

PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM SUMBER POCONG DI DUSUN KENCAT KELURAHAN BANCARAN KABUPATEN BANGKALAN

Yusrianto Sholeh, M.Pd.
Program Studi Pendidikan Ekonomi
STKIP PGRI BANGKALAN
JL. Soekarno-Hatta No.52 Telp (031) 3092325

ABSTRAKS

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat telah berdampak pada semakin banyaknya unit usaha yang membutuhkan jasa pengiriman barang. Jasa pengiriman barang dengan kualitas pelayanan yang baik, harga yang kompetitif dan dapat memenuhi kepuasan pelanggan akan mampu mendorong pelanggannya untuk loyal.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PDAM Sumber Pocong di Dusun Kencat Kelurahan Bancaran Kabupaten Bangkalan, terdapat 180 Populasi sehingga Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebanyak 119 pelanggan PDAM Sumber Pocong Bangkalan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel insidental. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sumber Pocong di Dusun Kencat Kelurahan Bancaran Kabupaten Bangkalan, baik secara parsial atau simultan. Metode analisis yang digunakan adalah uji T dan Uji F. Untuk memperoleh hasil uji T dan Uji F yang baik terlebih dahulu dilakukan regresi linier berganda.

Kata kunci: *Loyalitas, Kualitas Pelayanan, Harga.*

PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok yang teramat penting bagi hidup dan kehidupan manusia atau dengan kata lain selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan sehari-hari maupun untuk minum manusia itu sendiri. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air perlu di jaga dengan di jamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi.

Indonesia merupakan Negara yang mempunyai iklim tropis, itu artinya memiliki dua musim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Melihat keadaan seperti itu seharusnya Indonesia memiliki cadangan air bersih yang cukup. Namun, kenyataan yang terjadi adalah kekurangan debit air bersih pada saat musim kemarau dan terjadinya banjir pada

saat musim penghujan yang justru membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih di Indonesia, bahkan di kota tertentu harus membeli jerigen air bersih dengan harga yang mahal untuk mendapatkan air yang bersih belum mencukupi kebutuhan sehari-hari. Hal ini dapat terjadi karena manusia tidak dapat memanfaatkan, memelihara dan mengelola air secara baik. Banyak terjadi pemekaran wilayah di daerah perkotaan juga menjadi salah satu penyebabnya hal ini di karenakan banyak lahan hijau atau basah yang dijadikan permukiman penduduk sehingga kurangnya daerah resapan air (ejournal ilmu administrasi negara, volume 3, 2015).

PDAM Sumber Pocong merupakan salah satu perusahaan pemerintah yang pengelolanya diserahkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bangkalan. PDAM Sumber Pocong merupakan

perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang jasa pengelolaan air bersih yang telah berdiri sejak tahun 1927 hingga saat ini memiliki pelanggan 19.308 pelanggan se Kabupaten Bangkalan. Dan 180 se Kelurahan Bancaran (data PDAM Sumber Pocong).

Kualitas layanan (*service quality*) adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan untuk mengembangkan loyalitas pelanggannya, karena produk atau jasa yang berkualitas rendah akan membuat pelanggan menjadi tidak setia. Artinya, dapat disimpulkan jika kualitas diperhatikan, maka loyalitas pelanggan akan lebih mudah diperoleh (Lupiyoadi, 2006).

Dari sudut pandang pemasaran, harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa) yang dapat ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa (Tjiptono, 2011).

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya (Kotler, 2006) jadi pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja tau hasil yang dihasilkan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Kualitas layanan jasa berpengaruh Positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sumber Pocong di Dusun Kencat.

H2: Harga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sumber Pocong di Dusun kencat.

H3: Ada pengaruh positif secara signifikan kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sumber Pocong secara simultan di Dusun Kencat.

METODE PENELITIAN

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, untuk mendapatkan data penelitian metode pengumpulan datanya menggunakan metode survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

Lokasi penelitian juga merupakan tempat untuk mengumpulkan data-data mengenai objek dan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan menyebar kuisisioner dan data sekunder yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi dan artikel di PDAM Sumber Pocong Bangkalan. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa air bersih PDAM Sumber Pocong di dusun Kencat Bancaran.

Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 119 sampel. Angka 119 tersebut telah memenuhi kriteria yang diusulkan oleh Roscoe yaitu sebesar minimal 10 kali dari variabel dan telah memenuhi kriteria berada diantara jumlah minimum 30 sampai maksimum 500 sampel. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling* atau sampel insidental.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Pada dasarnya analisis regresi linear berganda digunakan pada sebuah penelitian dengan tujuan untuk melihat pengaruh antara lebih dari dua variabel. Pada penelitian ini regresi berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dua variabel bebas (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan.

HASIL ANALISIS

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas kuisisioner, yaitu apakah dalam kuisisioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur. Pada uji ini digunakan *product moment*. Uji ini dilakukan dengan mengukur tingkat korelasi

antara skor masing-masing item pertanyaan pada variabel dengan skor total variabel.

Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikannya kurang dari 5% sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan untuk variabel X_1 , X_2 dan Y telah valid dan dapat dilakukan analisis selanjutnya.

Pada dasarnya analisis regresi linear berganda digunakan pada sebuah penelitian dengan tujuan untuk melihat pengaruh antara lebih dari dua variabel. Pada penelitian ini, analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan harga (X_1 , X_2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Tabel.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.047	2.376		3.808	(Constant)
	Pelayanan	.140	.042	.284	3.352	Pelayanan
	Harga	.410	.081	.429	5.057	Harga
Adjusted F hitung = 37.464 F tabel = 3,07 Sig tabel = 0,05 T tabel = 1,980 $\alpha = 0,05$						

Variabel terikat pada regresi ini adalah loyalitas pelanggan sedangkan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2). Model regresi berdasarkan hasil analisis diatas adalah:

$$Y = 9,047 + 0,284X_1 + 0,429X_2$$

Berdasarkan hasil analisis diatas Hasil t_{hitung} pada kolom t untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) adalah 3,352 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,980. Kemudian nilai signifikansinya pada kolom Sig sebesar 0,00 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan kriteria tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PDAM Sumber Pocong. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Hasil t_{hitung} pada kolom t untuk variabel harga (X_2) adalah 5,057 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,980. Kemudian nilai signifikansinya pada kolom Sig sebesar 0,02 lebih kecil dari tingkat kesalahan 5% ($\alpha = 0,05$). Berdasarkan kriteria tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PDAM Sumber Pocong. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga hipotesis yang diajukan diterima.

Berdasarkan tabel F dengan taraf signifikan 5% (0,05) didapatkan nilai F_{tabel} sebesar 3,07 dari hasil nilai F_{hitung} 37.464 dan hasil signifikansi F_{hitung} sebesar 0,000 menjelaskan adanya keserempakan pengaruh antara dimensi kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Sumber Pocong secara signifikan bermakna. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, dengan demikian pengajuan hipotesis yang menduga bahwa kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Sumber Pocong.

Untuk mengetahui variabel bebas mana yang dominan dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dapat dilihat dari t hitung. Pada uji hipotesis ketiga ini, variabel harga menunjukkan hasil perhitungan yang paling besar yaitu sebesar 5,057 bila dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 3,352.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi variabel kualitas pelayanan, dapat dilihat mayoritas responden menilai bahwa PDAM Sumber Pocong telah memenuhi aspek-aspek yang menjadi indikator kualitas pelayanan yaitu PDAM Sumber Pocong telah memberikan jasa pengiriman sesuai dengan apa yang telah dijanjikan, memberikan layanan secara cepat dan tepat, memiliki karyawan dengan kemampuan membangun kepercayaan pelanggan, peka terhadap kebutuhan konsumen, dan memiliki fasilitas fisik yang baik. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa faktor kualitas pelayanan tersebut secara signifikan telah mempengaruhi pelanggan untuk merasa puas terhadap produk yang disediakan oleh PDAM Sumber Pocong. Oleh karena itu PDAM Sumber Pocong sebaiknya terus menjaga dan meningkatkan loyalitas pelanggannya dengan cara terus meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, mayoritas pelanggan yang menjadi responden dalam penelitian ini menganggap harga yang ditetapkan masih terjangkau, memiliki daya saing dengan harga yang ditetapkan perusahaan lain sejenis dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hal tersebut sebaiknya PDAM Sumber Pocong Bangkalan mengeluarkan kebijakan-kebijakan mengenai harga untuk dapat terus mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan pelanggan.

Berdasarkan penelitian, terdapat keserempakan pengaruh antara dimensi kualitas layanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan PDAM Sumber Pocong Bangkalan secara signifikan bermakna, dengan bukti bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $37,464 > 3,07$, juga dengan bukti bahwa nilai sig $F_{hitung} < 5\%$ (0,05) yaitu $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian pengajuan hipotesis yang menduga bahwa

kualitas layanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Sumber Pocong.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan sesuai dengan tujuan hipotesis yang dilakukan dengan analisis regresi linear berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. variabel kualitas pelayanan jasa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini ditunjukkan pada t-hitung lebih besar dari t tabel ($3,352 > 1,980$) dalam hal ini untuk mencapai kepuasan pelanggan berarti kualitas pelayanan harus ditingkatkan dengan baik.
- b. variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hal ini ditunjukkan pada t hitung lebih besar dari t tabel ($5,057 > 1,980$) dalam hal ini untuk mencapai kepuasan pelanggan berarti harga harus bisa dijangkau oleh konsumen.
- c. Secara simultan diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} dengan nilai yaitu $37,464 > 3,07$. Juga nilai signifikan F_{hitung} lebih kecil dari taraf kesalahan 5% dengan nilai $0,00 < 0,05$
- d. Dari masing-masing variabel yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel harga. Ini dapat diketahui dari nilai t - hitung terbesar dibandingkan dengan variabel kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian, pembahasan serta kesimpulan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Bagi pihak PDAM Sumber Pocong, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak kantor PDAM Sumber Pocong untuk mengetahui kualitas pelayanan dan harga dalam menghasilkan kepuasan

pelanggan. Sehingga kemudian perusahaan dapat menentukan langkah-langkah yang tepat dalam melakukan pembenahan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah variabel penelitian atau merubah variabel teriknya sehingga dapat memperluas pengetahuan dalam pemasaran produk yang berupa jasa.

DAFTAR PUSTAKA

AdinugrohoFajar, 2009, *Analisis tingkat kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan pelanggan air bersih pada PDAM Tirta Lawu Karang Anyar*. Universitas 11 Maret Surakarta.

Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian*. Jakarta:Rineka Cipta.

Aritonang, R, Lerbi. 2005. *Kepuasan pelnggan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 444

Daftar Pelanggan PDAM, 2016. PDAM Sumber Pocong

Kotler, Amstrong. 2009, *Prinsip – Prinsip Pemasaran 1*, Edisi Kedua Belas. Jakarta: Erlangga.

Lupiyadi, Hamdani. 2006. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: salemba empat.

Nurfarhana Anna, 2012, *pengaruh kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan PT. Telkom*. Universitas Indraplasta PGRI

Payne, Adrian. 2000. *The Essence of Service Marketing*. Harlow: Prentice Hall.

Putri Agustina Putri Anandar, 2015. *Pengaruh kualitas pelayanan jasa PDAM Tirta Kencana kota Samarinda terhadap kepuasan pelanggan diwilayah kelurahan sungai Pinang dalam*

Kecamatan Sungai Pinang.Universitas Mulawarman.

Rangkuti Freddy. 2006. *Teknik mengukur dan strategy meningkatkan kepuasan pelnggan*. Jakarta: gramedia pustaka utama.

STKIP, 2016. *Buku Pedoman Penulisan Skripsi*. Badan Penerbitan Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Bangkalan.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Pelayanan jasa*. Yogyakarta: Andi.