulan membayar PDAM, penunggakan tersebut mengakibatkan pihak PDAM segel saluran air dengan mencabut pipa-pipa yang tersambung kepada pelanggan. Penunggakan tersebut dikarenakan kualitas air yang disalurkan oleh PDAM kurang layak untuk dikonsumsi, sehingga warga enggan membayar tagihan rekening air PDAM. Selain itu, Akuba (dalam www.hargo.co.id) melaporkan warga juga mengadu ke DPRD Kabupaten Gorontalo karena resah akan pasokan air dari PDAM yang tidak hanya sulit, melainkan juga kualitasnya tak baik.

Wali Kota Gorontalo juga mengatakan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di wilayah Kota Gorontalo, belum mampu memenuhi kebutuhan air bersih untuk masyarakat. Tidak hanya keterbatasan produksi PDAM, warga Kota Gorontalo juga mengeluhkan masalah kualitas air yang dianggap kurang layak untuk dikonsumsi. Warga Kelurahan Bulotadaa Barat, mengaku sering mendapati air PDAM keruh dan macet (Mano, www.antaragorontalo.com). Berdasarkan fenomena yang peneliti dapatkan dari hasil observasi dan wawancara dengan pelanggan PDAM terdapat banyak keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Gorontalo yang belum terlayani hak-haknya yaitu seperti tidak mendapatkan air sementara jarum di meteran air berjalan terus sebagaimana

pemakaian ketika air keluar dari kran, keluhan lain yakni air yang keluar warnanya keruh dan berbagai keluhan lainnya yang dirasa sangat mengganggu pelanggan. Pada saat musim hujan pelanggan mendapati pihak PDAM mematikan aliran air, setelah aliran air menyala pelanggan mendapati bahwa aliran air tersebut keruh kecoklatan, dan juga pihak PDAM mematikan aliran air 2-3 minggu lamanya tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Setelah pelanggan menyampaikan keluhannya mengenai pemberhentian air, pihak PDAM merespon hal tersebut namun responnya tidak begitu jelas dan tidak sesuai dengan fakta yang ada. Pelanggan juga sering menyampaikan keluhannya seperti air yang keruh dan kecoklatan, penghentian aliran air tanpa adanya pemberitahuan di akun *Facebook* resmi milik PDAM Kabupaten Gorontalo, namun pihak PDAM atau admin *Facebook* PDAM jarang bahkan tidak pernah menanggapi keluhan tersebut. Kurangnya respon PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan sehingga hal tersebut menghambat aktivitas sehari-hari masyarakat atau pelanggan setempat.

Fenomena di atas dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM masih kurang memuaskan karena, kurang tanggapnya pegawai PDAM dalam menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan serta kualitas air yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan merasa tidak puas, dan ketidakpuasan tersebut akan terungkap dalam bentuk keluhan, pengaduan, protes, dan bahkan pelanggan terkadang membuat surat terbuka yang dimuat dalam media masa yang akan menarik perhatian masyarakat luar dan dapat merusak citra perusahaan (Kotler,

2000). Rusaknya citra PDAM dapat membuat pelanggan kurang percaya dalam menggunakan penyedia air tersebut dan beralih menggunakan fasilitas penyedia air yang lainnya seperti sumur bor. Semakin banyak pelanggan yang beralih menggunakan sumur bor tidak hanya akan merugikan PDAM tetapi juga akan berdampak pada pendapatan daerah serta lingkungan sekitar seperti, tanah menjadi tandus dan persediaan air akan semakin menipis, serta buruknya kualitas pelayanan yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang akan dialami oleh PDAM. Pelanggan yang kecewa tidak hanya meninggalkan jasa layanan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain (Supranto, 2006). Jadi, pelanggan PDAM harus puas dengan PDAM baik dari segi pelayanan maupun produknya agar masyarakat merasa nyaman dan percaya berlangganan dengan PDAM setra tidak beralih menggunakan sumur bor.

Agar dapat memuaskan pelanggan, pegawai PDAM hendaknya memberikan pelayanan yang baik dalam menanggapi keluhan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan dari PDAM dari berbagai aspek sehingga kebutuhan pelanggan terpenuhi. Menurut Kotler (2000) salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah berusaha untuk menjalin hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, dan mau mendengarkan semua keluhan pelanggan tentang pelayanan yang berikan kepada kepuasan jasa tersebut. Gerson (Yenita, 2008) menyatakan bahwa perusahaan dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, dimana tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai

dengan yang diharapkan pelanggan, sehingga perusahaan perlu mencari tahu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam menentukan kepuasan konsumen terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Lupiyoadi, 2001) yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan atau jasa, emosi, harga, dan biaya. Dari faktor-faktor tersebut dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah.

Menurut Assauri (1999) pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama menjelaskan atau memberikan pengaruh sebesar 77.8% kepada kepuasan pelanggan (Suryaningtiyas, Harahab, & Riniwati, 2013). Bitner & Hubbert (Nam, Ekinci, & Whyatt, 2011) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian evaluatif dari pembelian terakhir dan berdasarkan semua pertemuan dengan penyedia layanan. Menurut Cronin dan Taylor (Esmailpour, Zadeh, & Hoseini, 2012), kualitas layanan ditemukan menjadi prediktor kuat dari kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan 160 pelanggan PDAM baik laki-laki maupun perempuan yang bertempat tinggal di Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo

dengan jumlah responden sebanyak 100 orang pada *tryout*, serta 160 pada pengambilan data terpakai. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan Skala Servqual.

Penelitian ini menggunakan Skala Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman dan Zeithaml kemudian diadaptasi oleh Nurwulan, Desrianty, dan Fitria (2014) dan telah dimodifikasi oleh peneliti dengan mengurangi beberapa aitem. Skala Servqual yang digunakan disusun berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles* yang dikemukakan oleh Parasuraman dan Zeithaml (1988). Skala ini terdiri dari 6 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Setuju diberi skor 1, Tidak Setuju diberi skor 2, Agak Tidak Setuju diberi skor 3, Agak Setuju diberi skor 4, Setuju diberi skor 5, dan Sangat Setuju diberi skor 6.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis servqual serta analisis statistik dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) *version 22 for Windows*. Analisis yang dilakukan dengan program SPSS tersebut adalah uji reliabilitas dan validitas skala, uji normalitas dan uji linearitas, dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi dengan metode Stepwise.

HASIL PENELITIAN

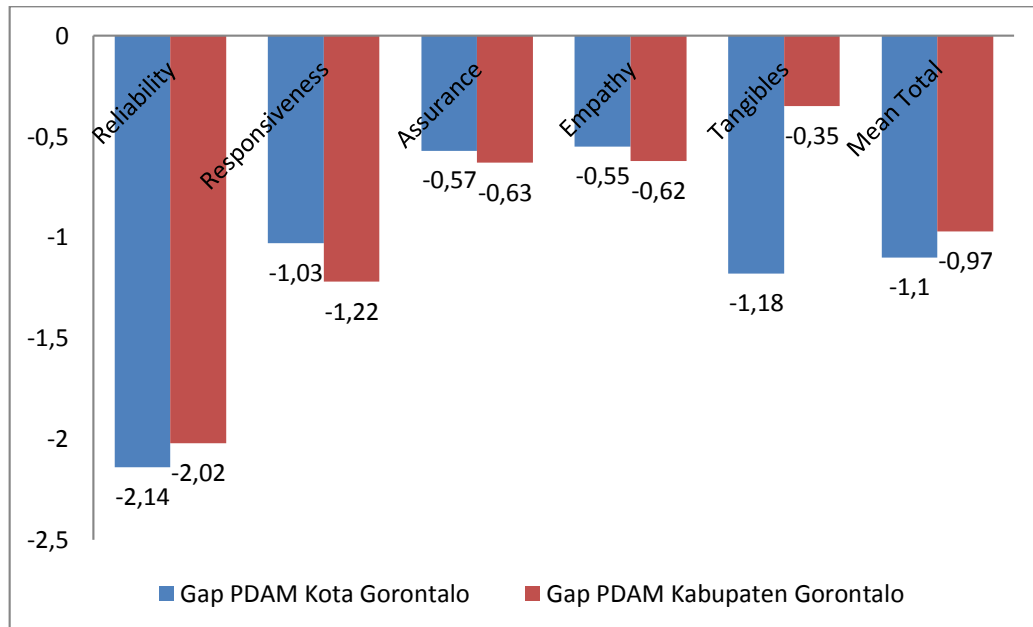
Analisis Servqual yang dimaksudkan untuk mengukur kualitas pelayanan melalui kesenjangan (gap) harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan (kenyataan yang didapatkan pelanggan). Hasil analisis servqual dalam penelitian ini sebagai berikut :

No	Aspek	PDAM Kota Gorontalo			Ket	
		Wilayah	Rata-Rata Harapan	Aspek Persepsi		Gap
1	<i>Reliability</i>	Kota Gorontalo	5.65	3.51	-2.14	Negatif (Tidak Memenuhi Harapan)
		Kabupaten Gorontalo	5.62	3.60	-2.02	
2	<i>Responsiveness</i>	Kota Gorontalo	5.56	4.53	-1.03	
		Kabupaten Gorontalo	5.61	4.39	-1.22	
3	<i>Assurance</i>	Kota Gorontalo	5.66	5.09	-0.57	
		Kabupaten Gorontalo	5.63	5	-0.63	
4	<i>Empathy</i>	Kota Gorontalo	5.54	4.99	-0.55	
		Kabupaten Gorontalo	5.45	4.83	-0.62	
5	<i>Tangibles</i>	Kota Gorontalo	5.46	4.28	-1.18	
		Kabupaten Gorontalo	5.61	5.26	-0.35	
Mean Total		Kota Gorontalo	5.57	4.48	-1.1	
		Kabupaten Gorontalo	5.59	4.62	-0.97	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh PDAM Kota dan Kabupaten tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Pelanggan PDAM Kota dan Kabupaten Gorontalo juga merasa tidak puas diseluruh aspek kualitas pelayanan karena setiap aspek memiliki skor gap negatif. Namun, aspek *reliability* merupakan aspek yang paling bermasalah di kedua wilayah, hal ini dikarenakan aspek tersebut memiliki skor gap paling besar yaitu -2.14 dan -2.02. Berikut ini terdapat diagram perbandingan skor gap PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo :

Gambar 1

Diagram Perbandingan skor gap PDAM Kota dan Kabupaten Gorontalo



Analisis ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan pelanggan PDAM dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan PDAM, berdasarkan 24 aitem pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan. Perhitungan skor servqual dengan 24 aitem pernyataan yang mewakili setiap aspek kualitas pelayanan, masing-masing dari bagian harapan dan persepsi yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan lima dimensi kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kesenjangan yang telah dilakukan didapatkan bahwa terdapat kesenjangan yang negatif pada setiap aspek baik pada wilayah PDAM Kota Gorontalo maupun PDAM Kabupaten Gorontalo, hal ini menunjukkan bahwa seluruh responden yang merupakan pelanggan PDAM merasa bahwa tingkat layanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum memenuhi harapan pelanggan.

Berdasarkan tabel dan diagram di atas dapat diketahui bahwa hasil analisis kesenjangan berdasarkan aspek-aspek dari kualitas pelayanan, aspek *reliability* (kehandalan) didapatkan skor gap antara persepsi dengan harapan pelanggan pada wilayah Kota Gorontalo sebesar -2.14 sedangkan pada wilayah Kabupaten memiliki skor kesenjangan sebesar -2.02. Kedua wilayah ini memiliki nilai kesenjangan negatif yang berarti pada dimensi ini pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM maka pihak PDAM perlu melakukan perbaikan pelayanan seperti memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan mendistribusikan air yang jernih (tidak berwarna) ke pelanggan dan air yang didistribusikan tidak mati setiap kali akan digunakan.

Pada aspek *responsiveness* (ketanggapan) didapatkan nilai skor gap pada wilayah PDAM Kota Gorontalo sebesar -1.03 sedangkan pada PDAM Kabupaten Gorontalo sebesar -1.22. Kedua skor gap PDAM Kota maupun Kabupaten Gorontalo memiliki nilai yang negatif yang berarti pada aspek ini pelanggan PDAM kedua wilayah ini tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM serta pihak PDAM perlu melakukan perbaikan pelayanan seperti menangani keluhan atau masalah pelanggan dengan cepat.

Pada aspek *assurance* (jaminan) didapatkan nilai skor gap PDAM wilayah Kota Gorontalo sebesar -0.57 sedangkan pada wilayah Kabupaten Gorontalo didapatkan nilai skor sebesar -0.63. Kedua wilayah tersebut memiliki nilai skor yang sama-sama negatif yang berarti pelanggan PDAM pada penelitian ini tidak

merasa puas dengan kinerja petugas PDAM yang sesuai dengan indikator-indikator aspek ini.

Berdasarkan tabel diatas, aspek *empathy* (empati) memiliki skor gap sebesar -0.55 untuk wilayah Kota Gorontalo sedangkan pada wilayah Kabupaten Gorontalo memiliki skor gap sebesar -0.62. Wilayah kabupaten maupun kota memiliki nilai gap yang sama-sama negatif yang berarti pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja petugas PDAM yang tidak memahami apa saja kebutuhan pelanggan serta penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan cara yang kurang perhatian.

Berdasarkan tabel diatas aspek *tangible* (tampilan fisik pelayanan) memiliki nilai skor gap sebesar -1.18 untuk PDAM wilayah Kota Gorontalo sedangkan PDAM Kabupaten Gorontalo memiliki skor gap sebesar -0.35. Kedua wilayah tersebut memiliki nilai skor yang sama-sama negatif yang berarti pelanggan tidak puas dengan kinerja petugas yang sesuai dengan indikator-indikator aspek ini.

Seluruh indikator-indikator kualitas pelayanan perlu diperbaiki oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), hal ini dikarenakan nilai gap pada setiap indikator negatif. Setiap dimensi memiliki kekurangan yang sangat serius dan memerlukan perhatian yang serius dari pihak PDAM dalam hal membuat perbaikan pelayanan terutama pada aspek *reliability*. Hal ini menunjukkan bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum mampu memenuhi harapan pelanggan.

Setelah analisis Servqual, uji normalitas dan linieritas dilakukan dan sebaran data terbukti normal dan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen linier maka dilakukan uji hipotesis menggunakan analisis regresi dengan bantuan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) version 22 for Windows, dan hasilnya adalah sebagai berikut :

Variabel	Wilayah	r	R Square	Sig. (p)
Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	Kota Gorontalo	0.820	0.672	0.000
	Kabupaten Gorontalo	0.820	0.673	0.000

Hasil analisis regresi pengaruh antara variabel kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo pada tabel diatas menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0.820 dengan koefisien determinasi sebesar 0.672 dan 0.673 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo sebesar 67.2% dan PDAM Kabupaten Gorontalo sebesar 67.3% sedangkan sisanya 32.8% dan 32.7% dipengaruhi oleh variabel lain.

Penelitian ini dilakukan analisis tambahan yaitu regresi dengan metode Stepwise, untuk melihat aspek-aspek kualitas pelayanan yang paling banyak mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Model	Wilayah	R Square	Adjusted R Square	Sig. (p)
<i>Reliability, Responsiveness,</i> dengan Kepuasan Pelanggan ^a	Kota Gorontalo	0.711	0.696	0.000
<i>Assurance, Tangibles</i>				
<i>Reliability, Empathy</i> dengan Kepuasan Pelanggan ^b	Kabupaten Gorontalo	0.714	0.703	0.000
<i>Assurance,</i>				

Keterangan :

- a. *Predictor: (Constant), Reliability, Assurance, Responsiveness, Tangible*
- b. *Predictor: (Constant), Reliability, Assurance, Empathy*

Berdasarkan hasil regresi dengan metode Stepwise PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo di atas, diperoleh model untuk PDAM Kota Gorontalo dan PDAM Kabupaten Gorontalo dengan nilai koefisien determinasi (R^2) *reliability, assurance, responsiveness, tangibles* dengan kepuasan pelanggan^a sebesar 0.711 dan *reliability, assurance, empathy* dengan kepuasan pelanggan^b sebesar 0.714. Kedua model tersebut memiliki nilai signifikansi (p) sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa pada PDAM Kota Gorontalo aspek *reliability, assurance, responsiveness, tangible* mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 71.1% sedangkan PDAM Kabupaten Gorontalo aspek *reliability, assurance, dan empathy* mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 71.4%.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 200 pelanggan PDAM yang berdomisili di Daerah Gorontalo.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo yang dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.672 dan 0.673 dengan nilai signifikansi (p) sebesar 0.000 ($p < 0.05$). Oleh karena itu, dapat dikatakan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini **diterima**.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek-aspek kualitas pelayanan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo sedangkan aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh kuat dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Gorontalo. Hal ini sesuai dengan penelitian Ahmad (2018) yang menunjukkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri BSM) Cabang Polewali baik secara simultan maupun secara parsial.

Berdasarkan analisis deskriptif yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo terbilang kurang baik, hal ini dikarenakan pada setiap aspek kualitas pelayanan yang meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* memiliki nilai rata-rata yang negatif yang 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). Penyebab nilai rata-rata negatif karena nilai rata-rata

harapan pelanggan mengenai aspek-aspek pelayanan lebih besar dari nilai rata-rata persepsi (pelayanan yang diterima) yang menimbulkan nilai negatif yang berarti pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja petugas PDAM Kota Gorontalo maupun Kabupaten Gorontalo. 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. Sejalan dengan hal tersebut penelitian yang dilakukan oleh Yaya, dkk (2017) menemukan bahwa 57.6% pelanggan daerah perkotaan dan 56.5% pelanggan pedesaan tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan secara statistik ($z = 0.64$; $p = 0.523$) mengenai kepuasan terhadap layanan perawatan primer.

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 pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo tidak sesuai dengan harapan (lihat tabel analisis servqual). 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) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Peneliti juga melakukan analisis tambahan yaitu Uji Regresi dengan metode Stepwise untuk melihat aspek kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis didapatkan bahwa aspek *reliability* yang memiliki hubungan dan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo sebesar 71.1% dan 71.4%. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Farisman (2013) yang menunjukkan bahwa aspek *reliability* mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. FIF Pos Tandes dibandingkan aspek-aspek pelayanan lainnya. Hal ini didorong oleh adanya ketepatan waktu dan minimnya kesalahan dalam pencatatan formulir dan dokumen-dokumen yang diperlukan.

Keterbatasan pada penelitian ini yakni pada proses pengambilan data selesai ditemukan beberapa responden tidak mengisi identitas diri secara lengkap

dalam kuesioner, serta jarak tempuh peneliti menuju ke lokasi penelitian yang terbilang jauh.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo. Aspek yang memiliki pengaruh lebih besar baik pada PDAM Kota Gorontalo maupun PDAM Kabupaten Gorontalo adalah *reliability* (kehadalan). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Gorontalo maupun PDAM Kabupaten Gorontalo terbilang kurang baik. Hal ini dikarenakan penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota maupun Kabupaten Gorontalo lebih rendah dari skor harapan pelanggan, nilai kesenjangan antara nilai harapan dan persepsi ini menghasilkan nilai yang negatif. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gorontalo. Jadi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo secara keseluruhan berada pada kategori tidak puas.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan peneliti bagi pihak-pihak terkait bagi penelitian selanjutnya

1. Bagi Perusahaan

Adapun saran bagi Perusahaan Daerah Air Minum Gorontalo agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan baik dari aspek kualitas pelayanan

terutama pada aspek *reliability* agar kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo 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 Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode lain untuk mengukur kepuasan pelanggan, hal ini untuk mengetahui *output* lain yang didapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, M. A. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Polewali (thesis). Makassar (ID): Universitas Negeri Makassar.
- Arifudin. (2017, 13 Januari). Menunggak, PDAM Segel 5.377 Pelanggan. <http://hargo.co.id/berita/menunggak-pdam-segel-5-377-pelanggan.html> (diakses 16 Juli 2018)
- Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Akuba, A. (2018, 31 Mei). Produk PDAM Tak Layak Konsumsi, Warga Ngadu ke DPRD. <http://hargo.co.id/berita/produk-pdam-tak-layak-konsumsi-warga-ngadu-ke-dprd.html> (diakses 16 Juli 2018)
- Assauri, S. (1999). *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (BPPSPAM). (2017). Buku Kinerja PDAM 2017. http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/assets/assets/upload/Buku_Laporan_Kinerja_PDAM_2017.pdf (diakses 21 Maret 2017)
- Esmailpour, M., Zadeh, M., & Hoseini, E. H. (2012). The influence of service quality on customer satisfaction; Customers of Boushehr Bank Sepah as a case study. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(9), 1149-1159.
- Dharmmesta, B. S. & Handoko, H. (2000). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPF.
- Farisman, S. & Satrio, B. (2013). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan kosumen Faderal Internasional Finance Pos Tandes Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 2(3), 1-17.
- Jienardy, C. (2017). Gap analisis persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan, harga, kualitas produk Esus. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 703-710.
- Kotler, P. (2000). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.

- Kotler, P. & Keller, K. N. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mano, D. H. (2016, Maret 21). PDAM Gorontalo Belum Mampu Penuhi Kebutuhan Masyarakat. <http://www.antaragorontalo.com/berita/22997/pdam-gorontalo-belum-mampu-penuhi-kebutuhan-masyarakat> (diakses 21 Maret 2017).
- Nam, J., Ekinci, Y., & Whyatt, G. (2011). Brand equity, brand loyalty and consumer satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1009-1030. doi:10.1016/j.annals.2011.01.015.
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A., & Fitria, L. (2014). Analisis pelayanan jasa pada perusahaan daerah air minum (PDAM) DKI Jakarta dengan menggunakan metode service quality. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, 02(01), 435-447.
- Putri, N. R. & Suhariadi, F. (2013). Hubungan antara kepuasan pelanggan dengan word of mouth pada pelanggan klinik kecantikan London Beauty Care. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 02(1), 1-8.
- Singh, F & Kaur, D. (2011). Customer perception of banking services — A comparative study of Rural and Urban Branches. *Asia Pacific Business Review*, 7(2), 37-47. <https://doi.org/10.1177/097324701100700204>.
- Suryaningtiyas, D., Harahab, N., & Riniwati, H. (2013). Analisis kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan (nelayan) di UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur. *Jurnal ECSOFiM*, 1(1), 41-51.
- Supranto, J. (2006). *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yaya, dkk. (2017). Urban-rural difference in satisfaction with primary healthcare services in Ghana. *BMC Health Services Research*, 17:776. doi: 10.1186/s12913-017-2745-7
- Yenita. (2008). Persepsi terhadap petugas pemberi jasa layanan: efek dari kepuasan konsumen. *Journal of Psychology*, 10(2), 170-180.

IDENTITAS PENULIS

Nama : Sitti Nur Fadhilla Beu

Alamat : Jl. P. Hippy, Kec. Telaga, Kab. Gorontalo, Gorontalo.

Nomor telephone/HP : 0811436397

Email : fadilabeu97@gmail.com