

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Profil PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan di bidang penyediaan air minum di Kabupaten Tulungagung. Perusahaan ini mulai beroperasi pada tahun 1987, hal tersebut berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1984 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tulungagung Kabupaten Dati II Tulungagung sebagaimana telah diubah dalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tulungagung. Sampai saat ini penyebutan nama PDAM Tulungagung berubah menjadi PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Adapun Kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 12 Tulungagung.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki kantor cabang yang tersebar di seluruh kecamatan di Kabupaten Tulungagung yang berjumlah 12 cabang antara lain:

- a. PDAM Cabang Ngunut
- b. PDAM Cabang Sendang

- c. PDAM Cabang Rejotangan
- d. PDAM Cabang Sumbergempol.
- e. PDAM Cabang Karangrejo
- f. PDAM Cabang Pagerwojo
- g. PDAM Cabang Campurdarat
- h. PDAM Cabang Bandung
- i. PDAM Cabang Kauman
- j. PDAM Cabang Gondang
- k. PDAM Cabang Gambiran
- l. PDAM Cabang Boyolangu

2. Visi, Misi Dan Tujuan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

a. Visi

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung memiliki visi yang berbunyi“Mensejahterakan Masyarakat Melalui Pelayanan Air Bersih”. Visi bersama ini diartikulasikan dalam uraian prinsip dan wawasan sebagai berikut:

- 1) Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dan kebanggaan PDAM.
- 2) Untuk mencapai kinerja yang maksimal PDAM dengan bijak akan memanfaatkan kemajuan teknologi.
- 3) Kualitas dan kreatifitas karyawan adalah kata kunci bagi keberhasilan Perusahaan.

4) Keseluruhan masyarakat adalah sasaran pelayanan PDAM, kepuasan masyarakat dan pelanggan adalah tujuan utama dan kebanggaan PDAM.

5) Dengan segala upaya pelayanan terhadap masyarakat

b. Misi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Cahya Agung memiliki misi yaitu “Melayani Air Minum yang Berkualitas, Kuantitas terpenuhi dan Kontinuitas Terjaga”. Hal tersebut dapat diartikulasikan sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan air minum sesuai standar kesehatan dengan tersedianya air baku optimal
- 2) Menyediakan air minum yang berkualitas.
- 3) Kuantitas dan kontinuitas. Memenuhi cakupan layanan air minum yang maksimal kepada masyarakat.
- 4) Menjadikan perusahaan yang profesional dengan sumber daya yang berkompetensi dan berdaya saing tinggi.
- 5) Memenuhi kinerja keuangan yang mandiri dan produktivitas yang efisien dan efektif serta berdaya saing global.

c. Tujuan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor:19 Tahun 2012 Bahwa Pendirian PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung bertujuan untuk:

- 1) Menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup usahanya.
- 2) Memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah
- 3) Turut serta meningkatkan perekonomian daerah.

3. Tugas Pokok Dan Fungsi PDAM Tirta Cahya Agung

a. Tugas Pokok

Tugas pokok PDAM Tirta Cahya Agung adalah melaksanakan kegiatan dan menyelenggarakan pengelolaan Air minum bagi penduduk di wilayah Kabupaten Tulungagung antara lain adalah sebagai berikut:

- 1) Memproduksi air minum
- 2) Mendistribusikan air minum kepada pelanggan
- 3) Mendirikan, membangun dan mengelola instalasi air minum.
- 4) Membentuk dan mengembangkan unit usaha.

b. Fungsi

PDAM Tirta Cahya Agung memiliki beberapa fungsi diantaranya sebagai berikut:

- 1) Perencanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk merencanakan, mempersiapkan, mengolah, menelaah/membahas dan menyusun non teknis serta program kerja.
- 2) Mengorganisir segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan kegiatan teknis dan non teknis.

- 3) Melaksanakan segala usaha dan kegiatan untuk menciptakan kesatuan dan keserasian langkah dalam rangka peningkatan perkembangan di bidang air minum.
- 4) Pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan terhadap segala pelaksanaan tugas – tugas baik dibidang teknis dan non teknis sesuai kebijaksanaan yang di tetapkan oleh Kepala Daerah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

B. Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Adapun jumlah sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pelanggan dengan teknik *nonprobability sampling* dengan teknik *Quota sampling* . Setiap responden diberi angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

C. Deskripsi Responden

Dari data responden ini digunakan untuk menggambarkan keadaan responden dan juga sebagai tambahan informasi mengenai karakteristik responden yang diambil sebagai sampel adalah pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

1. Jenis kelamin responden

Adapun data mengenai jenis kelamin pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jenis kelamin responden

Jenis kelamin	Jumlah (orang)	Persen %
Laki-laki	35	35,0
Perempuan	65	65,0
Total	100	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.1 di atas dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden yang diambil menunjukkan yang paling banyak adalah responden perempuan dengan jumlah 65 orang atau 65,0%. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 35 orang atau 35,0%.

2. Umur responden

Adapun data mengenai umur pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.2
Umur responden

Umur Responden	Jumlah (orang)	Persen %
<29 tahun	40	40,0
30-40	37	37,0
41-50	15	15,0
>50	8	8,0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.2 diatas menunjukkan umur responden yang paling banyak adalah umur responden umur <29 yang berjumlah 40

orang atau 40,0%. Diikuti responden dengan umur 30-40 yang berjumlah 37 orang atau 37,0%, kemudian diikuti dengan responden yang berumur 41-50 berjumlah 15 orang atau 15,0% dan yang paling sedikit adalah responden yang berumur >50 dengan jumlah 8 orang atau 8%.

3. Pekerjaan responden

Adapun data mengenai pekerjaan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.3
Pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persen %
PNS	22	22,0
Pegawai Swasta	20	20,0
Wiraswasta	40	40,0
Lain-lain	18	18,0
Total	100	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.3 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang diambil sebagai sampel menunjukkan tingkat pekerjaan responden yang paling banyak adalah wiraswasta dengan jumlah responden sebesar 40 atau 40 %. Kemudian PNS berjumlah responden sebesar 22 atau 22%. Pekerjaan pegawai swasta dengan jumlah 20 atau 20%. Pekerjaan lain-lain dengan jumlah 18 atau 18%.

4. Penghasilan responden (rata-rata per bulan)

Adapun data mengenai penghasilan responden yang diambil sebagai sampel antara lain sebagai berikut:

Tabel 4.4
Penghasilan responden

Penghasilan	Jumlah (orang)	Persen %
< 2.000.000	64	64,0
2.000.000 - 4.000.000	22	22,0
> 4.000.000	14	14,0
Total	100	100,0

Sumber : Data primer yang diolah, 2020

Dari tabel 4.4 diatas dapat disimpulkan bahwa penghasilan rata-rata responden paling banyak yaitu kurang dari 2.000.000 sebanyak 64 orang atau 64% dan yang berpenghasilan 2.000.000-4.000.000 sebanyak 22 orang atau 22 %. Sedangkan yang paling sedikit berpenghasilan lebih besar dari 4.000.000 sebanyak 14 orang dengan prosentase 14%.

D. Data penyajian hasil penelitian

Berdasarkan judul dan perumusan masalah dimana penelitian ini terdiri dari 2 variabel independen dan 1 variabel dependen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Data variabel diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar oleh peneliti. Adapun tanggapan responden terhadap pernyataan yang disajikan dalam uraian berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Pada variabel kualitas pelayanan, ini hasil akumulasi jawaban dari 100 responden sebagai berikut :

Tabel 4.5
Pernyataan (X1.1.1) : Petugas merespon pelanggan yang datang dengan cepat dan tanggap.

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	1	1,0%	5
2.	Setuju	4	9	9,0%	36
3.	Netral	3	70	70,0%	210
4.	Tidak Setuju	2	20	20,0%	40
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	291
Rata-rata skor					2,91

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.5 dapat disimpulkan bahwa dari 55 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 70 (70,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah sangat setuju sebanyak 1 (1%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral dengan kecepatan dan ketanggapan petugas PDAM Tirta Cahya Agung dalam melayani pelanggan.

Tabel 4.6
Pernyataan (X1.1.2) : Petugas mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat.

No.	Choice	Skor	frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	60	60,0%	300
2.	Setuju	4	28	28,0%	112
3.	Netral	3	11	11,0%	33
4.	Tidak Setuju	2	1	1,0%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	447
Rata-rata skor					4,47

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.6 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi sangat setuju sebanyak 60 (60,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 2 (2,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung sangat setuju dengan

pelayanan petugas PDAM Tirta Cahya Agung dalam menyelesaikan keluhan pelanggan.

Tabel 4.7
Pernyataan (X1.2) : Kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran diloket pembayaran

No.	Choice	Skor	Frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	74	74,0%	370
2.	Setuju	4	14	14,0%	56
3.	Netral	3	11	11,0%	33
4.	Tidak Setuju	2	1	1%	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Jumlah			100	100%	461
Rata-rata skor					4,61

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi sangat setuju sebanyak 74 (74,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 1(1,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung sangat setuju dengan pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung yang memudahkan pelanggan saat transaksi diloket pembayaran.

Tabel 4.8
Pernyataan (X1.3) : Pegawai PDAM memiliki keahlian dan kompetensi sesuai dengan tugas mereka

No.	Choice	Skor	frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	14	14,0%	70
2.	Setuju	4	43	43,0%	172
3.	Netral	3	37	37,0%	111
4.	Tidak Setuju	2	6	6,0%	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	365
Rata-rata skor					3,65

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 43 (43,0%), sedangkan

yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 6 (6,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung setuju jika pegawai PDAM Tirta Cahya Agung memiliki keahlian dan kompetensi sesuai dengan tugas mereka masing-masing.

Tabel 4.9
Pernyataan (X1.4) : Petugas PDAM dapat memahami masalah/keluhan anda dan dapat memberikan solusi atas masalah yang anda hadapi

No.	Choice	Skor	Frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	14	14,0%	70
2.	Setuju	4	29	29,0%	116
3.	Netral	3	52	52,0%	156
4.	Tidak Setuju	2	5	5,0%	10
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	352
Rata-rata skor					3,52

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.9 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 52 (52,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setujusebanyak 5 (5%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral terhadap pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung yang dapat memahami masalah/keluhan serta dapat memberikan solusi atas masalah yang anda hadapi pelanggan.

Tabel 4.10
Pernyataan (X1.5) : PDAM Tirta Cahya Agung memiliki fasilitas fisik pendukung seperti kamar kecil dan ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

No.	Choice	Skor	frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	10	10,0%	50
2.	Setuju	4	47	47,0%	188
3.	Netral	3	37	37,0%	111
4.	Tidak Setuju	2	6	6,0%	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0

Jumlah	100	100%	361
Rata-rata skor			3,61

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 47 (47,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 6 (6%). Maka dapat diartikan responden cenderung setuju jika fasilitas fisik pendukung yang dimiliki PDAM Tirta Cahya Agung sudah nyaman dan bersih digunakan.

Tabel 4.11
Rata-Rata Pilihan Responden Variabel Kualitas Pelayanan(X1)

Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor
Petugas merespon pelanggan yang datang dengan cepat dan tanggap. (X _{1.1.1})	291	2,91
Petugas mampu menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat. (X _{1.1.2})	447	4,47
Kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran diloket pembayaran. (X _{1.2.1})	461	4,61
Pegawai PDAM memiliki keahlian dan kompetensi sesuai dengan tugas mereka. (X _{1.3})	365	3,65
Petugas PDAM dapat memahami masalah/keluhan anda dan dapat memberikan solusi atas masalah yang anda hadapi. (X _{1.4})	352	3,52
PDAM Tirta Cahya Agung memiliki fasilitas fisik pendukung seperti kamar kecil dan ruang tunggu yang nyaman dan bersih. (X _{1.5})	361	3,61
Jumlah Nilai Skor	2.277	22,77
Rata-Rata Total Skor	379,5	3,795

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.11 mengenai tanggapan responden tentang kualitas pelayanan maka dapat diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran diloket pembayaran. (X_{1.2}) dengan total skor 461 atau dengan rata-rata skor 4,61. Sedangkan total skor terendah pada Petugas

merespon pelanggan yang datang dengan cepat dan tanggap. (X_{1.1.1}) dengan total skor 291 atau dengan rata-rata skor 2,91. Artinya para responden setuju dengan kualitas pelayanan berdasarkan kemudahan dalam transaksi diloket pembayaran.

2. Variabel Harga (X₂)

Pada variabel harga, ini hasil akumulasi jawaban dari 100 responden sebagai berikut :

Tabel 4.12
Pernyataan (X_{2.1.1}) : Harga yang ditawarkan PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan.
(X_{2.1.1})

No.	Choice	Skor	frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	6	6,0%	30
2.	Setuju	4	42	42,0%	168
3.	Netral	3	41	41,0%	123
4.	Tidak Setuju	2	11	11,0%	22
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
			100	100%	343
Rata-rata skor					3,43

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 42 (42,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 11 (11,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung setuju dengan harga yang ditawarkan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Tabel 4.13
Pernyataan (X_{2.1.2}) : Harga yang diterima sesuai dengan banyaknya volume air yang di pakai.
(X_{2.1.2})

No.	Choice	Skor	Frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	8	8,0%	40
2.	Setuju	4	37	37,0%	148
3.	Netral	3	47	47,0%	141

4.	Tidak Setuju	2	8	8,0%	16
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	345
Rata-rata skor					3,45

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.13 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 47 (47,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 8 (8,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral jika harga yang diterima sesuai dengan banyaknya volume air yang di pakai.

Tabel 4.14
Pernyataan (X2.2.1) : Batas atau jangka waktu pembayaran air PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai. (X_{2.2.1})

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	17	17,0%	85
2.	Setuju	4	36	36,0%	144
3.	Netral	3	42	42,0%	126
4.	Tidak Setuju	2	5	5,0%	10
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	365
Rata-rata skor					3,65

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 42 (42,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 5 (5,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral jika jangka waktu pembayaran air PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 4.15
Pernyataan (X2.2.2) : Adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk bayar tepat waktu.

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	14	14,0%	70
2.	Setuju	4	43	43,0%	172
3.	Netral	3	37	37,0%	111
4.	Tidak Setuju	2	6	6,0%	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	365
Rata-rata skor					3,65

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 43 (43,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 6 (6%). Maka dapat diartikan responden cenderung setuju jika adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk bayar tepat waktu.

Tabel 4.16
Pernyataan (X2.3.1) : Syarat yang diberikan dalam pembayaran sangat mudah.

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	14	14,0%	70
2.	Setuju	4	29	29,0%	116
3.	Netral	3	52	52,0%	156
4.	Tidak Setuju	2	5	5,0%	10
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	352
Rata-rata skor					3,52

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.16 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 52 (52,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 5 (5%). Maka dapat

diartikan responden cenderung netral jika syarat yang diberlakukan PDAM Tirta Cahya Agung dalam pembayaran sangat mudah dipenuhi .

Tabel 4.17
Pernyataan (X2.3.2) : Adanya sistem pembayaran tagihan air secara online cukup membantu pelanggan.

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	10	10,0%	50
2.	Setuju	4	47	47,0%	188
3.	Netral	3	37	37,0%	111
4.	Tidak Setuju	2	6	6,0%	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	361
Rata-rata skor					3,61

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.17 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 47 (47,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 6 (6%). Maka dapat diartikan responden cenderung setuju jika diberlakukannya sistem pembayaran tagihan air secara online karena sangat memudahkan pelanggan dalam bertransaksi.

Tabel 4.18
Rata-Rata Pilihan Responden Variabel Harga (X₂)

Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor
Harga yang ditawarkan PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan. (X _{2.1.1})	343	3,43
Harga yang diterima sesuai dengan banyaknya volume air yang di pakai. (X _{2.1.2})	345	3,45
Batas atau jangka waktu pembayaran air PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai. (X _{2.2.1})	365	3,65
Adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk bayar tepat waktu. (X _{2.2.2})	365	3,65
Syarat yang diberikan dalam pembayaran sangat mudah. (X _{2.3.1})	352	3,52
Adanya sistem pembayaran tagihan air secara online cukup membantu pelanggan.(X _{2.3.2})	361	3,61

Jumlah Nilai Skor	2131	21,31
Rata-Rata Total Skor	355,17	3,55

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.18 mengenai tanggapan responden tentang kebijakan tarif maka dapat diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan batas atau jangka waktu pembayaran air PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai (X2.1.1) dan adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk bayar tepat waktu (X2.2.2) dengan total skor sama yaitu 365 atau dengan rata-rata skor 3,65. Sedangkan total skor terendah pada pernyataan harga yang ditawarkan PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan (X2.1.1) dengan skor total 343 atau dengan rata-rata skor 3,43. Artinya para responden setuju dengan batas waktu serta adanya denda yang diberlakukan oleh PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pada variabel kepuasan pelanggan, ini hasil akumulasi jawaban dari 100 responden sebagai berikut :

Tabel 4.19

Pernyataan (Y.1.1) : Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	6	6,0%	30
2.	Setuju	4	42	42,0%	168
3.	Netral	3	41	41,0%	123
4.	Tidak Setuju	2	11	11,0%	22
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	343
Rata-rata skor					3,43

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.19 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 42 (42,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah sangat setuju sebanyak 6 (6,0%). Maka dapat diartikan responden cenderung puas dengan pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Tabel 4.20
Pernyataan (Y1.2) : Saya merasa puas atas harga rekening air PDAM Tirta Cahya Agung yang transparan dan sudah sesuai dengan standar peraturan.

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	8	8,0%	40
2.	Setuju	4	37	37,0%	148
3.	Netral	3	47	47,0%	141
4.	Tidak Setuju	2	8	8,0%	16
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100	345
Rata-rata skor					3,45

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.20 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 47 (47,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 8 (8%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral atau cukup puas terhadap harga rekening air PDAM Tirta Cahya Agung yang transparan dan sudah sesuai dengan standar peraturan.

Tabel 4.21
Pernyataan (Y2.1) : Saya akan datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan pelayanan yang memuaskan.

No.	Choice	Skor	Frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	17	17,0%	85
2.	Setuju	4	36	36,0%	144
3.	Netral	3	42	42,0%	126

4.	Tidak Setuju	2	5	5,0%	10
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	365
Rata-rata skor					3,65

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.21 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 42 (42,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 5 (5%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral atau cukup setuju untuk datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan pelayanan yang memuaskan.

Tabel 4.22
Pernyataan (Y2.2) : Saya akan datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan harga rekening air yang transparan dan sesuai dengan standar peraturan.

No.	Choice	Skor	frekuensi	Persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	14	14,0%	70
2.	Setuju	4	43	43,0%	172
3.	Netral	3	37	37,0%	111
4.	Tidak Setuju	2	6	6,0%	12
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	365
Rata-rata skor					3,65

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.22 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi setuju sebanyak 43 (43,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah tidak setuju sebanyak 6 (6%). Maka dapat diartikan responden cenderung setuju untuk berkunjung kembali menggunakan jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan harga yang transparan dan sudah sesuai dengan standar peraturan.

Tabel 4.23
Pernyataan (Y3.1) : Saya bersedia merekomendasikan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung kepada orang lain dikarenakan pelayanan yang memuaskan.

No.	Choice	Skor	frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	2	2,0%	10
2.	Setuju	4	7	7,0%	28
3.	Netral	3	86	86,0%	258
4.	Tidak Setuju	2	5	5,0%	10
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	306
Rata-rata skor					3,06

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.23 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 86 (86,0%), sedangkan yang memilih nilai terendah sangat setuju sebanyak 2 (2%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral atau cukup puas terhadap pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung dan bersedia merekomendasikan pada orang lain.

Tabel 4.24
Pernyataan (Y3.2) : Saya bersedia merekomendasikan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung kepada orang lain dikarenakan harga rekening air yang transparan dan sesuai dengan standar peraturan.

No.	Choice	Skor	frekuensi	persentase	Total Skor
1.	Sangat Setuju	5	1	1,0%	5
2.	Setuju	4	9	9,0%	36
3.	Netral	3	70	70,0%	210
4.	Tidak Setuju	2	20	20,0%	40
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			100	100%	291
Rata-rata skor					2,91

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Dari tabel 4.24 dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden yang memilih nilai tertinggi netral sebanyak 70 (70,0%), sedangkan

yang memilih nilai terendah sangat setuju sebanyak 1 (1%). Maka dapat diartikan responden cenderung netral atau cukup puas dengan harga rekening air PDAM Tirta Cahya Agung dan siap merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 4.25
Rata-Rata Pilihan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	Total Skor	Rata-Rata Skor
Saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung (Y _{1.1})	343	3,43
Saya merasa puas atas harga rekening air PDAM Tirta Cahya Agung yang transparan dan sudah sesuai dengan standar peraturan.(Y _{1.2})	345	3,45
Saya akan datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan pelayanan yang memuaskan. (Y _{2.1})	365	3,65
Saya akan datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan harga rekening air yang transparan dan sesuai dengan standar peraturan. (Y _{2.2})	365	3,65
Saya bersedia merekomendasikan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung kepada orang lain dikarenakan pelayanan yang memuaskan.(Y _{3.1})	306	3,06
Saya bersedia merekomendasikan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung kepada orang lain dikarenakan harga rekening air yang transparan dan sesuai dengan standar peraturan. (Y _{3.2})	291	2,91
Jumlah Nilai Skor	2015	20,15
Rata-Rata Total Skor	335,83	3,358

Sumber : Pengolahan Data Primer, 2020

Berdasarkan tabel 4.57 mengenai tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan maka dapat diketahui bahwa total skor tertinggi pada pernyataan saya akan datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan pelayanan yang

memuaskan (Y2.1) dan saya akan datang kembali untuk menggunakan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung dikarenakan tarif rekening air yang transparan dan sesuai dengan standar peraturan (Y2.2) dengan total skor 365 atau dengan rata-rata skor 3,65. Sedangkan total skor terendah pada pernyataan saya bersedia merekomendasikan produk/jasa PDAM Tirta Cahya Agung kepada orang lain dikarenakan harga rekening air yang transparan dan sesuai dengan standar peraturan. (Y3.2) dengan total skor 291 atau dengan rata-rata skor 2,91. Artinya para responden puas atas harga serta pelayanan PDAM Tirta Cahya Agung dalam mengatasi keluhan pelanggan.

E. Analisis Data Dan Pengujian Hipotesis

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu.⁸⁶

Tabel 4.26
Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	No Item	<i>Corrected Item Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1.1	0,500	0,165	Valid
	X1.1.2	0,243	0,165	Valid
	X1.2.1	0,230	0,165	Valid
	X1.2.2	0,619	0,165	Valid

⁸⁶ V.Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta, Pustaka Baru Press, 2015), hlm. 192

	X1.2.3	0,547	0,165	Valid
	X1.2.4	0,456	0,165	Valid
Harga (X2)	X2.1.1	0,512	0,165	Valid
	X2.1.2	0,653	0,165	Valid
	X2.2.1	0,697	0,165	Valid
	X2.2.2	0,697	0,165	Valid
	X2.2.3	0,660	0,165	Valid
	X2.2.4	0,669	0,165	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,453	0,165	Valid
	Y1.2	0,584	0,165	Valid
	Y2.1	0,671	0,165	Valid
	Y2.2	0,676	0,165	Valid
	Y3.1	0,200	0,165	Valid
	Y3.2	0,505	0,165	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel 4.26 diatas, seluruh item adalah valid karena *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai r tabel (0,165) sehingga dalam penelitian ini semua item dalam instrument memenuhi persyaratan validitas serta dapat mengukur dengan tepat dan cermat.

b. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal, tersebut dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* diukur berdasarkan skala *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1.⁸⁷

⁸⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustaka, 2009) hlm.97

Tabel 4.27
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,694	0,60	Reliabel
Harga (X2)	0,858	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,772	0,60	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Dari hasil output SPSS pada tabel diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,694 maka variabel kualitas pelayanan dikatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel harga sebesar 0,858 maka variabel harga dikatakan reliabel. Nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar 0,772 maka variabel kepuasan pelanggan dikatakan reliabel. Jadi reliabel suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > dari 0,60. Kuisioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai koefisien Alpha lebih besar dari 0,6.

2. Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

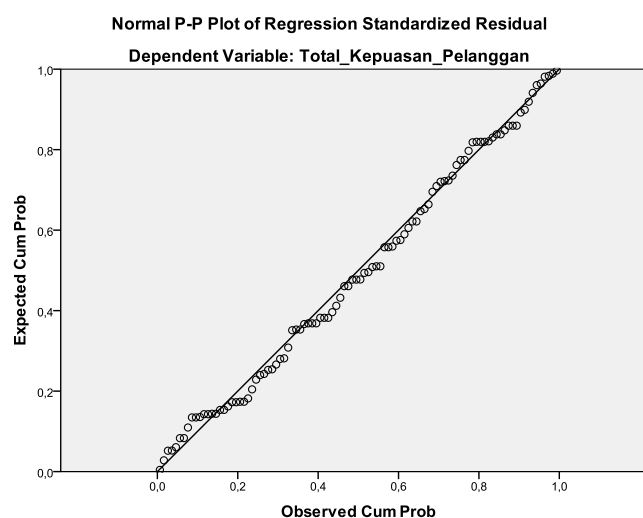
Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.⁸⁸

⁸⁸ V.Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 52

Uji normalitas dapat diketahui dengan melihat hasil pengujian output SPSS pada grafik *P-P Plots* dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal menunjukkan data tidak berdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.28
Hasil uji normalitas data



Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Kesimpulan dari gambar diatas adalah titik-titik mengikuti dan mendekati garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa memenuhi asumsi normalitas.

Pendeteksian normalitas data apakah terdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Untuk kriteria pengambilan keputusan dengan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai sign. atau signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal.
- 2) Nilai sign. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal.⁸⁹

Hasil pengujian dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.29
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Total_Kualitas_ Pelayanan	Total_Harga	Total_Kepuasan _Pelanggan
N		100	100	100
Normal	Mean	22,77	21,31	20,15
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	2,763	3,589	2,897
Most Extreme	Absolute	,117	,122	,121
Differences	Positive	,117	,122	,121
	Negative	-,079	-,083	-,089
Kolmogorov-Smirnov Z		1,168	1,224	1,206
Asymp. Sig. (2-tailed)		,130	,100	,109

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dapat diketahui bahwa nilai *Kolmogorov-Smirnov* untuk variabel

⁸⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik...*, hlm.. 83

kualitas pelayanan dengan nilai $0,130 > 0,05$ maka dapat dikatakan data berdistribusi normal, variabel harga dengan nilai $0,100 > 0,05$ maka dapat dikatakan data berdistribusi normal dan variabel kepuasan pelanggan dengan nilai $0,109 > 0,05$ maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidak adanya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu ada hubungan linier antar variabel independent dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas bisa melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 4.30
Hasil Uji Multikolinearitas

		Coefficients ^a	
		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas pelayanan	,283	3,530
	Harga	,283	3,530

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF adalah :

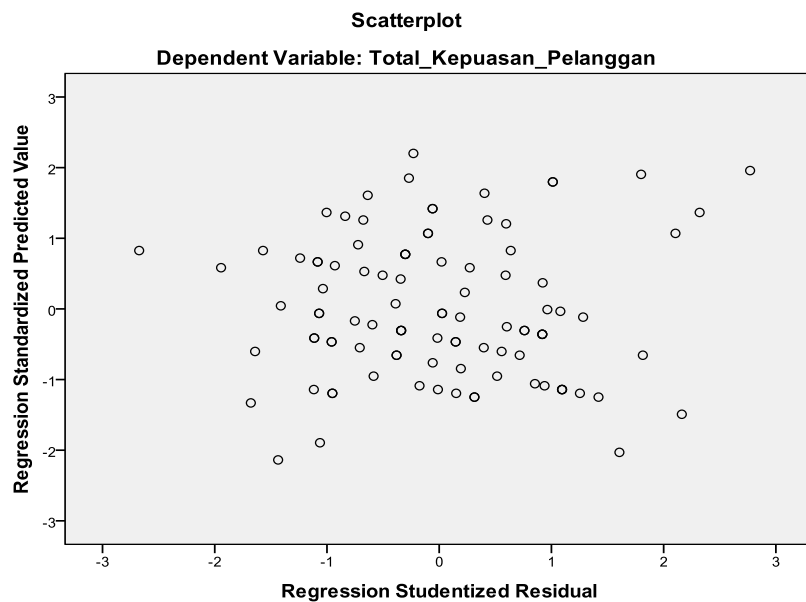
- 1) Nilai Tolerance $0,283 > 0,1$ serta nilai VIF 3,530 (X1)
- 2) Nilai Tolerance $0,283 > 0,1$ serta nilai VIF 3,530 (X2)

Maka dapat disimpulkan bahwa variabel tidak terdapat masalah multikolinieritas karena VIF lebih kecil dari 10.

c. Uji Heteroskedasitas

Uji Heteroskedasitas digunakan untuk mendeteksi ada atau tidak adanya masalah heteroskedasitas dengan media grafik, apabila grafik membentuk pola khusus maka model terdapat heteroskedastisitas.

Tabel 4.31
Hasil Uji heteroskedasitas



Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Dari hasil output scatterplot diatas di peroleh titik-titik menyebar dibawah dan diatas sumbu Y dan tidak mempunyai pola tertentu yang teratur, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Tabel 4.32
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,950 ^a	,902	,900	,918	1,900

a. Predictors: (Constant), Total_Harga, Total_Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Total_Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Dari penelitian di atas nilai DW = 1,900 berada diantara -2 dan +2 maka dapat diambil kesimpulan bahwa persamaan regresi di atas tidak mengalami autokorelasi.

3. Regresi Linear Berganda

Tabel 4.33
Hasil Uji linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,563	,787		3,257	,002
Total_Kualitas_Pelayanan	,147	,063	,140	2,345	,021
Total_Harga	,668	,048	,828	13,833	,000

a. Dependent Variable: Total_Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Analisis data dari tabel coefficient diatas menggambarkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

$$Y = 17,324 + 0,285 + 0,313 + e$$

Keterangan :

a. Nilai konstansa = 2,563

Nilai $a = 2,563$ dapat dikatakan apabila nilai $x_1 = 0$, $x_2 = 0$ maka dapat dikatakan sebagai berikut :

“ketika kualitas pelayanan (X1) dan harga (X2) nilainya adalah 0 (nol) maka kepuasan pelanggan (Y) meningkat 2,563 atau 256,3%.

b. Nilai $b_1 = 0,147$ menyatakan bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X1) dianggap tetap maka dapat dikatakan sebagai berikut :

“bahwa setiap penambahan karena tanda positif 1 kualitas pelayanan, maka kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,147, sebaliknya jika kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar 1 maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar -0,147 atau 14,7 %.

c. Nilai $b_2 = 0,668$ menyatakan bahwa nilai variabel harga (X2) dianggap tetap maka dapat dikatakan sebagai berikut :

“bahwa setiap penambahan karena tanda positif 1 harga, maka harga akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,668. Sebaliknya jika harga mengalami penurunan sebesar 1 maka kepuasan pelanggan diprediksi mengalami penurunan sebesar - 0,668 atau 68,8 %.

4. Hipotesis

a. Uji T

Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variable dependent (Y).⁹⁰

Prosedur pengujiannya sebagai berikut :

H_0 = tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.

H_a = ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dengan variabel dependent.

Pengambilan keputusannya ditentukan dengan cara sebagai berikut :

Jika nilai Sig > 0,05 maka menerima H_0 dan menolak H_a

Jika nilai Sig < 0,05 maka menolak H_0 dan menerima H_a

Tabel 4.34
Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	1 (Constant)	2,563	,787		
Total_Kualitas_Pelayanan	,147	,063	,140	2,345	,021
Total_Harga	,668	,048	,828	13,833	,000

a. Dependent Variable: Total_Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

⁹⁰ Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis..., hlm. 161

Menguji signifikansi konstanta pada model linear (α)

H_0 = koefisien regresi α tidak signifikansi, jika nilai sig > 0,05 (5%)

H_a = koefisien regresi α signifikansi, jika nilai sig < 0,05 (5%)

Diperoleh pada tabel coefficient nilai signifikansi untuk kualitas pelayanan 0,021 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikansi. Pada t_{tabel} dengan signifikansi $df=n-k = 100-3 = 97$ maka dapat diketahui $t_{tabel} = 1,661$ maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 2,345 > 1,661 maka dapat disimpulkan untuk menolak H_0 artinya koefisien regresi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Nilai signifikansi untuk harga 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan tarif mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikansi. Pada t_{tabel} dengan signifikansi $df=n-k = 100-3 = 97$ maka dapat diketahui $t_{tabel} = 1,661$. Untuk $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 13,833 > 1,661 maka dapat disimpulkan H_0 ditolak artinya koefisien regresi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

b. Uji f

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y).⁹¹

H_0 = Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent (X_1, X_2) terhadap variabel dependent (Y)

H_a = Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent (X_1, X_2) terhadap variabel dependent (Y)

Pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut :

Jika nilai Sig. > 0,05 maka menerima H_0 dan H_a menolak

Jika nilai Sig. < 0,05 maka H_0 menolak dan H_a menerima

Berikut hasil output SPSS uji F yang terdapat dalam tabel

ANOVA:

Tabel 4.35
Hasil Uji F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	749,001	2	374,500	444,366	,000 ^a
	Residual	81,749	97	,843		
	Total	830,750	99			

a. Predictors: (Constant), Total_Harga, Total_Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Total_Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

⁹¹ Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian Bisnis..., hlm. 162

Berdasarkan hasil uji f diatas maka dapat diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 444,366 dengan nilai signifikansi 0,000. Dengan mengubah tingkat kesalahan 0,05 (5%), maka nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Dimana $F_{tabel} = 3,090$ diperoleh dengan rumus $F_{tabel} = n - k = 100 - 3 = 97$. Keterangan : n = jumlah responden, k = jumlah variabel independen dan dependent. Untuk $F_{hitung} (444,366) > F_{tabel} (3,090)$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

5. Koefisien Determinasi

Tabel 4.36
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,950 ^a	,902	,900	,918	1,900

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas_Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data SPSS 16, 2020

Berdasarkan hasil tabel 4.36 diketahui bahwa nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,950 dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,902 (90,2%). Koefisien determinasi menunjukkan bahwa 90,2% kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga sedangkan sisanya sebesar (100%-90,2%=9,8%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.