

INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE AND VALUE TO CUSTOMER SATISFACTION PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG

Linggom Tambunan¹, Handoyo DW² & Sendhang Nurseto³

om_linggom@yahoo.com

Abstract

Pdam Tirta Moedal Semarang is a local drinking water companies that move in the fields clean water sales. As a company supplier of clean water, in addition to the local revenue, the supply of water taps Tirta Moedal Semarang also aims to meet the needs of the community will clean water, used for household needs, office, building government building, the school, places of worship and other business purposes. Research aims to understand the value of the influence of customer service and customer satisfaction PDAM Tirta Moedal Semarang. Type research that is used is namely eksplanatory research to the population of active customers PDAM Tirta Moedal Semarang. Sample the ones involved are as many as 100 people the sample collection by applying a technique uses the method purposive (engineering the determination of the sampling method of sample) done with certain consideration. Engineering data collection in the research by using interviews and questionnaires. The results of research we can conclude that partial evaluation for such variables here influential significantly to customer satisfaction. The service for satisfaction pelanggan where t count as much as $8,817 > t$ table ($1,9845$). The value of customer customer satisfaction where the value of t count $5,126 > t$ table ($1,9845$). Simultaneously all the variables influential significantly to customer satisfaction with the results of the count ($40,119$) $> f$ table ($3,089$). Advice that can be given in research this is a company need to increase service quality in terms of technical and non company technical, so that the customers that appears good will and the customer will be satisfied.

Key Words : Customer Service, Customer Value and Customer Satisfaction

Abstraksi

PDAM Tirta Moedal Semarang adalah sebuah perusahaan daerah air minum yang bergerak dibidang penjualan air bersih. Sebagai perusahaan penyuplai air bersih, selain mendapatkan pendapatan daerah, suplai air PDAM Tirta Moedal Semarang juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih, yang digunakan untuk keperluan rumah tangga, perkantoran, gedung – gedung pemerintahan, sekolah, tempat ibadah maupun keperluan bisnis lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Semarang. Tipe penelitian yang digunakan adalah *eksplanatory research* dengan populasi yaitu pelanggan aktif PDAM Tirta Moedal Semarang.

¹Linggom Tambunan, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, om_linggom@yahoo.com

²Handoyo DW, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

³Sendhang Nurseto, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Sampel yang dilibatkan adalah sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* (teknik penentuan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dimana t hitung sebesar $8,817 > t$ tabel (1,9845). Nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan dimana nilai t hitung $5,126 > t$ tabel (1,9845). Secara simultan, semua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil F hitung (40,119) $> F$ tabel (3,089). Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi teknis maupun non teknis perusahaan, sehingga nilai pelanggan yang muncul akan baik dan pelanggan akan puas.

Kata kunci : Pelayanan, Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup di dunia ini. Tanpa air manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengelolaannya harus diatur sedemikian rupa agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka penegloaannya diatur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi sebagai berikut : “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar – besarnya kemakmuran rakyat”. Apabila kualitas pelayanan serta kualitas produk (air minum) semakin baik, yang ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki kualitas pelayanan yang memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan memiliki perhatian yang lebih, maka konsumen akan merasa puas dan akan tetap loyal terhadap perusahaan tersebut.

Tabel 1

Data Jumlah Pelanggan Aktif PDAM Tirta Moedal

No.	Tahun	Jumlah Pelanggan Aktif	Persentase Perkembangan (%)
1.	2008	126.615	-
2.	2009	124.304	-1,82
3.	2010	123.891	-0,33
4.	2011	124.273	0,30
5.	2012	124.048	-0.18
6.	2013	125.005	0,77

Sumber : PDAM Tirta Moedal Semarang, 2014

Tabel 2
Data Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Moedal (2008-2012)

No.	Tahun	Pengaduan (Teknik & Non Teknik)	Penyele- saian	Belum Selesai
1.	2008	14.934	14.268	666
2.	2009	16.008	14.740	1.268
3.	2010	12.197	12.158	39
4.	2011	13.029	13.029	-
5.	2012	8.877	8.559	318
6.	2013	678	678	-

Sumber : PDAM Tirta Moedal Semarang, 2014

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 diatas, PDAM Tirta Moedal Semarang mengalami fluktuasi jumlah pelanggan aktif pada rentan tahun 2008-2013 serta adanya pengaduan maupun keluhan yang belum seluruhnya terselesaikan penanganannya selesaikan. Memuaskan pelanggan dianggap sangat penting karena profit perusahaan sebagian besar berasal dari hasil penjualan.

Kemudian dalam penelitian ini diharapkan dapat menilai dan mengukur pengaruh tingkat kualitas pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Semarang sehingga dapat membantu perusahaan beradaptasi dalam perubahan lingkungan bisnis yang ada dengan mempertahankan pelayanan yang berkualitas untuk mempertahankan eksistensi khususnya dalam bidang penyedia air minum.

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:147), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan adanya penurunan jumlah pelanggan aktif diatas mengindikasikan adanya kemungkinan penurunan kepuasan pelanggan disertai keluhan atau pengaduan pelanggan. Jumlah pelanggan pengguna air minum yang tinggi atau memenuhi target merupakan satu hal yang perlu diperhatikan oleh PDAM Tirta Moedal Semarang, karena dengan tercapainya target tersebut maka operasionalnya dapat terus berjalan.

Oleh karena itu, peneliti mengadakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Semarang”**

KERANGKA TEORI

Pelayanan

Parasuraman (1991 : 41) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.

Menurut Fandy Tjiptono (2001:148-149), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reability* (Keandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsibility* (Daya Tangap), *Confidence* (Keyakinan), *Emphaty* (Perhatian).

Nilai Pelanggan

Menurut Kotler (2002:147), nilai pelanggan adalah selisih antara nilai pelanggan total yang terdiri dari sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh pelanggan dari produk atau jasa tertentu dengan biaya pelanggan total dari sekumpulan biaya yang dikeluarkan konsumen untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan dan membuang produk atau jasa. Kotler juga mengungkapkan bahwa manfaat mencakup manfaat fungsional dan manfaat emosional.

Kepuasan Pelanggan

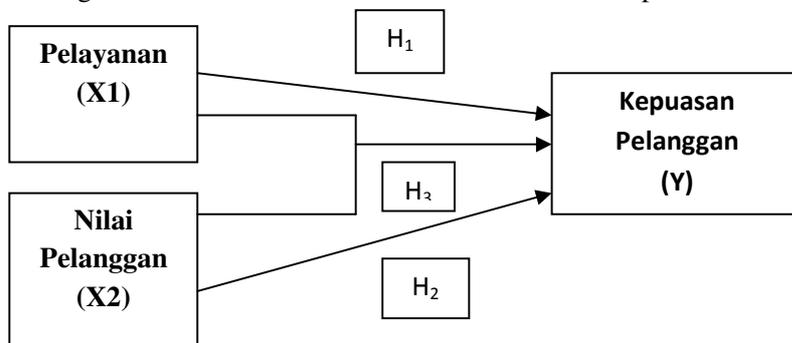
Kotler (2002:42) menyatakan kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan – harapannya. Menurut Supranto (2001:44) istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Hipotesis

Sugiyono (2008:93) mengemukakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta – fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Diduga ada pengaruh antara Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Semarang.
2. Diduga ada pengaruh anantara Nilai Pelanggan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Semarang.
3. Diduga ada pengaruh antara Pelayanan (X1) dan Nilai Pelanggan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) PDAM Tirta Moedal Semarang.

Secara geometris, skema hukuman antar variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1
Skema Hipotesis

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah suatu cara, prosedur, atau langkah yang digunakan untuk mengumpulkan data, mengolah data, dan menganalisis data dengan menggunakan teknik tertentu. Dalam penelitian ini digunakan tipe penelitian eksplanatory atau penelitian yang sifatnya menjelaskan. Dalam penelitian ini populasinya adalah para pelanggan PDAM Tirta Moedal yang berada di Jl.Kelud Raya Semarang yang tercatat sampai dengan bulan Maret 2014 berjumlah 19.873 orang. Responden diambil berdasarkan teknik *purposive sampling* dimana teknik penentuan sampel dilakukan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007:68). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden.

Metode analisis data yang digunakan merupakan analisis data kuantitatif dengan menggunakan data-data kuantitatif yang sudah tersusun dalam tabel dan perhitungannya menggunakan uji statistik SPSS (*Statistical Program for Social Science*)for windows 20 Skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2010:131). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik skala pengukuran Likert.Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.Analisis data menggunakan analisis regresi linier dan berganda.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian pada variabel Pelayanan, dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 66 responden atau 66% menilai bahwa Pelayanan pada PDAM Tirta Moedal Semarang masuk dalam kategori baik. Variabel Pelayanan mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9845, dimana nilai t hitung sebesar 8,817 > t tabel (1,9845) sehingga hipotesis diterima. Nilai koefisien determinasinya sebesar 0,442 atau 44,2%. Hal ini berarti 44,2% variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Pelayanan, sedangkan sisanya 55,8% dijelaskan oleh faktor lain, selain faktor Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, responden pada variabel Nilai Pelanggan, dapat diketahui bahwa dari 100 responden sebanyak 48 responden atau 40% menilai bahwa Nilai Pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Semarang masuk pada kategori baik. Variabel Nilai Pelanggan mempunyai pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, dengan signifikansi 5% diperoleh nilai t tabel sebesar 1,9845, dimana nilai t hitung 5,126 > t tabel (1,9845) sehingga hipotesis diterima. Nilai koefisien determinasinya sebesar 0,211 atau 21,1%. Hal ini ini berarti 21,1% variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Nilai Pelanggan, sedangkan sisanya 78,9% dijelaskan oleh faktor lain.

Tabel 3

Tabel Uji ANOVA^a

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	172,371	2	86,186	40,119	,000 ^b
	Residual	208,379	97	2,148		
	Total	380,750	99			

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,951	1,238		3,191	,002
1 Pelayanan	,139	,021	,595	6,540	,000
Nilai Pelanggan	,114	,084	,123	1,355	,179

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2014

Pelayanan dan Nilai Pelanggan mempengaruhi pelanggan dalam menentukan keputusan pembelian jasa, yang kemudian akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Pelayanan dan Nilai Pelanggan dalam penelitian ini merupakan faktor – faktor yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dalam penelitian ini, menunjukkan hasil yang positif dan signifikan antara Pelayanan dan Nilai Pelanggan secara bersama – sama terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan, dimana bila dilihat dari hasil dari koefisien regresi berganda, variabel Pelayanan memiliki nilai koefisien sebesar 0,139 serta 0,144 untuk variabel Nilai Pelanggan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian 100 responden berkaitan dengan variabel pelayanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Semarang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 44,2% serta diketahui melalui hasil uji regresi linear sederhana dimana t hitung $8,817 > t$ tabel (1,9845), ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasannya.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 21,1% serta diketahui melalui hasil uji regresi linear sederhana dimana t hitung $5,126 > t$ tabel (1,9845), ini berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, semakin baik nilai pelanggan yang dipersepsikan pelanggan, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
3. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama - sama pelayanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi variabel pelayanan dan nilai pelanggan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 45,3% serta dibuktikan dengan uji statistik F yang menunjukkan F hitung (40,119) $>$ F tabel (3,089) , maka dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan dan nilai pelanggan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari analisis tersebut juga dapat diketahui bahwa variabel pelayanan merupakan variabel yang paling dominan

berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, yang terdapat pada tabel regresi berganda, yang dilihat dari nilai coefficient beta (B) yang paling besar dalam hal ini variabel pelayanan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka diberikan beberapa saran yang penulis rekomendasikan kepada perusahaan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun beberapa saran yang dapat diberikan atau disampaikan oleh penulis kepada PDAM Tirta Moedal Semarang :

1. Kecepatan pelayanan pembayaran biaya tagihan air minum harus dapat ditingkatkan, dengan menambah personel karyawan terutama pada tanggal tertentu dimana pelanggan meningkat drastis saat ingin melakukan pembayaran tagihan.
2. Untuk memantapkan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, karyawan haruslah lebih memahami job desk yang dimiliki dan mampu memahami apa yang diinginkan pelanggan.
3. Perusahaan harus berani menetapkan standar waktu pelayanan pembayaran tagihan pada setiap pelanggan (misal : dalam melayani pembayaran tagihan ditetapkan maksimum satu menit untuk satu pelanggan).
4. Suplai air yang kurang baik pada musim – musim tertentu menyebabkan terganggunya kenyamanan pelanggan dalam menggunakan air, oleh sebab itu PDAM Tirta Moedal harus memiliki cadangan air bersih yang berkualitas baik sebagai suplai air pada musim – musim tertentu.
5. Dalam menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan, PDAM Tirta Moedal dapat memberikan pelatihan dan tambahan pendidikan khusus kepada seluruh karyawan baik kepada teknisi atau karyawan non teknik, hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan profesionalitas dan pengetahuan karyawan dalam bekerja.
6. Kerapihan personil karyawan harus lebih diperhatikan kembali, karena kerapihan mencerminkan kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan.
7. Perusahaan harus selalu memperhatikan mutu air yang disuplai ke pelanggan dengan terus memperhatikan standarasi kandungan air yang disuplai.
8. Teknisi PDAM Tirta Moedal harus memperhatikan betul kualitas perbaikan instalasi air yang rusak, ini dilakukan guna meningkatkan kepercayaan kepada pelanggan dalam menangani keluhan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Albari. 2003. Mengenal Perilaku Konsumen Mengenai Penelitian Motivasi, Jurnal Siasat Bisnis, UII, No.7 Vol. I, Yogyakarta.
- Barata, Adya Atep. 2003. Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan Ali. 2008. Marketing. Yogyakarta : MedPress
- Hurriyati, Ratih. 2005. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung : CV. Alfabeta
- Kotler, Philip. 2002. Edisi Milenium Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2006. Marketing Management (12th ed.) Prentice Hall. New Jersey
- Kotler, Philip and Gary Armstrong (2008). *Prinsip – Prinsip Pemasaran* . Jilid 1 dan 2 Edisi 12 . Jakarta : Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik. Jakarta : Salemba Empat
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV. Alpha Beta
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta
- Sutisna, 2002. Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran. Bandung : PT. Remaja
- Parasuraman, V. 1991. A conceptual Model Of Service Quality And Its Implication For Future Research. Journal Of Marketing Research 49. Pp 41-50.
- Rangkuti, Freddy. 2002. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003) Total Quality Management . Yogyakarta : Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia Publishing
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi Offset
- Umar, Husein. 2004. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama