

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kabupaten Wajo

Indra Heri Rukmana<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamaddukelleng; Indonesia  
correspondence e-mail\*, [indrarukmana2@gmail.com](mailto:indrarukmana2@gmail.com)

Submitted: Revised: 2023/12/01 Accepted: 2023/12/10 Published: 2023/12/26

### Abstract

This research aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at PDAM Wajo district. This research was conducted at the PDAM Office in Wajo district. The research model is field research, namely research carried out by going directly to the PDAM in Wajo district. To obtain primary data by distributing questionnaires to district PDAM employees. The analysis method used is Simple Regression Analysis, correlation analysis method and t test. The results of this research show that (1) Simple Regression Analysis Results are: Constant value (a) = 2.027, Regression Coefficient (b) = 0.774 and linear regression equation  $Y = a + bX$  or  $Y = 2.027 + 0.774X$ . (2) Correlation Analysis Results, namely: Correlation Coefficient (r) = 0.678 is the correlation value or relationship between service quality and PDAM Consumer Satisfaction in Wajo district. Coefficient of Determination (r<sup>2</sup>) = 0.459 or 45.9%. (3) The results of the t test are: the t value is 1.596 < t table 3.182 so it can be concluded that variable

### Keywords

Pelayanan, Kepuasan, Konsumen



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian khusus setiap negara di dunia tidak terkecuali di Indonesia.<sup>1</sup> Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Mengingat air adalah salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia,<sup>2</sup> namun pada saat ini kita sulit sekali mendapatkan pasokan air bersih, sehingga kita memerlukan jasa pelayanan penyedia air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sengkang merupakan perusahaan milik Pemerintah Daerah kabupaten Wajo yang melayani penyediaan air bersih untuk warganya, yang dianggap sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Sengkang selalu berusaha untuk melayani dan menyediakan kebutuhan air bersih kepada

<sup>1</sup> Djemma, Siardin Andi dan Andi Sumangelipu. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Lampena Intimedia : Sengkang.

<sup>2</sup> Nugraha, Vicky Taufik. 2012. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM kota Bandung. Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama.

penduduk, dengan harapan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas.<sup>3</sup> Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya mementingkan keuntungan, tapi juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya atau masyarakat kabupaten Wajo. Sebagai penyedia air bersih harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut kemulut atau menyampaikn kepada keluarga atau kenalannya tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM. Oleh karena itu Perusahaan Daerah Air Minum harus mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik. Kualitas pelayanan yang merupakan upaya untuk menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan Konsumen. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen atau masyarakat kabupaten wajo adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan.

## METHODS

Menurut Sugiyono (2015), adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian kuantitatif adalah metode analisis dengan melakukan perhitungan terhadap data-data yang bersifat pembuktian dari masalah. Penelitian kuantitatif bertumpu pada pengumpulan data. Data yang dimaksud berupa angka hasil pengukuran. Karena itu, dalam penelitian ini statistik memegang peran sangat penting sebagai alat untuk menganalisis jawaban suatu masalah.<sup>4</sup>

Sumber data dalam penelitian ini ada dua, yaitu data primer yang diperoleh dari keterangan langsung yang diberikan oleh sumber pertama dari hasil pengamatan langsung maupun wawancara lisan dan tulisan dengan pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian. Data sekunder yang diperoleh dari pihak ketiga berupa informasi dan bahan dokumentasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti serta buku buku referensi lainnya yang diperoleh melalui perpustakaan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik sehingga dapat ditarik kesimpulannya.<sup>5</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Wajo sebanyak 50 orang. Sampel Dalam penelitian ini dalam menentukan sampel dengan cara hitung rumus Slovin. Rumus dari Slovin

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil data yang dikumpulkan, terdapat lima poin pernyataan mengenai Kepuasan Konsumen, tanggapan responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

***Konsumen PDAM mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat.***

<sup>3</sup> Rosmadhoniya, Asma. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon.

<sup>4</sup> Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan (Cetakan ke-1). Bandung : Alfabeta

<sup>5</sup> Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan (Cetakan ke-1). Bandung : Alfabeta

**Tabel 1.** Kepuasan Konsumen Indikator 1

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Presen tase (%)
Sangat Setuju	5	35	70
Setuju	4	9	20
Ragu-Ragu	3	1	2
Tidak Setuju	2	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah		45	100

Dari tabel data penelitian kepuasan konsumen Dari indikator pertama yaitu “Konsumen PDAM mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat” menunjukkan bahwa dari 45 responden, 35 orang atau 70% memberikan jawaban Sangat Setuju, 9 orang atau 20% memberikan jawaban Setuju dan 1 orang atau 2% memberikan jawaban Ragu-ragu.

*Konsumen membayar tagihan sesuai dengan penggunaan dan harga yang telah ditetapkan pihak PDAM.*

**Tabel 2.** Kepuasan Konsumen Indikator 2

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Presen tase (%)
Sangat Setuju	5	33	73
Setuju	4	11	25
Ragu-Ragu	3	1	2
Tidak Setuju	2	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah		45	100

Dari tabel data penelitian kepuasan konsumen Dari indikator kedua yaitu “Konsumen membayar tagihan sesuai dengan penggunaan dan harga yang telah ditetapkan pihak PDAM” menunjukkan bahwa dari 45 responden, 33 orang atau 73% memberikan jawaban Sangat Setuju, 11 orang atau 25% memberikan jawaban Setuju dan 1 orang atau 2% memberikan jawaban Ragu-ragu.

*Konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan fasilitas dari PDAM.*

**Tabel 3.** Kepuasan Konsumen Indikator 3

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
----------	------	-------------------	----------------

Sangat Setuju	5	10	22
Setuju	4	26	58
Ragu-Ragu	3	9	20
Tidak Setuju	2	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah		45	100

Dari tabel data penelitian kepuasan konsumen Dari indikator ketiga yaitu “Konsumen merasa aman dan nyaman dalam menggunakan fasilitas dari PDAM” menunjukkan bahwa dari 45 responden, 10 orang atau 22% memberikan jawaban Sangat Setuju, 26 orang atau 58% memberikan jawaban Setuju dan 9 orang atau 20% memberikan jawaban Ragu-ragu.

*Konsumen mendapatkan kualitas air yang baik dan bersih.*

**Tabel 4.** Kepuasan Konsumen Indikator 4

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Sangat Setuju	5	34	76
Setuju	4	10	22
Ragu-Ragu	3	1	2
Tidak Setuju	2	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah		45	100

Dari tabel data penelitian Kepuasan konsumen Dari indikator keempat yaitu “Konsumen mendapatkan kualitas air yang baik dan bersih” menunjukkan bahwa dari 45 responden, 34 orang atau 76% memberikan jawaban Sangat Setuju, 10 orang atau 22% memberikan jawaban Setuju dan 1 orang atau 2% memberikan jawaban Ragu-ragu.

*Konsumen mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas PDAM tanpa memandang status Sosial.*

**Tabel 5.** Kepuasan Konsumen Indikator 5

Kategori	Skor	Frekuensi (Orang)	Presentase (%)
Sangat Setuju	5	36	80

Setuju	4	9	20
Ragu-Ragu	3	-	-
Tidak Setuju	2	-	-
Sangat Tidak Setuju	1	-	-
Jumlah		45	100

Dari tabel data penelitian kepuasan konsumen Dari indikator kelima yaitu “Konsumen mendapatkan pelayanan yang sama dari petugas PDAM tanpa memandang status Sosial” menunjukkan bahwa dari 45 responden, 36 orang atau 80% memberikan jawaban Sangat Setuju dan 9 orang atau 20% memberikan jawaban Setuju.

**Table 6.** Variabel Kepuasan Konsumen ( Y )

Uraian	Interval	Frekuensi (Orang)	Presen tase (%)
Sangat Tinggi	25	6	13
Tinggi	23 – 24	29	65
Sedang	21 – 22	2	4
Rendah	19 – 20	7	16
Sangat rendah	17 – 18	1	2
Jumlah		45	100

Dari tabel data Variabel kepuasan konsumen diketahui bahwa nilai Sangat Tinggi dengan interval 25 adalah 6 orang atau 13%. Nilai Tinggi dengan interval 23-24 yaitu 29 orang atau 65%. Nilai sedang dengan interval 21-22 yaitu 2 orang atau 4%. Nilai sangat rendah dengan interval 17-18 yaitu 1 orang atau 2%.

**Metode Analisis Korelasi**

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = 0,678$$

Dari hasil perhitungan di atas diperoleh Koefisien Korelasi (r) = 0,678 adalah nilai korelasi atau hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan konsumen pada PDAM kabupaten Wajo.

Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) = 0,459 ini berasal dari pengkuadratan koefisien korelasi  $0,678 \times 0,678 = 0,459$ . Besarnya angka koefisien determinasi ( $r$  Square) adalah 0,459 atau sama dengan 45,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X atau Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel Y atau Kepuasan Konsumen sebesar 45,9%, Sedangkan 54,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

### Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui dampak secara sendiri-sendiri variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka variabel independen mempunyai dampak yang signifikan terhadap variabel dep. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka variabel independen tidak mempunyai dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-(r)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,678\sqrt{5-2}}{\sqrt{1-(0,678)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,678\sqrt{3}}{\sqrt{1-0,459}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,678(1,73)}{\sqrt{0,541}}$$

$$t_{hitung} = \frac{1,173}{0,735}$$

$$t_{hitung} = 1,596$$

N = Jumlah Sampel=5

K = Jumlah variabel=2

Nilai Signifikan 5%=0,05/ 0.025

Df = n-k

$$=5-2=3$$

T Tabel =3,18245 atau 3,182 (dapat dilihat di T Tabel.pdf

dengan Nilai Sig. 0.05/ 0,025 dan Df=95 ).

Berdasarkan Uji t, diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,596 <  $t_{tabel}$  3,182 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X atau Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y atau Kepuasan Konsumen PDAM kabupaten Wajo karena nilai pengaruhnya di bawah 50% yaitu 45,9.

### KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Analisis Korelasi yaitu : Koefisien Korelasi ( $r$ ) = 0,678 adalah nilai korelasi atau hubungan Kualitas pelayanan dengan Kepuasan Konsumen PDAM kabupaten Wajo. Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) = 0,459 atau 45,9%. Koefisien Determinasi ( $r^2$ ) = 0,459 ini berasal dari pengkuadratan koefisien korelasi  $0,678 \times 0,678 = 0,459$ . Besarnya angka koefisien determinasi ( $r$  Square) adalah 0,459 atau sama dengan 45,9%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel X atau Kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap variabel Y atau Kepuasan konsumen sebesar 45,9%, Sedangkan 54,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Berdasarkan Uji t, diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,596 <  $t_{tabel}$  3,182 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X

atau Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh Signifikan terhadap variabel Y atau Kepuasan Konsumen PDAM kabupaten Wajo karena nilai pengaruhnya di bawah 50% yaitu 45,9%.

## **REFERENSI**

- Djemma, Siardin Andi. 2017. Pedoman Penulisan Skripsi. Lampena Intimedia : Sengkang.
- Djemma, Siardin Andi dan Andi Sumangelipu. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Lampena Intimedia : Sengkang.
- Djemma, Siardin Andi. 2020. Pedoman Penulisan Skripsi. STIE Lamaddukelleng Sengkang : Sengkang.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian dan Pengembangan (Cetakan ke-1). Bandung : Alfabeta.
- Nugraha, Vicky Taufik. 2012. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PDAM kota Bandung. Fakultas Bisnis Dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Rosmadhonyah, Asma. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Cirebon.
- [https://scholar.google.co.id/scholar?q=pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+konsumen+PDAM&hl=id&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.co.id/scholar?q=pengaruh+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+konsumen+PDAM&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)