

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA
SEMARANG)**

Erina Try Anindya¹, Hesti Lestari², Dewi Rostyaningsih³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Sudarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The reason behind this research is based on numerous complaints from the public regarding dissatisfaction with the quality of service and price set by PDAM Tirta Moedal Semarang. The purposes of this research are: (1) To know the effect of PDAM Tirta Moedal Semarang's service quality on customer satisfaction. (2) To know the effect of PDAM Tirta Moedal Semarang's set price on customer satisfaction. (3) To know the effect of PDAM Tirta Moedal Semarang's service quality and set price on customer satisfaction. This research use explanatory quantitative method with 100 research sample. The sampling technique used is Probability Sampling technique. The analysis technique used in this research is Validity Test, Reliability Test, Kendall's concordance coefficient (W), Kendall Tau's correlation, and Coefficient of Determination. The results showed that (1) The effect of service quality on customer satisfaction has a 0,545 correlation coefficient with a significance level of 0,01; (2) The effect of price on customer satisfaction has 0,563 correlation coefficient with a significance level of 0,01; (3) The effect of service quality and price on customer satisfaction has 0,998 correlation coefficient with a significance level of 0,01. Based on these results it can be concluded that there is an impact between service quality, price, and between service quality and set price on customer satisfaction at PDAM Tirta Moedal Semarang. The suggestion towards the problem is to make an operational step to improve the quality of service accordance to customer expectations, it is also recommended to develop water quality, and provide clarity on price rates in the customer's water bill.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Price.

PENDAHULUAN

Berdasarkan pada Peraturan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, menyatakan untuk semua aparatur penyelenggaraan pemerintah dibidang layanan umum mempunyai kewajiban untuk melakukan penyusunan, penetapan, serta penerapan ambang batas kriteria layanan dan melakukan

penetapan peraturan serta pelayanan yang mengacu pada kemampuan sdm pemerintah, layanan yang dibutuhkan masyarakat serta keadaan lingkungan. Layanan publik yang diberikan oleh pemerintah sampai sekarang belum mencapai angka yang cukup memuaskan. Tingginya tingkat pertumbuhan serta kepadatan penduduk mempunyai akibat terhadap akses masyarakat untuk memperoleh kebutuhan air bersih. Hal tersebut menjadi beban untuk pemerintah Kota Semarang dalam hal pendistribusian beberapa infrastruktur yang dalam hal ini berhubungan dengan pendistribusian kebutuhan air bersih.

Air bersih dari perusahaan milik pemerintah yang khusus mengelola, menyediakan, dan menyalurkan air yang bersih untuk semua orang yakni perusahaan air minum yang salah satunya ada di Kota Semarang yakni Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal yang berkeyakinan dapat mengakomodir ketersediaan air bersih dalam jangka waktu yang berkelanjutan serta merata, baik dalam kuantitas ataupun kualitas yang sesuai dengan kriteria mutu kesehatan untuk masyarakat. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang juga mengemban tanggung jawab untuk memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah.

Fakta di lapangan menyatakan bahwa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang merupakan organisasi pelayanan publik sampai saat ini belum memperlihatkan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut membuat resah dan amarah pelanggan. Rendahnya tingkat kepuasan pelanggan, karena banyaknya komplain dari pelanggan yang mana kemudian dijelaskan sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 1.

Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

No.	Tanggal	Keterangan
1.	1 Oktober 2020	Di daerah Mijen, aliran airnya berwarna keruh kecoklatan dan berbusa (Semarang Barat)
3.	4 Oktober 2020	Aliran air kecil di daerah Perumahan Pondok Indah, Kelurahan Pabelon, Kecamatan Pedurungan (Semarang Timur)
4.	5 Oktober 2020	Air mati di daerah Gatot Subroto (Semarang Barat)
5.	13 Oktober 2020	Jadwal pergantian atau giliran air tidak teratur
6.	14 Oktober 2020	Air mati di daerah Candi Mutiara Timur Pasadena (Semarang Barat)
7.	15 Oktober 2020	Di daerah Borobudur Utara dekat SMP N 19 Semarang Barat mengalami air mati selama 2 hari dan pada saat jadwalnya mengalir air pun tetap tidak mengalir (Semarang Barat)

No.	Tanggal	Keterangan
8.	15 Oktober 2020	Di daerah Srandol Kulon, tiba-tiba air mati tanpa ada pemberitahuan dan saat pihak PDAM di hubungi tidak ada kejelasan (Semarang Selatan)
9.	15 Oktober 2020	Warna air keruh coklat
10.	16 Oktober 2020	Usai pembongkaran terkait aliran PDAM di Jl. Abdul Rahman Shaleh, perbaikan jalan tidak segera diselesaikan, sehingga mengganggu pengguna jalan (Semarang Barat)
11.	19 Oktober 2020	Melakukan pemasangan dan penggalian pipa PDAM di halaman rumah warga (tanah pribadi) tanpa adanya ijin dan pemberitahuan
12.	23 Oktober 2020	Di daerah Perumahan Kalialang Baru RT 02 / RW 07 terjadi ketidak aturan dalam jadwal giliran air (Semarang Selatan)
13.	23 Oktober 2020	Bekas galian pipa mulai dari depan Rumah Dinas Walikota sampai puskesmas Manyaran membahayakan pengguna jalan karena aspal yang semulanya mulus dan setelah adanya penggalian di aspal asal-asalan (Semarang Barat)
14.	26 Oktober 2020	Pipa PDAM di samping Kantor Gubernur lepas sambungan (Semarang Selatan)
15.	31 Oktober 2020	Terjadinya kebocoran pipa di Jl. Kendang Barat Raya (Semarang Selatan)
16.	31 Oktober 2020	Mengingat di daerah Kelurahan Jabungan khususnya wilayah RW VI susah mendapatkan air, namun PDAM pun belum masuk di daerah tersebut (Semarang Selatan)
17.	7 November 2020	Salah satu fasilitas umum yaitu kran air minum rusak tepatnya di Taman Srigunting (Semarang Utara)
18.	11 November 2020	Air mati dan jadwal giliran air yang tidak adil
19.	11 November 2020	Pihak PDAM yang tidak tanggap atau lelet dalam menangani pelayanan pemasangan PAM baru terhadap pelanggan
20.	15 November 2020	Di Jl. Candi Suku II Kecamatan Ngaliyan setelah pemasangan pipa PDAM, jalanan menjadi rusak dan membahayakan pengguna jalan (Semarang Barat)
21.	25 November 2020	Di daerah Rorojonggrang Timur jadwal giliran airnya tidak mengalir juga (Semarang Barat)
22.	28 November 2020	Air mati di daerah Kelurahan Jagalan (Semarang Tengah)
23.	3 Desember 2020	Perumahan Bukit Cemara Residence mengalami air mati dan jadwal giliran airnya tidak mengalir (Semarang Selatan)
24.	5 Desember 2020	Di daerah Gemah tiap hari hujan tetapi air tidak mengalir (Semarang Timur)

No.	Tanggal	Keterangan
25.	8 Desember 2020	Ingin melakukan pengaduan PDAM di Tlogosari, tetapi bagian pengaduan jam 11.44 sudah istirahat (Semarang Timur)
26.	12 Desember 2020	Air PDAM Perumahan Bukit Sari, Karangroto, Kecamatan Genuk sudah 1 minggu air mati dan sudah laporan tetapi tidak ada tindakan (Semarang Timur)
27.	15 Desember 2020	Air PDAM di daerah Mlatibaru, Kecamatan Semarang Timur sudah beberapa hari air yang mengalir sangat kecil dan bak tandon pun habis (Semarang Utara)
28.	17 Desember 2020	Air rumah di daerah Rorojonggrang keruh sekali (Semarang Barat)
29.	20 Desember 2020	Ketidaktanggapan petugas PDAM (<i>slowrespon</i>) pada saat pelanggan memesan bantuan air dan dijawab oleh petugas beberapa hari setelah air nyala (Semarang Selatan)
30.	20 Desember 2020	Salah satu fasilitas umum yaitu kran air di depan Taman Lampion Kota Lama belum terpasang kran beserta tempat sabunnya (Semarang Utara)
31.	23 Desember 2020	Tidak dilakukannya perapian kembali bekas galian pipa PDAM di Jl. Kyai Mojo, Srandol Kulon, Kecamatan Banyumanik (Semarang Selatan)
32.	25 Desember 2020	Air di daerah Kalibanteng Jl. Siliwangi tiba-tiba keruh sekali (Semarang Barat)
33.	25 Desember 2020	Rajin bayar tepat waktu, tapi air di Klipang Pesona Asri III mengalirnya sedikit dan kadang masih suka mati
34.	3 Januari 2021	Ketidaktanggapan petugas PDAM (<i>slowrespon</i>) pada saat pelanggan meminta bantuan kiriman air tangki
35.	7 Januari 2021	Pipa dan kran meteran air sudah berkarat dan rusak
36.	9 Januari 2021	Saluran kran air di sisi depan Mal Ciputra, Lapangan Pancasila mengalami kebocoran
37.	23 Januari 2021	Pekerjaan pipa interkoneksi PDAM di Jl. Hadisubeno, Mijen menutup bekas galian asal-asalan dan membahayakan pengguna jalan (Semarang Barat)

Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Berdasarkan tabel diatas, memperlihatkan bahwa keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masih banyak dirasa kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tidak hanya keluhan terkait kualitas pelayanan saja, namun pelanggan juga berkeluh kesah akan tarif harga air di tetapkan. Berikut adalah tabel keluhan pelanggan terhadap tarif harga yang ditetapkan oleh Perumda ini:

Tabel 2.

Jumlah Keluhan Pelanggan Terhadap Tarif Harga di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

No	Tanggal	Keterangan
1.	15 Oktober 2020	Biaya admin lebih banyak daripada pemakaian air serta ada tambahan biaya kebersihan
2.	4 November 2020	Tagihan PDAM naik, biasanya bayar tidak lebih dari Rp.100.000, tapi kali ini tagihannya menjadi Rp.1.541.800
3.	6 November 2020	Belum adanya pemakaian air tetapi sudah dikenakan biaya sebesar Rp.84.500
4.	9 November 2020	Belum adanya pemakaian air tetapi tagihannya sudah mencapai Rp.69.500
5.	16 November 2020	Tagihan air yang naik drastis
6.	2 Desember 2020	Pemakaian sangat wajar, bahkan 1 minggu tidak dirumah dan tidak pernah meninggalkan kran terbuka, namun tagihan air naik 3x lipat dari sebelumnya
7.	3 Desember 2020	Rutin membayar air namun tagihan bulan ini ada 2 bulan yaitu bulan Oktober dan November masih tertagih
8.	7 Desember 2020	Tagihan 2 bulan harganya melambung tinggi
9.	8 Desember 2020	Semakin banyak tagihan air yang ditanggung
10.	9 Desember 2020	Tagihan naik banyak
11.	12 Desember 2020	Tagihan bulanan semakin naik
12.	4 Januari 2021	Semenjak diganti meterannya, tagihan air jadi melambung tinggi sampai 6x lipat dari sebelumnya
13.	11 Januari 2021	Rumahnya kosong dan sebulan sudah diputus salurannya, tetapi tetap bayar 20 kubik, complain pun tidak ada solusi

Sumber: *Twitter* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Terkait banyaknya pengajuan keluhan masyarakat, sebelumnya PDAM Tirta Moedal Kota Semarang hanya mempunyai layanan aduan melalui *call center* atau telepon, namun sekarang pelanggan juga dapat mengajukan keluhan tersebut melalui media massa yaitu *Lapor Hendi* (program laporan keluhan pelayanan publik kepada Walikota Semarang), *instagram*, *twitter*, *facebook*, dan *whatsapp*. Peneliti membuktikan ketidakpuasan masyarakat Kota Semarang khususnya para pelanggan atas kualitas pelayanan serta harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Dari penjabaran tersebut, penulis merumuskan masalah terkait kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, oleh karenanya penulis mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)”**.

RUMUSAN MASALAH

- 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
- 2) Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian kuantitatif *eksplanatory* yaitu untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Probability Sampling* dan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan observasi. Sampel penelitian yaitu 100 responden menggunakan rumus *Slovin*. Skala pengukuran dalam penelitian ini yaitu skala *Likert* dengan bentuk data ordinal. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diuji menggunakan uji validitas dengan rumus korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach*. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan metode korelasi *Kendall Tau*, Koefisien *Kondordasi Kendal W*, dan Koefisien Determinasi.

HASIL PENELITIAN

- 1) Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 3.

Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Kesesuaian Harapan						2,66
Letak kantor PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mendukung	24 (24%)	20 (20%)	23 (23%)	33 (33%)	100 (100%)	2,65
Pelanggan merasakan kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu	15 (15%)	23 (23%)	27 (27%)	35 (35%)	100 (100%)	2,82
Kebersihan dan kelengkapan toilet untuk pelanggan	14 (14%)	19 (19%)	31 (31%)	36 (36%)	100 (100%)	2,89
Kepuasan pelanggan terhadap mutu air bersih	28 (28%)	20 (20%)	26 (26%)	26 (26%)	100 (100%)	2,5

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
PDAM Tirta Moedal Kota Semarang						
Kelancaran aliran air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	30 (30%)	22 (22%)	21 (21%)	27 (27%)	100 (100%)	2,45
Kesediaan Merekomendasikan						2,5
Pelanggan menyampaikan hal positif terkait pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	27 (27%)	19 (19%)	31 (31%)	23 (23%)	100 (100%)	2,5
Penanganan Pengaduan						2,77
Tindakan pelayanan <i>call centre</i> 24 jam oleh pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	16 (16%)	23 (23%)	29 (29%)	32 (32%)	100 (100%)	2,77
Persepsi Kerja						2,98
Keakuratan informasi pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	10 (10%)	22 (22%)	26 (26%)	42 (42%)	100 (100%)	3
Adanya penyampaian cara pembayaran tagihan rekening air	13 (13%)	18 (18%)	29 (29%)	40 (40%)	100 (100%)	2,96
Total	177	186	243	294	900	-
Persentase	19,6%	20,6%	27%	32,6%	100%	-
Mean						2,72 (Setuju)

Sumber: Daftar Pertanyaan Variabel Y No. 1,2,3,4,5,6,7,8,9 yang diolah, 2021

Pada Tabel 3. terkait kesimpulan dari variabel Kepuasan Pelanggan (Y), dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan termasuk dalam kategori Setuju (baik) dengan nilai *mean* sebesar 2,72. Berdasarkan frekuensi jawaban responden, ada yang mengatakan sangat setuju memiliki persentase sebesar 32,6%, yang mengatakan setuju memiliki persentase sebesar 27%, sementara responden yang mengatakan cukup setuju memiliki persentase sebesar 20,6%, dan responden yang mengatakan tidak setuju memiliki persentase sebesar 19,6%.

2) Deskripsi Kualitas Pelayanan (X₁)

Tabel 4.
Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
<i>Responsiveness</i>						2,10
Kecepatan dan ketanggapan petugas melakukan pelayanan administrasi bagi pelanggan baru	34 (34%)	25 (25%)	29 (29%)	12 (12%)	100 (100%)	2,19
Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam proses pembayaran rekening	42 (42%)	18 (18%)	22 (22%)	18 (18%)	100 (100%)	2,16
Petugas lapangan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tanggap	48 (48%)	20 (20%)	19 (19%)	13 (13%)	100 (100%)	1,97
<i>Reliability (Keandalan)</i>						2,21
Kemudahan dalam proses pendaftaran pelanggan baru	35 (35%)	18 (18%)	34 (34%)	13 (13%)	100 (100%)	2,25
Kemudahan dalam pembayaran rekening di loket-loket pembayaran	29 (29%)	28 (28%)	24 (24%)	19 (19%)	100 (100%)	2,33
Pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan	43 (43%)	21 (21%)	22 (22%)	14 (14%)	100 (100%)	2,07
<i>Assurance (Jaminan)</i>						2,20
Keramahan dan kesopanan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan	35 (35%)	23 (23%)	26 (26%)	16 (16%)	100 (100%)	2,23
Kejujuran petugas dalam proses pembayaran sambungan baru	27 (27%)	26 (26%)	24 (24%)	23 (23%)	100 (100%)	2,43
Keterampilan petugas dalam menangani proses pembayaran rekening	44 (44%)	16 (16%)	26 (26%)	14 (14%)	100 (100%)	2,1
Keterampilan petugas teknis dalam menangani gangguan teknik	39 (39%)	26 (26%)	24 (24%)	11 (11%)	100 (100%)	2,07
<i>Emphaty (Empati)</i>						2,23
Sikap ramah petugas di loket-loket pembayaran	31 (31%)	28 (28%)	26 (26%)	15 (15%)	100 (100%)	2,25
Kepekaan petugas penerima keluhan	29 (29%)	28 (28%)	32 (32%)	11 (11%)	100 (100%)	2,25

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
terhadap kebutuhan informasi						
Sikap petugas teknis yang baik terhadap pelanggan	32 (32%)	26 (26%)	31 (31%)	11 (11%)	100 (100%)	2,21
Tangible (Berwujud)						2,25
Petugas berpakaian rapi dan bersih	34 (34%)	30 (30%)	22 (22%)	14 (14%)	100 (100%)	2,16
Adanya fasilitas tempat parkir di kantor pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	35 (35%)	15 (15%)	30 (30%)	20 (20%)	100 (100%)	2,35
Kemudahan untuk memperoleh leaflet tentang informasi pelayanan	37 (37%)	21 (21%)	23 (23%)	19 (19%)	100 (100%)	2,24
Total	574	369	414	243	1600	-
Persentase	35,8%	23%	25,8%	15,1%	100%	-
Mean						2,19 (Cukup Seuju)

Sumber: Daftar Pertanyaan Variabel X₁ No. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16 yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4. terkait kesimpulan dari variabel Kualitas Pelayanan (X₁) diatas, bahwa kualitas pelayanan perusahaan ini masuk ke dalam kategori Cukup Setuju (cukup baik) dengan nilai *mean* sebesar 2,19. Terlihat jelas dari frekuensi jawaban responden diatas, yang mengatakan sangat setuju memiliki persentase sebesar 15,1%, responden yang mengatakan setuju persentase sebesar 25,8%, sementara responden yang mengatakan cukup setuju memiliki persentase 23%, dan responden yang mengatakan tidak setuju memiliki persentase 35,8%.

3) Deskripsi Harga (X₂)

Tabel 5.

Variabel Harga

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
Daya Saing Harga						2,83
Harga air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dapat bersaing dengan produk lainnya	9 (9%)	27 (27%)	38 (38%)	26 (26%)	100 (100%)	2,81
Harga air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang terbilang	7 (7%)	29 (29%)	36 (36%)	28 (28%)	100 (100%)	2,85

Variabel	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Total	Mean
murah dibandingkan dengan produk air lainnya						
Harga Sesuai dengan Manfaat						2,84
Harga air PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sesuai dengan manfaat	8 (8%)	23 (23%)	46 (46%)	23 (23%)	100 (100%)	2,84
Harga Sesuai dengan Kualitas Produk						2,17
Harga air minum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang ditetapkan sesuai dengan kualitas air yang diberikan	21 (21%)	42 (42%)	24 (24%)	13 (13%)	100 (100%)	2,29
Tarif harga yang ditetapkan sesuai layanan yang diberikan	40 (40%)	23 (23%)	28 (28%)	9 (9%)	100 (100%)	2,06
Keterjangkauan Harga						2,93
Biaya yang ditagihkan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang kepada pelanggan memberatkan pelanggan	7 (7%)	18 (18%)	50 (50%)	25 (25%)	100 (100%)	2,93
Total	92	162	222	124	600	-
Persentase	15,3%	27%	37%	20,6%	100%	-
Mean						2,69 (Setuju)

Sumber: Daftar Pertanyaan Variabel X₂ No. 1,2,3,4,5,6 yang diolah, 2021

Hasil yang diperoleh dari Tabel 5. tentang kesimpulan dari variabel Harga (X₂), dapat disimpulkan bahwa tarif harga air di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang digolongkan kedalam kategori Setuju dengan nilai mean sebesar 2,69. Frekuensi jawaban responden ada yang mengatakan sangat setuju memiliki persentase 20,6%, responden yang mengatakan setuju memiliki persentase mencapai 37%, sementara responden yang mengatakan cukup setuju memiliki persentase mencapai 27%, dan responden yang mengatakan tidak setuju memiliki persentase mencapai 15,3%.

4) Korelasi Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 6.
Pengujian Hipotesis 1

			Kualitas Pelayanan (X_1)	Kepuasan Pelanggan (Y)
<i>Kendall's tau_b</i>	Kualitas Pelayanan (X_1)	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	.545**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
		<i>N</i>	100	100
	Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Correlation Coefficient</i>	.545**	1,000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
		<i>N</i>	100	100

Sumber: *Output SPSS Uji Korelasi X_1 terhadap Y yang diolah, 2021*

Pengujian hipotesis kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dengan metode korelasi *kendall's tau_b*. Nilai koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,545 artinya variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) mempunyai pengaruh yang Sedang. Tanda bintang (**) menyatakan hubungan yang signifikan pada angka signifikansi 0,01. Koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) bernilai positif, yang bermakna apabila kualitas pelayanan (X_1) meningkat, oleh karenanya kepuasan pelanggan (Y) meningkat. Korelasi kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y), penulis mengambil kesimpulan H_0 mengalami penolakan sedangkan H_a diterima, sehingga disimpulkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_1) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

5) Korelasi Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 7.
Pengujian Hipotesis 2

			Harga (X_2)	Kepuasan Pelanggan (Y)
<i>Kendall's tau_b</i>	Harga (X_2)	<i>Correlation Coefficient</i>	1,000	.563**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
		<i>N</i>	100	100
		<i>Correlation</i>	.563**	1,000

	Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Coefficient</i>		
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
		<i>N</i>	100	100

Sumber: *Output SPSS Uji Korelasi X₂ terhadap Y yang diolah, 2021*

Nilai koefisien korelasi variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,563 yang memiliki arti variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) mempunyai pengaruh yang Sedang. Tanda bintang (***) menyatakan bahwa korelasi keduanya yaitu pengaruh yang signifikan pada angka signifikansi 0,01. Koefisien korelasi antara variabel harga (X₂) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) bernilai positif, berarti apabila harga (X₂) mengalami peningkatan, kepuasan pelanggan (Y) juga akan mengalami peningkatan. Hasil korelasi harga (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Y), penulis mengambil kesimpulan bahwa H₀ mengalami penolakan sedangkan H_a diterima, menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

6) Korelasi Kualitas Pelayanan (X₁) dan Harga (X₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Tabel 8.

Pengujian Hipotesis 3

<i>N</i>	100
<i>Kendall W</i>	0,998
<i>Chi-Square</i>	199,504
<i>df.</i>	2
<i>Asymp.sig</i>	.000

Sumber: *Output SPSS Uji Korelasi X₁ dan X₂ terhadap Y yang diolah, 2021*

Pengujian korelasi diantara kualitas pelayanan (X₁) serta harga (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan metode koefisien konkordansi *Kendall W*. Nilai koefisien korelasi variabel kualitas pelayanan (X₁) dan variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,998 artinya variabel kualitas pelayanan (X₁) dan variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) mempunyai pengaruh yang Sangat Kuat. Tanda bintang (***) memperlihatkan pengaruh yang berbentuk signifikan pada angka signifikansi 0,01. Koefisien korelasi antara variabel kualitas pelayanan (X₁) dan variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) bernilai positif, artinya jika kualitas pelayanan (X₁) serta harga (X₂) meningkat. Hasil korelasi kualitas pelayanan (X₁) dan harga (X₂) terhadap kepuasan pelanggan (Y), penulis mengambil kesimpulan bahwa H₀ mengalami penolakan serta H_a diterima, yang menyatakan terdapat korelasi yang positif serta besar diantara variabel kualitas pelayanan (X₁) dan variabel harga (X₂) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

7) Koefisien Determinasi

Tabel 9.

Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,726 ^a	,527	,522	3,59767

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Tabel 9. diketahui nilai *R Square* adalah 0,527 atau 52,7%. Nilai *R Square* sebesar 52,7% menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) mampu dipengaruhi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 52,7%, artinya kualitas pelayanan (X_1) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 52,7%. Dengan kata lain kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 52,7%, sedangkan 47,3% dipengaruhi faktor lain selain kualitas pelayanan.

Tabel 10.

Hasil Koefisien Determinasi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,735 ^a	,540	,535	3,54748

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Pada Tabel 10. diketahui nilai *R Square* adalah 0,540 atau 54%. Nilai *R Square* sebesar 54% menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) mampu dipengaruhi variabel harga (X_2) sebesar 54%, artinya harga (X_2) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 54%. Dengan kata lain harga mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 54%, sedangkan 46% dipengaruhi faktor lain selain harga.

Tabel 11.

Hasil Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.753 ^a	,567	,558	3,45937

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Tabel 11. diketahui nilai *R Square* adalah 0,567 atau 56,7%. Nilai *R Square* sebesar 56,7% menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) mampu dipengaruhi secara bersamaan oleh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel harga (X_2) sebesar 56,7%, artinya kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 56,7%. Dengan kata lain kualitas pelayanan dan harga secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 56,7%, sedangkan 43,3% dipengaruhi faktor lain selain kualitas pelayanan dan harga.

PEMBAHASAN

1) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari uji hipotesis dengan uji *Kendall's tau_b* dapat disimpulkan kualitas pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang positif serta konsisten dengan kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,545. Hasil koefisien determinasi dari nilai kontribusi kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 52,7%. Kesimpulan dari penulisan ini selaras dengan penelitian yang dilaksanakan Kereta (2014) yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kabupaten Flores Timur” menjelaskan kualitas pelayanan mempunyai dampak yang lebih tinggi dengan variabel kepuasan pelanggan. Dari penulisan tersebut juga sejalan dengan teori menurut Fandy Tjiptono (2012: 125), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada pelanggan akan membuat peningkatan tingkat kepuasan kualitas pelanggan yang dilakukan pengukuran dengan memperhatikan beberapa aspek antara lain: *assurance, reliability, empathy, responsiveness dan tangible* mempunyai dampak yang cukup besar pada kepuasan pelanggan.

2) Pengaruh Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan uji hipotesis dengan uji *Kendall's tau b* menunjukkan harga (X_2) mempunyai pengaruh yang baik serta penting dengan kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,563. Hasil koefisien determinasi dari nilai kontribusi harga (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 54%. Kesimpulan dari penulisan ini selaras dengan hasil kajian yang dilaksanakan Roberto Roy Purba dan Haji Alfian (2019) yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan” menyatakan harga mempunyai dampak yang signifikan dengan variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga membuktikan teori menurut Kotler dan Amstorg (2012: 122), salah satu faktor yang menjadi pengaruh kepuasan pelanggan bukan saja dari segi pelayanan akan tetapi bisa mendapat pengaruh dari harga yang diajukan oleh penjual, oleh

karenanya harga adalah salah satu faktor kunci pelanggan untuk mau menjalankan transaksi.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

Dari uji hipotesis dengan pengujian Konkordasi *Kendall W* menunjukkan kualitas pelayanan (X_1) serta harga (X_2) mempunyai korelasi baik serta penting pada kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,998. Nilai kontribusi dari kualitas pelayanan (X_1) serta harga (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y) mencapai 56,7%. Kesimpulan yang diambil penulis ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan Anggiat P. Tambunan yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Nciho Sidikalang” yang menyebutkan kualitas pelayanan dan harga memiliki dampak yang signifikan dengan variabel kepuasan pelanggan. Penelitian ini menunjukkan dan sejalan teori menurut Widiyanto (2013: 55), berdasarkan teori pemasaran terdapat faktor pelayanan serta harga yang memiliki dampak yang penting terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

- 1) Pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) oleh pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Kesimpulan itu didapatkan berdasarkan kalkulasi Koefisien Determinasi yang menunjukkan Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai dampak sebesar 52,7% pada Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil dari proses uji hipotesis variabel Kualitas Pelayanan (X_1) pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu memiliki nilai koefisien korelasi mencapai 0,545, dengan taraf signifikansi 0,00. Peneliti memberikan kesimpulan Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh sedang dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai dari koefisien pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) mempunyai nilai yang positif. Hal ini memiliki arti jika Kualitas Pelayanan (X_1) melakukan peningkatan, sehingga Kepuasan Pelanggan pun juga akan mengalami peningkatan, maupun sebaliknya.
- 2) Variabel Harga (X_2) memiliki pengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) oleh pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Kesimpulan tersebut terbukti dengan adanya kalkulasi Koefisien Determinasi yang menunjukkan Harga (X_2) mempunyai dampak mencapai 54% pada Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil dari pengujian hipotesis variabel Harga (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) yaitu mempunyai nilai koefisien korelasi mencapai 0,563, dengan taraf signifikansi 0,00. Penulis menyimpulkan

bahwa Harga (X_2) memiliki dampak yang sedang dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai dari koefisien korelasi antara variabel Harga (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah bernilai positif. Hal ini memiliki arti apabila semakin baik tingkat tarif Harga (X_2), sehingga Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan, ataupun sebaliknya.

- 3) Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) pada Kepuasan Pelanggan (Y) oleh pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, terbukti dengan adanya hasil pengujian hipotesis variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Harga (X_2) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai koefisien korelasi sebesar 0,998, dengan taraf signifikansi 0,00. Hasil tersebut memiliki arti bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai dari koefisien korelasi antara Kualitas Pelayanan (X_1) dan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah bernilai positif. Nilai positif tersebut memiliki arti, apabila semakin baiknya Kualitas Pelayanan (X_1) dan sesuainya Harga (X_2) yang diterima pada pelanggan oleh karenanya Kepuasan Pelanggan (Y) juga akan melakukan peningkatan, begitupula sebaliknya. Nilai kontribusi dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan variabel Harga (X_2) pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) merupakan sebesar 56,7%, sehingga terdapat 43,3% variabel lain yang mempengaruhi variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diluar dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) atau pun Harga (X_2).

SARAN

- 1) Pada sub indikator jaminan (*assurance*) yaitu keterampilan petugas teknis dalam menangani gangguan teknik memiliki skor terendah. Hal yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan keterampilan petugas teknis dalam menangani gangguan teknik adalah pengarahan kepada petugas teknis. Pengarahan tersebut dilakukan setiap seminggu sekali dan memonitor pula mengenai penanganan pengaduan dari masyarakat kepada pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Di dalam indikator kehandalan (*reliability*) terdapat satu sub indikator yang memiliki skor rendah yaitu pelaksanaan pencatatan di rumah pelanggan. Saran dari penulis untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu dengan adanya kondisi pandemi yang tak kunjung hilang dan agar petugas tetap bisa beroperasi melaksanakan kewajibannya dan petugas harus tetap mengedepankan protokol kesehatan.
- 2) Saran dari penulis atas permasalahan tersebut adalah penetapan serta kejelasan tarif harga yang harus dibayarkan oleh pelanggan terkait tagihan pemakaian air lebih diperjelas lagi, supaya tidak ada kesalah pahaman terhadap pelanggan pada pihak PDAM Tirta Moedal

Kota Semarang. Pelanggan senang apabila harga suatu produk terbilang murah dan jelas. Jelas yang dimaksud disini ialah catatan tagihan airnya tertera secara jelas dan tidak ada tagihan lain di luar catatan tagihan air tersebut.

- 3) Di dalam mengurangi masalah yang selama ini terjadi, pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dapat membuat suatu langkah operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dianjurkan pula melakukan pengembangan pada kualitas airnya, dan memberikan kejelasan akan tarif harga dalam catatan tagihan air pelanggan kepada pelanggan. PDAM Tirta Moedal Kota Semarang harus memberikan contoh yang baik dari daerah lainnya, yang sesuai dengan misi perusahaan yaitu mempermudah serta kebijakan umum Pemerintah Kota Semarang sebagai upaya menaikkan tingkat kesejahteraan masyarakat dengan melakukan layanan jasa air minum secara baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Daryanto dan Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, T. Yermias. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, Philip dan Kevin L.P. 2015. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 2 Alih Bahasa : Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L.P. 2010. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: Indeks.
- Kotler dan Keller. 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Ketiga)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. 2011. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: STIE YKPN.
- Neoloka. 2014. *Metode Penelitian dan Statistik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta
- Pasolong, Harbani. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Prasetyo dan Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian. 2011. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Adhitama.

- Sinambela, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2011. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua*. Cetakan Ketujuh. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Total Quality Service*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Undang-Undang:

- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi.
- Republik Indonesia. 2003. *Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi.
- Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Jurnal :

- Anandar. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wilayah Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang. *Journal Administrasi Negara*, 1103-1114.
- Batubara, A. W. Ginting dan Nurbaity. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word Of Mouth Mahasiswa Program Studi Diploma III Administrasi Perpajakan Fisip USU. *Journal Manajemen & Bisnis*, 14.
- Dwi Putri Apsari, Ni Made, I Putu Dhamanu Yudhartha dan I Ketut Winaya. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mangutama Badung. Bali
- Kereta. 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Journal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol 01. No.03
- Prayoga, Angga dan Retno Setyorini ST MM. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bagian Pelayanan PDAM Tirtawening Kota Bandung. Bandung: E-Proceeding of Management. Vol.3, No.2. ISSN: 2355-9357
- Purba, Roberto Roy dan Haji Alfian. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Bumi Malaya Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen* Vol.4, No.2.

Putri, N.R dan Suhariadi. 2013. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Word of Mouth pada Pelanggan Klinik Kecantikan London Beauty Care. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 02, 1-8.

Riyasa. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Journal ISSN1410-4628*

Tambunan, A. 2016. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang). *Jurnal Ilmiah Ekonomi*, Vol. 02 No. 02.

Sumber Lain :

<https://lapor.go.id> diakses hari Minggu pada tanggal 20 Desember 2020, pukul 20.00 WIB.

<https://www.pdamkotasmg.co.id/> diakses hari Senin pada tanggal 21 Desember 2020, pukul 11.00 WIB.