

## Pengaruh Distribusi Air Dan Kualitas Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember

### *The Effect Of Water Distribution And Water Quality On Perumdam Customer Satisfaction Tirta Pandalungan Of Jember District*

Eko Prasetyo Subekti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>STIE Dharma Nasional Jember

e-mail: [ekoprasetyosubekti@gmail.com](mailto:ekoprasetyosubekti@gmail.com)

#### ABSTRAK

Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember merupakan perusahaan air minum yang seringkali tidak ada aliran airnya, agak keruh dan masih berbau kaporit. Keluhan yang paling umum adalah waktu yang dibutuhkan untuk memasang sambungan air minum pelanggan dan sering terjadi masalah dengan distribusi sehingga jumlah air yang diterima pelanggan tampaknya menurun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan perusahaan, menentukan pendistribusian air dan menganalisis kualitas air berdasarkan keluhan yang dihadapi perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan menggunakan purposive sampling. Uji validitas dan reliabilitas diajukan untuk 96 responden. Data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel statistik frekuensi. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 24 yang memiliki uji statistik untuk analisis regresi berganda. Berdasarkan penelitian, hasil kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sikap responden setuju dengan pelayanan yang diberikan dengan melihat informasi mengenai keluhan pelanggan yang dapat diselesaikan oleh perusahaan. Ini menunjukkan bahwa nilai default adalah 0,676. Artinya, jika  $X_1 = 0$  dan  $X_2 = 0$  maka besarnya variabel kepuasan pelanggan adalah 0,676. Nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,151 yang berarti bahwa pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen adalah sebesar 0,151 atau 15,1%. Sedangkan faktor inovasi pelayanan ( $X_2$ ) sebesar 0,605 atau 60,5% berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Di antara kedua variabel independen tersebut, inovasi layanan memiliki dampak yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung kedua variabel adalah 301,129 pada taraf signifikan 0,000. Hasil tersebut berada di atas nilai F tabel sebesar 3,09. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara simultan (bersamaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci : Distribusi Air; Kualitas Air; Kepuasan Pelanggan; Perumdam**

#### ABSTRACT

*Perumdam Tirta Pandalungan Jember Regency as a drinking water management company often does not flow, rather cloudy and still smells of chlorine, the most frequent complaint is the length of the customer's drinking water connection management, and the distribution of water received by customers is often problematic smoothness, so customers seem to have been harmed. This study aims to identify customer satisfaction provided by the company, identify water distribution and analyze water quality against complaints experienced by the company. The method used in this research is quantitative, the sampling technique of this research is non-probability sampling technique by means of purposive sampling, validity and reliability tests were submitted to 96 respondents, quantitative data presented in the form of frequency tables, statistical tests were carried out with the SPSS version 24 program with multiple regression analysis statistical tests. Based on the research, the results of customer satisfaction show that the respondent's attitude agrees with the services provided by looking at customer complaint data that can be resolved by the company. Shows that the constant value is 0.676. This means that if the value of  $X_1 = 0$ , and  $X_2 = 0$ , then the magnitude of the customer satisfaction variable is 0.676. The coefficient value of service quality ( $X_1$ ) is 0.151, which means that service quality ( $X_1$ ) has an influence of 0.151 or 15.1% on consumer customer satisfaction. Meanwhile, the coefficient value of service innovation ( $X_2$ ) is 0.605 or 60.5% to influence customer satisfaction. Among the two independent variables, service innovation has a greater influence on customer satisfaction. The results of the F test test show that the calculated F value of the two variables is 301.129 with a significant level of 0.000. These results show greater than the F table value of 3.09. So it is concluded that the two variables of service quality and service innovation together (simultaneously) have*

*a positive and significant influence on customer satisfaction. The t test results show that there is a positive but insignificant partial effect of service quality on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Water Distribution; Water Quality; Customer Satisfaction; Perumdam*

## PENDAHULUAN

Ketersediaan air minum masyarakat merupakan kehidupan masyarakat yang harus dikelola oleh negara, dalam hal ini pemerintah daerah, sesuai dengan konstitusi dan peraturan pemerintah. Misi utama perusahaan air minum daerah adalah menjadi perusahaan yang menyelenggarakan penyediaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, termasuk sosial, kesehatan dan pelayanan publik (Apsari et al., 2017). Kepuasan pelanggan muncul dari interaksi pelanggan dengan perusahaan, karena kepuasan pelanggan pada saat pembelian sedikit banyak dipengaruhi oleh kualitas produk terbaik yang ditawarkan kepada pelanggan (Kotler, 2016). Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan keseluruhan: ketika kinerja jauh dari harapan, pelanggan merasa kecewa, ketika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas, dan ketika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasakan manfaat (Sinambela, 2016), (Tjiptono, 2017)

Masyarakat sering mengeluhkan air yang disalurkan perusahaan sering tidak mengalir, agak keruh, dan masih berbau kaporit, seperti yang dilakukan warga di beberapa wilayah di Kota Jember. Keluhan yang paling banyak terjadi adalah terkait pengelolaan sambungan air minum pelanggan jangka panjang dan sering bermasalahnya distribusi air minum yang diterima pelanggan. Namun, kewajiban pembayaran nasabah tidak boleh ditunda sehingga nasabah dirugikan. Keluhan dan klaim pelanggan dapat berdampak negatif atau merugikan jika tidak diselesaikan secara memadai (Dharmmesta, 2014) Banyaknya keluhan dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang diterima pelanggan (Daryanto, 2021). Keluhan pelanggan diteruskan langsung ke perusahaan terkait masalah kualitas air dan distribusi air bersih yang sering dikeluhkan pelanggan. Jenis keluhan yang disampaikan pelanggan antara lain keterlambatan distribusi air, kualitas air yang masih terklorinasi, dan kualitas air. Pada waktu-waktu tertentu dalam setahun, yaitu pada awal musim hujan, air bercampur dengan tanah. Keluhan pelanggan tersebut dapat dirangkum dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Data Jumlah Konsumen dan Pengaduan Tahun 2021**

| No | Bulan    | Jumlah Konsumen | Jumlah Pengaduan | No | Bulan     | Jumlah Konsumen | Jumlah Pengaduan |
|----|----------|-----------------|------------------|----|-----------|-----------------|------------------|
| 1  | Januari  | 34.668          | 65               | 7  | Juli      | 33.938          | 70               |
| 2  | Februari | 34.654          | 73               | 8  | Agustus   | 33.913          | 70               |
| 3  | Maret    | 34.677          | 80               | 8  | September | 33.871          | 70               |
| 4  | April    | 34.235          | 70               | 10 | Oktober   | 33.865          | 70               |
| 5  | Mei      | 33.821          | 70               | 11 | Nopember  | 33.967          | 75               |
| 6  | Juni     | 33.937          | 70               | 12 | Desember  | 34.040          | 60               |

Sumber data: Perumdam Tirta Pandalungan Kab.Jember, Tahun 2021

Berdasarkan tabel data jumlah pelanggan dan jumlah keluhan distribusi air dan kualitas air tersebut dapat diketahui yaitu pelanggan menyampaikan keluhan dan komplain distribusi dan kualitas air sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan air minum, sehingga keluhan dan komplain ini merupakan alat untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan bagi para pelanggan (Suwarno, 2018).

## METODOLOGI PENELITIAN

### Identifikasi Variabel Penelitian

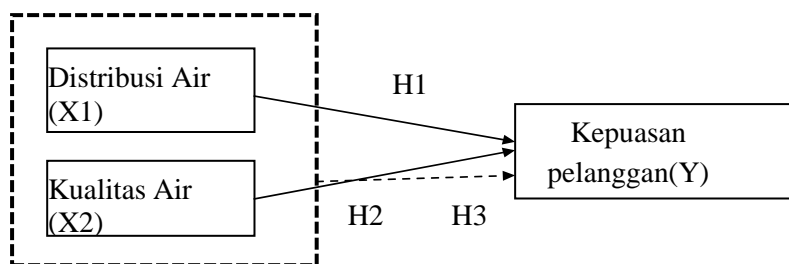
Variabel penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu variabel Independen dan variabel Dependen. Variable independen adalah variabel penyebab atau antesenden, yaitu variabel yang diposisikan tidak

dipengaruhi variabel sebelumnya (Sugiyono., 2016) Pada penelitian ini terdapat dua variabel eksogen, dan dinotasikan dengan X. kedua variabel ini meliputi Distribusi air (X1) dan Kualitas air (X2). Dan Variabel dependen adalah variabel akibat atau konsekuensi, yaitu variabel yang dipengaruhi variabel dependen. Pada penelitian ini variabel endogen ada 1, dan dinotasikan dengan Y, yaitu: Kepuasan pelanggan (Y).

**Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual adalah suatu hubungan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang diteliti (Sugiyono., 2016) Untuk lebih jelasnya disajikan kerangka konseptual yang dapat dikemukakan melalui gambar berikut ini:

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

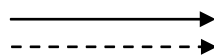


Sumber: Data diolah, 2022

Keterangan:

= pengaruh secara parsial

= pengaruh secara simultan



**Hipotesa Penelitian**

Hipotesis adalah klaim yang belum teruji yang menjelaskan fakta atau fenomena dalam menanggapi masalah penelitian, berdasarkan tinjauan konsep teoretis yang dapat diuji secara empiris (Ghozali, 2014). Berdasarkan uraian kerangka konseptual di atas dan sebagai jawaban atas identifikasi masalah, penulis dapat merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Hipotesis 1:

Distribusi dan kualitas air berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis 2:

Distribusi air dan kualitas air keduanya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis 3:

Kualitas air merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan

**Regresi Linier**

Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel distribusi air (X1) dan variabel kualitas air (X2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Berikut ini adalah persamaan regresi yang dirumuskan:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

Dimana :

- Y = Variabel kepuasan pelanggan
- X<sub>1</sub> = Variabel distribusi air
- X<sub>2</sub> = Variabel kualitas air

- $\alpha$  = Konstanta
- $\beta_1, \beta_2$  = Nilai koefisien variabel bebas
- $e$  = variabel pengganggu (error)

**Pengujian Instrumen Penelitian**

**Pengujian Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kebenaran (validitas) kuesioner. Menurut (Ghozali,2014), uji validitas mengukur sah atau tidaknya suatu survei; dikatakan valid jika pertanyaan dapat menghasilkan sesuatu yang terukur. Validitas dapat diukur dengan membandingkan r aritmatika dan r kritis. Jika angka r (adjusted lot – korelasi total) yang tertera pada kolom lebih besar dari r kritis dan bernilai positif, maka masing-masing pertanyaan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dapat dianggap valid. . Untuk r kritis = 0,30.

**Pengujian Uji Reliabilitas**

Instrumen penelitian dikatakan instrumen apabila memiliki nilai cronbach alpa lebih besar dari 0,60. Jika nilai koefisien Alpha Cronbach di atas 0.60 maka dikatakan reliabel. Menurut (Ghozali, 2014), Instrument reliabilitas dihitung dengan menggunakan rumus Alpha.

**Uji t**

Uji t adalah pengujian lanjutan setelah diperolehnya persamaan regresi adalah pengujian terhadap pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tergantung (Ghozali, 2014)Untuk membuktikan pengujianhipotesis penelitian pengaruh variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y, maka digunakan Uji t dengan prosedur sebagai berikut :

$H_0 : \beta_i = 0$  (tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tergantung).

$H_i : \beta_i \neq 0$  (terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel tergantung).

Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikasi 0,05 denganderajat bebas (n-k), dimana n = jumlah pengamatan dan k = Jumlahvariabel.

**Uji Terhadap Regresi Simultan (Uji F)**

Uji F dimaksud untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh secara bersama sama terhadap variabel tergantung atau tidak, serta untuk meyakinkan apakah persamaan regresi yang diperoleh satu atau tidak (Sugiyono., 2016)Dalam penelitian ini digunakan signifikan 0,05 dengan derajat bebas (n-k), dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Uji validitas mengukur apakah survei itu valid atau tidak. Salah satu cara untuk mengukur validitas instrumen adalah dengan mengkorelasikan peringkat pertanyaan dengan total peringkat variabel. Jika r hitung > r larik, maka item kuesioner tervalidasi (Sugiyono., 2016). Untuk menguji validitas instrumen digunakan Pearson Product Moment dalam penelitian ini. Kemudian tentukan nilai r tabel dengan probabilitas 0,05 dan derajat kebebasan = n – k, dimana n adalah jumlah responden, 96, dan k adalah jumlah seluruh variabel, yaitu 3, sehingga diketahui Df . = 97. Dalam hal ini, nilai R-tabel adalah 0,195. Pada saat pengujian validitas, jika r hitung > r nilai larik maka instrumen dinyatakan valid. Hasil uji validitas dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Distribusi air (X1)**

| Variabel           | Indikator | r hitung | r table | Keterangan |
|--------------------|-----------|----------|---------|------------|
| Distribusi air(X1) | X11       | 0,825    | 0,195   | Valid      |
|                    | X12       | 0,857    | 0,195   | Valid      |
|                    | X13       | 0,790    | 0,195   | Valid      |
|                    | X14       | 0,662    | 0,195   | Valid      |

Sumber: Data diolah SPPSS 24

Berdasarkan hasil uji validitas di atas terlihat bahwa semua unsur variabel distribusi air (X1) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid .

**Tabel 3 Hasil Uji Validitas Kualitas air (X2)**

| Variabel          | Indikator | r hitung | r table | Keterangan |
|-------------------|-----------|----------|---------|------------|
| Kualitas air (X2) | X21       | 0,845    | 0,195   | Valid      |
|                   | X22       | 0,900    | 0,195   | Valid      |
|                   | X23       | 0,836    | 0,195   | Valid      |
|                   | X24       | 0,450    | 0,195   | Valid      |

Sumber: Data diolah SPPSS 24

Berdasarkan hasil uji validitas diatas, dapat dilihat bahwa semua item dalam variabel kualitas air (X2) memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari dari r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

**Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)**

| Variabel                     | Indikator | r hitung | r table | Keterangan |
|------------------------------|-----------|----------|---------|------------|
| Kepuasan pelanggan tarif (Y) | Y1        | 0,834    | 0,195   | Valid      |
|                              | Y2        | 0,930    | 0,195   | Valid      |
|                              | Y3        | 0,821    | 0,195   | Valid      |
|                              | Y4        | 0,864    | 0,195   | Valid      |

Sumber: Data diolah SPPSS 24

Berdasarkan hasil uji validitas di atas terlihat bahwa semua unsur variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai R nominal lebih besar dari R tabel. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

Untuk menguji reliabilitas, penelitian ini menggunakan metode alpha cronbach. Survei dianggap andal karena memberikan hasil yang relatif sama ketika pengukuran diulang di tempat yang berbeda atau pada waktu yang berbeda, dan selalu memberikan hasil yang konsisten. Data dikatakan reliabel bila nilai cronbach alpha minimal 0,60 (Sugiyono, 2014). Hasil uji reliabilitas ditunjukkan pada Tabel 4.12:

**Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel               | Cronbach Alpha | Keterangan |
|------------------------|----------------|------------|
| Distribusi air (X1)    | 0,755          | Reliabel   |
| Kualitas air (X2)      | 0,620          | Reliabel   |
| Kepuasan pelanggan (Y) | 0,863          | Reliabel   |

Sumber: Data diolah SPPSS 24

Berdasarkan tabel uji reliabilitas, dapat dilihat bahwa semua variabel yaitu distribusi air, kualitas air, dan kepuasan pelanggan memiliki nilai Cronbach Alpha yang lebih besar dari nilai minimum uji reliabilitas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel atau alat pengukur yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

**Pengujian hipotesis**

Uji-t digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Alasan untuk keputusan uji-t adalah sebagai berikut: Berdasarkan nilai grafik t dan t tabel

1. Jika t hitung > nilai t tabel, maka variabel independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
2. Jika t-value sebesar 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen.

Uji Terhadap Regresi Parsial (Uji t) Variabel Distribusi air

Hasil analisa data, diperoleh output sebagai berikut:

**Tabel 6 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t) Distribusi air**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |        |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|--------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF    |
| 1 (Constant) | .676                        | .637       |                           | 1.061 | .292 |                         |        |
| DISTRIBUSI   | .151                        | .095       | .201                      | 1.583 | .017 | .094                    | 10.674 |
| KUALITAS     | .605                        | .105       | .731                      | 5.764 | .000 | .094                    | 10.674 |

Sumber: Data diolah SPSS 24

Berdasarkan hasil analisa regresi uji t diketahui bahwa: tingkat signifikan t hitung  $X_1 = 0,017 < 0,05$  artinya distribusi air ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Nilai koefisien t hitung  $X_1$  adalah 1,583 dan t tabel 1,658 menunjukkan bahwa t hitung lebih kecil dari t tabel sehingga distribusi air tidak berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Maka hipotesis  $H_1$  tidak terbukti.

**Uji Terhadap Regresi Parsial (Uji t) Variabel Kualitas Air**

**Tabel 7 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t) Kualitas air**

| Model        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T     | Sig. | Collinearity Statistics |        |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|-------------------------|--------|
|              | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      | Tolerance               | VIF    |
| 1 (Constant) | .676                        | .637       |                           | 1.061 | .292 |                         |        |
| DISTRIBUSI   | .151                        | .095       | .201                      | 1.583 | .017 | .094                    | 10.674 |
| KUALITAS     | .605                        | .105       | .731                      | 5.764 | .000 | .094                    | 10.674 |

Sumber: Data diolah SPSS 24

Nilai t dari X2 adalah 5,764 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Kemudian tentukan nilai t-tabel dengan menggunakan rumus  $Df = n - k$ , dimana n adalah jumlah responden, 96, dan k adalah jumlah variabel yaitu H. 3 variabel, adalah. Jadi nilai T tabel adalah 1,658. Tingkat signifikansi T-score  $X2 = 0,000 < 0,05$  artinya variabel kualitas air (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). t hitung X2 adalah 5,764 dan t tabel 1,658, jadi t hitung lebih besar dari t tabel. Kualitas air (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Maka hipotesis 2 terbukti.

**Uji Regresi Simultan (Uji F)**

Uji F dapat digunakan untuk menunjukkan apakah dua variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan atau bersama-sama.

Berdasarkan hasil analisis data dengan program SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Simultan (Uji F)**

| Model        | Sum of Squares | Df | Mean Square | F       | Sig.              |
|--------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 279.827        | 2  | 139.913     | 283.430 | .000 <sup>a</sup> |
| Residual     | 47.883         | 94 | .494        |         |                   |
| Total        | 327.710        | 96 |             |         |                   |

Sumber: Data diolah SPPSS 24

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel diatas, dapat diketahui:

- a. Nilai F hitung = 283,430 dengan tingkat signifikan 0,000.
- b. Nilai F tabel dengan rumus  $df_1 = k - 1$  dan  $df_2 = n - k$ . Dimana n adalah jumlah responden yaitu 96 orang dan k adalah jumlah variabel yaitu 3 variabel maka nilai  $df_2$  adalah 94 dan Nilai  $df_1 = 3 - 1 = 2$ . Sehingga nilai F tabel adalah 3,09.
- c. Nilai F hitung dengan F tabel =  $301,129 > 3,09$  yang berarti distribusi air dan kualitas air berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis 3 terbukti.

**Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur sejauh manakemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara range 0 sampai 1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan program SPSS, diperoleh output sebagai berikut:

**Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinan (R<sup>2</sup>)**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1     | .928 <sup>a</sup> | .854     | .850              | .70260                     | .854              | 283.430  | 2   | 94  | .000          |

Sumber: Data diolah SPPSS 24

Tabel diatas menunjukkan nilai Adjusted R square = 0,850. Tampak bahwa variabel distribusi air dan kualitas air berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan sebesar 85%. Sedangkan sisanya sebesar 15 % dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini misalkan kepuasan pelayanan terhadap konsumen.

## Pembahasan

Berdasarkan survei pelanggan di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember diperoleh data primer berupa tanggapan survei sebagai bahan analisis berupa beberapa hasil regresi linier yang ditentukan sebagai berikut: Berdasarkan persamaan regresi yang dibuat dijelaskan bahwa nilai koefisien distribusi air ( $X_1$ ) bertanda positif, sehingga terdapat hubungan yang searah, artinya semakin tinggi distribusi air yang dilakukan oleh Perumdam maka kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Semakin meningkat Distribusi air berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang tercermin dari nilai signifikan  $0,117 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan distribusi air kurang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember. Berdasarkan persamaan regresi yang dibuat, analisis data menjelaskan bahwa nilai koefisien kualitas air ( $X_2$ ) bertanda positif, sehingga merupakan hubungan yang searah (Anggraini, 2017). Artinya semakin tinggi kualitas air yang digunakan maka semakin tinggi pelanggannya. Kepuasan Kualitas air memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikan sebesar  $0,000$  yang lebih kecil dari  $0,05$ . Hal ini menunjukkan dampak nyata kualitas air terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan persamaan regresi berikut:

$$Y = 0,676 + 0,151 X_1 + 0,605 X_2 + e$$

Dimana perbaikan kualitas air menghasilkan kepuasan pelanggan juga meningkat sebesar  $0,605$  atau  $60,5\%$ . Secara umum distribusi air dan kualitas air merupakan faktor yang sangat penting yang secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai F hitung kedua variabel adalah  $283,430$  dengan nilai signifikan  $0,000$ . Hasil tersebut berada di atas nilai F tabel sebesar  $3,09$ . Dari sini disimpulkan bahwa ketiga variabel distribusi air dan kualitas air secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Hardiansyah, 2018), (Hutagaol, 2022). Sementara itu, hasil uji t menunjukkan bahwa distribusi air secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini tercermin dari nilai t hitung distribusi air ( $X_1$ ) sebesar  $1,583$  dengan nilai signifikan  $0,117$ . Hasil perhitungan tersebut lebih besar dari tabel yaitu  $1,958$ . Hal ini menunjukkan bahwa distribusi air secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t hitung ( $X_2$ ) untuk kualitas air adalah  $5,764$  dan nilai signifikan  $0,000$ . Hal ini menunjukkan bahwa kualitas air secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Salman et al., 2022).

Berdasarkan hasil uji  $R^2$  menunjukkan besarnya pengaruh sebesar  $0,85$  atau  $85\%$  dari dua variabel independen (distribusi air dan kualitas air) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Sisanya sebesar  $15\%$  dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diperhatikan dalam penelitian ini, seperti sosialisasi program PAM Satu Rumah Satu Rumah dan implementasi peraturan daerah serta praktik terkait pelayanan perkantoran di Perumdam. Nilai koefisien beta variabel kualitas air didasarkan pada nilai koefisien beta terbesar. Hal ini menunjukkan bahwa antara kedua variabel bebas yaitu H. Variabel informasi dan variabel kualitas air Nilai koefisien beta tertinggi dari variabel kualitas air terlihat sebesar  $0,605$ . Berdasarkan hasil tersebut, variabel kualitas air merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## KESIMPULAN

Setelah dilakukan penelitian, menganalisis hasil penelitian, maka penulis dapat menyimpulkan hasil pengujian persamaan regresi  $Y = 0,676 + 0,151.X_1 + 0,605X_2 + e$ .

1. Menunjukkan bahwa nilai default adalah  $0,676$ . Artinya, jika  $X_1 = 0$  dan  $X_2 = 0$ , maka besarnya variabel kepuasan pelanggan Perumdam adalah sebesar  $0,676$ . Nilai koefisien kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar  $0,151$  yang berarti bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh sebesar  $0,151$  atau  $15,1\%$  terhadap kepuasan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember. Koefisien inovasi layanan ( $X_2$ ) sebesar  $0,605$  atau  $60,5\%$  berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Perumdam. Diantara kedua variabel bebas tersebut, inovasi pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.



2. Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung kedua variabel adalah 301,129 pada taraf signifikan 0,000. Hasil tersebut berada di atas nilai F tabel sebesar 3,09. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara simultan (bersamaan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Perumdam. Hal ini tercermin dari nilai t-score (X1) hitung kualitas pelayanan sebesar 1,583 dan nilai signifikansi sebesar 0,117. Hasil perhitungan tersebut lebih kecil dari t-tabel yaitu 1,958. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Perumdam. Nilai t (X2) berita layanan sebesar 5,764 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.
4. Hasil uji koefisien determinan (R<sup>2</sup>) menunjukkan adanya pengaruh sebesar 0,85 atau 85% dari kedua variabel bebas (kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan) terhadap variabel terikat, sedangkan sisanya sebesar 15% disebabkan oleh pengaruh faktor lain. . yang tidak digunakan dalam penelitian ini, mis. B. Pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Novida (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang. *Spektrum* Vol. 14 No. 2 (2017).
- Apsari, Ni Made Dwi Putri, I Putu Dhamanu Yudhartha dan I Ketut Winaya ( Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama Badung Tahun 2017. *Simdos*. Denpasar: Unud.
- Daryanto. (2021). *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan Pertama. Bandung: PT.Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Dharmmesta, Swastha B. dan Handoko, (2014). *Manajemen Penjualan*. BPFE Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. (2014). *Aplikasi Analisis Multivariate*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah, (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator danImplementasinya)*. Yogyakarta. Penerbit Gava Media.
- Hutagaol, Victor Edison, (2022), Studi Pelayanan Distribusi Air Bersih Dari Sumber Mata Air Bahsikam Pada PDAM Tirtaui Kota Pematangsiantar, *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin* Vol.1, No.5, April 2022.
- Kotler, P dan Armstrong. (2014). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *ManajemenPemasaran. Edisi Ketiga belas. Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyoadi, (2016). Faktor Utama Penentu Kepuasan. *Jur. Ilm. Kel. & Kons.*, Januari 2016, p: 65-75 Vol. 9, No.1 ISSN : 1907 – 6037 e-ISSN : 2502 – 3594.2006.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Salman, Andi Bau, Andi Jamaluddin, Andi Bakti (2022) Pengaruh Distribusi Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Danau Tempe Kabupaten Wajo. *PRECISE: Journal of Economic* Vol.1 No.2, Oktober 2022, 31- 50 / ISSN: 2829-5161
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, danImpelentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suwarno, Yogi. (2018). *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Manajemen Dan Bisnis*. Bandung:

Penerbit CV. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.