

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

Hasil penelitian pada bab sebelumnya yang membahas terkait analisis data dengan menggunakan program *SPSS 16.0*, instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner variabel kualitas pelayanan pada tabel *Corrected Item Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha* implikasi teruji valid dan reliabel. Dalam tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *asympt.sig (2-tailed)* lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 yang didapatkan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal. Pada uji multikolinearitas diketahui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* data kemasam terbebas dari multikolinearitas dan pada gambar uji heteroskedastisitas tidak membentuk suatu pola yang jelas, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini koefisien regresi di tabel signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 0,05 diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Hasil penelitian ini sesuai penelitian yang dilakukan Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, dan Djoko Widodo dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi* dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa melalui uji regresi parsial (uji t) diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.⁹² Hal ini dibuktikan dengan hasil t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dan melalui uji F diketahui bahwa nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel. Dan juga penelitian yang dilakukan Indra Aditya dan Suhaji dengan judul *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang* dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan secara parsial karena nilai variabel kualitas pelayanan t_{hitung} sebesar lebih besar t_{tabel} , Ada pengaruh yang positif dan signifikansi antara variabel kualitas pelayanan secara berganda karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.⁹³

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh hasil sesuai dengan teori Fandy Tjiptono bahwa kepuasan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dalam hal ini yaitu tingkat kualitas pelayanan.

⁹²Ludviyatus Sholeha dkk, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi*, ISSN:1907-9990, Jurnal Pendidikan Ilmu Ekonomi dan Ilmu Sosial, Vol.12, No.1, April 2018, hal.15

⁹³Indra Aditya dan Suhaji, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada UD Pandan Wangi Semarang*, Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis. Vol.2, No 5, 2015, Hal.7

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dari pelanggan. apabila pelayanan diterima dengan baik dan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipresepsikan dengan kualitas-kualitas yang ideal.⁹⁴

PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung telah memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Cahya Agung diantaranya yaitu pertama kecepatan dan ketanggapan petugas dalam merespon pelanggan, kedua kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, ketiga kemudahan pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran diloket pembayaran, keempat keahlian dan kompetensi yang dimiliki karyawan PDAM Tirta Cahya Agung dimasing-masing bidang, kelima petugas PDAM mampu memahami masalah/keluhan pelanggan dan mampu memberikan solusi atas masalah tersebut, keenam PDAM Tirta Cahya Agung memiliki fasilitas fisik pendukung seperti kamar kecil dan ruang tunggu yang nyaman dan bersih.

Pada data kuesioner responden yang telah diolah, diperoleh hasil nilai indeks tinggi untuk variabel kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Hal ini menyatakan bahwa perusahaan telah memberikan pelayanan yang cukup baik dan memuaskan

⁹⁴ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), Hal.20

bagi pelanggannya. PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung sangat mengoptimalkan kualitas pelayanan untuk mencapai tujuan perusahaan yakni memberikan kepuasan bagi pelanggan dan masyarakat .

Dari fakta diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang tidak terpisahkan oleh kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta minat membeli ulang produk atau jasa oleh pelanggan. Semakin baik pelayanan suatu perusahaan akan menciptakan rasa aman bagi konsumen untuk terus berlangganan dalam menggunakan produk atau jasa perusahaan tersebut.

B. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

Hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel *Corrected Item Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha* implikasi teruji valid dan reliabel. Pada tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *asympt.sig (2-tailed)* lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 yang didapatkan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal. Pada hasil pengujian ini koefisien regresi secara bersama-sama pada perhitungan menggunakan SPSS 16.0 didapatkan tabel signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 0,05 diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang berarti variabel harga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap

variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung secara simultan (bersama-sama).

Hasil penelitian ini sesuai penelitian yang dilakukan Suradi dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan* hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan.⁹⁵ Dan juga penelitian yang dilakukan Jessica J., James Massie dan Decky Adare, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel* dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, hasil uji t diperoleh variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.⁹⁶

Berdasarkan dari hasil penelitian ini diperoleh hasil sesuai dengan teori Khotler Amstrong bahwa kepuasan pelanggan akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, dalam hal ini yaitu harga. Dimana harga merupakan sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dan barang serta pelayanannya. Harga suatu barang atau jasa menunjukkan nilai

⁹⁵Suardi dan Yuliana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan*, Jurnal Bisnis Corporate, ISSN: 2579-6445, Vol 4 No.2, Desember 2019, Hal.95

⁹⁶Jessica J. dkk, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Kartu Prabayar Telkomsel*, ISSN 2303-1174, Jurnal EMBA 1237, Vol.2 No.3 September 2014, Hal. 1237-1245

dimata pelanggan bila bersedia membayar, pelanggan menilai bahwa manfaat yang ditimbulkan oleh produk atau jasa yang ditawarkan sudah sesuai dengan uang yang dikeluarkan. Basu Swastha dalam bukunya menyebutkan ada tiga indikator harga, diantaranya adalah tingkat harga, waktu pembayaran dan syarat pembayaran.⁹⁷

Penetapan harga PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung telah baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun pelanggan merasa puas dengan harga PDAM Tirta Cahya Agung disebabkan oleh pertama harga yang ditawarkan PDAM sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan, kedua harga yang diterima sesuai dengan banyaknya volume air yang di pakai, ketiga batas atau jangka waktu pembayaran air PDAM Tirta Cahya Agung sudah sesuai, keempat adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk bayar tepat waktu, kelima syarat yang diberikan dalam pembayaran sangat mudah, keenam adanya sistem pembayaran tagihan air secara online cukup membantu pelanggan.

Berdasarkan pada angket yang telah disebarakan pada 100 pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, sebagian besar responden menyatakan kepuasannya atas harga yang diberlakukan. Sebagai contoh penetapan harga yang diberlakukan pada golongan rumah tangga umum sebesar Rp. 2500 untuk setiap pemakaian m³, banyak pelanggan yang merasa cukup puas atas harga tersebut dikarenakan

⁹⁷ Basu Swastha, Azas-Azas Marketing, (Yogyakarta: Liberty Offset, 2000), hal.125

terjangkau oleh daya beli mereka. Dari fakta tersebut dapat disimpulkan bahwa selain kualitas pelayanan faktor yang tidak dapat dipisahkan dari kepuasan konsumen adalah harga yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal tersebut dikarenakan besar kecilnya nilai signifikansi akan berpengaruh terhadap meningkat atau tidaknya kepuasan pelanggan. Umumnya harga yang tepat akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang menikmati produk atau jasa suatu perusahaan.

C. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

Hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel *Corrected Item Total Correlation* dan *Cronbach's Alpha* implikasi teruji valid dan reliabel. Pada tabel *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka *asympt.sig* (2-tailed) lebih besar dari nilai taraf signifikansi 0,05 yang didapatkan sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berdistribusi normal. Pada hasil pengujian ini koefisien regresi secara bersama-sama pada perhitungan menggunakan SPSS 16.0 didapatkan tabel signifikansi lebih kecil dari nilai alpha 0,05 diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Maka dari hal tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel harga memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung secara simultan (bersama-sama).

Berdasarkan analisis diatas, dapat diketahui bahwasanya pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung termasuk dalam kategori baik yang sesuai dengan sebagian pernyataan responden. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Lupioyadi yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir persepsi pelanggan. Karena citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi perusahaan penyedia produk atau jasa, melainkan berdasarkan dari persepsi pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan. Tjiptono menyebutkan dalam bukunya bahwa, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (Outcome) tidak memenuhi harapan pelanggan.⁹⁸

Untuk menjamin kepuasan pelanggan terwujud, salah satu upaya yang dilakukan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung adalah dengan menjamin kualitas pelayanan untuk tetap baik serta menjamin harga yang sesuai dengan harapan pelanggan, karena kontribusi dari kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan cukup besar.

Sedangkan harga yang disediakan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung juga termasuk dalam kategori baik, hal tersebut

⁹⁸ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*.....,hal.62

dapat dilihat dari harga yang terjangkau oleh pelanggan serta kesesuaian antara harga dan manfaat yang diperoleh. Dalam penetapan harga perlu diperhatikan daya beli pelanggan, sebab harga berkaitan erat dengan perspektif pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sumarni, yakni penetapan harga bukanlah perkara yang mudah . Menetapkan harga harus memperhatikan daya beli pelanggannya agar pelanggan tidak beralih pada produk atau jasa perusahaan lain.⁹⁹

⁹⁹ Murti Sumarni, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi kelima, Yogyakarta: Liberty, 2002, hal 225