



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN RESPONSIVITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM

Yogi Ardianto¹⁾, Heny Sidanti²⁾, Apriyanti³⁾

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun

email: Yogiardianto90@mail.com

¹Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun

email: henysidanti75@gmail.com

²Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun

email: kelip.apriyanti94@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study aims to determine the effect of service quality, product quality and partial responsiveness on customer satisfaction PDAM Tirta Dharma Purabaya Madiun Regency. To determine the effect of service quality, product quality and responsiveness simultaneously on customer satisfaction PDAM Tirta Dharma Purabaya, Madiun Regency. The population in this study is the number of customers in the company PDAM Tirta Dharma Purabaya, Madiun Regency. The sample in this study was taken using data collection which was called purposive sampling. In this study determined by spreading 179 questionnaires to respondents. The data analysis used in this study is multiple linear regression. The results showed that: Service Quality, Product Quality and Responsiveness had a positive effect on Customer Satisfaction PDAM Tirta Dharma Purabaya, Madiun Regency. The better service, product quality and responsiveness provided by the company the greater customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Product Quality, Responsiveness and Customer Relationship

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan di perusahaan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan pengumpulan data yang disebut purposive sampling. Dalam penelitian ini di tentukan dengan menyebar 179 kuesioner ke responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Responsivitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. Semakin baik pelayanan, kualitas produk dan responsivitas yang di berikan perusahaan semakin besar kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Responsivitas dan Kepuasan Pelanggan



1. PENDAHULUAN

Suatu organisasi tergantung pada bagaimana perusahaan memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, dengan memenuhi harapan dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan perusahaan sudah mampu mengalahkan pesaingnya. Perkembangan perekonomian menciptakan persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar Internasional. Keberhasilan bisnis tergantung pada pemahaman perusahaan dan memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk atau jasa yang berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup besar, dengan memenuhi kepuasan konsumen maka perusahaan akan mendapatkan loyalitas dari pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pentingnya peran kualitas pelayanan bagi perusahaan untuk membentuk kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kepuasan yang di dapat pelanggan ini disebabkan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada perusahaan. Jika perusahaan dapat menyediakan apa yang di harapkan konsumen maka akan terjadi kepuasan oleh konsumen, tetapi sebaliknya jika perusahaan tidak dapat memenuhi pelayanan yang diharapkan konsumen, maka loyalitas dari konsumen tidak akan di dapatkan oleh perusahaan (Alawiyah: 2018).

Begitu pula yang harus di lakukan oleh perusahaan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun yaitu tentang kualitas produk yang harus di perhatikan kualitasnya. Salah satu berdirinya PDAM tersebut juga untuk mencukupi kebutuhan pokok masyarakat untuk mendapatkan air yang sehat, jernih dan bersih dari penyaringan yang di lakukan oleh PDAM. Air merupakan sumber daya nasional yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat, maka pengelolaannya diatur dan dipegang oleh pemerintah (Hamdani, 2016). Hal ini merupakan dasar bagi pemerintah bahwa penggunaan air harus dikelola dengan baik dan benar agar memberikan kemakmuran bagi rakyat. Dengan mengikuti perkembangan jaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk Provinsi Jawa Timur, khususnya di daerah Kabupaten Madiun.

Berdasarkan laporan dari perusahaan banyak keluhan yang di lakukan oleh pelanggan tentang kualitas produk air yang kotor, berbau dan berwarna kecoklatan maka perusahaan merespon keluhan yang telah diberikan oleh pelanggan. Responsivitas merupakan suatu kemampuan sebuah organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan seluruh masyarakat dan menyusun semua kebutuhan untuk lebih mengembangkan program pelayanan yang ada. Responsivitas selalu berkaitan dengan kecepatan tangapan yang di lakukan oleh petugas yang melayani dan memenuhi kebutuhan seluruh masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan responsivitas yang ditujukan karena adanya ketidak selarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat agar terjadinya kepuasan pelanggan (Rindo sesarius: 2014).



Memuaskan kebutuhan pelanggan memang sudah menjadi tujuan suatu perusahaan, selain memuaskan kebutuhan pelanggan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan pelanggan mendefinisikan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan dalam pembelian pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, dengan demikian kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan (Sulistiyawati & Ketut Seminari: 2015). Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dapat diartikan sebagaimana harapan yang dirasakan dari konsumen itu tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggannya (Efendi dan Lili, 2016). Jika pelayanan perusahaan tersebut tidak sesuai dengan kemauan konsumen akan menimbulkan rasa kecewa, sebaliknya pelayanan yang diberikan cukup memuaskan maka konsumen akan senang.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut yang telah dikemukakan di atas penulis ingin melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Responsivitas Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun”**

2. KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESA

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli dengan baik, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Kualitas yang rendah akan mempengaruhi perusahaan jika di posisi yang kurang menguntungkan, karena jika konsumen merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar para konsumen akan menggunakan jasa perusahaan lain.

Kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian besar dari perusahaan dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. (Alawiyah, 2018).

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkatan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang dilihat dari harapan dan kenyataan. Suatu pelayanan akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi pelanggan atas nilai produk atau jasa tersebut. Yang artinya kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan penilaian kepuasan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

b. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh perusahaan apabila perusahaan ingin usahanya dapat bersaing di pasar. Jika hal itu dapat dilaksanakan oleh perusahaan maka perusahaan akan tetap dapat memuaskan pelanggan dan dapat menambah jumlah konsumen. Kualitas produk adalah bagaimana produk itu



sendiri memiliki nilai yang dapat memuaskan konsumen baik secara fisik maupun secara psikologis yang menunjuk pada atribut atau sifat-sifat yang terdapat dalam suatu barang atau hasil.

Dalam perkembangan suatu perusahaan, persoalan tentang kualitas produk akan menentukan bagaimana pesat atau tidaknya perkembangan suatu perusahaan. Semakin baik kualitas produk yang di hasilkan oleh perusahaan maka akan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk melakukan pembelian (Kotler & Armstrong: 2008). Menurut Kotler (2012), Suatu produk kebanyakan disediakan pada satu diantara empat tingkatan : Kualitas rendah, kualitas rata-rata sedang, kualitas baik dan kualitas sangat baik. Dari beberapa atribut diatas dapat diukur dengan objektif, Akan tetap dari sudut pemasaran kualitas produk harus diukur dari persepsi konsumen tentang bagaimana kualitas tersebut.

Dari definisi diatas jadi kualitas produk dalam pandangan konsumen adalah hal yang mempunyai ruang lingkup tersendiri yang berbeda dengan kualitas dalam pandangan produsen saat meneluarkan suatu produk yang biasa di kenal kualitas sebenarnya.

c. Responsivitas

Menurut Wijayanto (2018) Responsivitas merupakan suatu kemampuan brokrasi untuk lebih mengenali apa yang dibutuhkan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan apresiasi masyarakat. Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong *customers* dan menyelenggarakan secara ikhlas, serta kemauan untuk membantu konsumen untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan (Hardiansyah 2011).

Dengan begitu maka pelanggan akan merasa puas terhadap respon yang diberikan oleh perusahaan. Apabila terdapat rendahnya suatu respon terhadap keluhan yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan menimbulkan rasa ragu dan kurang percaya terhadap pelanggan. Maka pelanggan akan tidak merasa puas akan respon yang telah diberikan oleh perusahaan, sehingga angka pengaduan semakin menurun dan perusahaan akan mengalami penurunan dalam penjualannya.

Menurut definisi diatas dapat disimpulkan bahwa respon dari perusahaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya respon yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan terbantu terhadap keluhan-keluhan yang telah di berikan oleh perusahaan dan pelanggan akan merasa lebih puas dan pelanggan akan menetap di perusahaan tersebut.\

d. Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy Tjiptono (2015:45) Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik dalam pasar modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan konsumennya. Sedangkan menurut Lamandasa (2011), Kepuasan pelanggan merupakan suatu faktor penentu dari kesuksesan suatu perusahaan. Selain itu kepuasan pelanggan menjadi hal utama untuk menghadapi para pesaing.



Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang terpenting dalam dunia usaha, kepuasan pelanggan merupakan penilaian dari seseorang mengenai suatu produk dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika produk tersebut tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan dan jika produk yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka akan timbul rasa puas terhadap pelanggan (Kotler & Keller, 2009:14).

Berdasarkan landasan teori yang sudah dijelaskan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

- H1 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- H2 : Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.
- H3 :Ada pengaruh yang signifikan antara responsivitas terhadap kepuasan pelanggan.
- H4 :Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan jumlah pengaduan dari pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun sepanjang tahun 2018 dengan jumlah 358 pengaduan. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling yaitu pengambilan sampel secara acak. Populasi yang digunakan sebagai sampel sebanyak 179 orang, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 179 responden.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

a) Hasil

a. Analisis Statistik Deskriptif

1. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil dari *analisis deskriptif* ditemukan nilai minimum 3,10 nilai maksimum 5, rata-rata 4,4520 dan standar deviasi sebesar 0,47385. Rata-rata skor variabel kualitas pelayanan tersebut menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan tergolong tinggi.

2. Kualitas Produk

Berdasarkan hasil dari *analisis deskriptif* ditemukan nilai minimum 3,00 nilai maksimum 5, rata-rata 4,4296 dan standar deviasi sebesar 0,49613. Rata-rata skor variabel kualitas produk tersebut menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan tergolong tinggi.

3. Responsivitas

Berdasarkan hasil dari *analisis deskriptif* ditemukan nilai minimum 3,00 nilai maksimum 5, rata-rata 4,4525 dan standar deviasi sebesar 0,46293. Rata-rata skor variable responsivitas tersebut menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan tergolong tinggi.

4. Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil dari *analisis deskriptif* ditemukan nilai minimum 3,00 nilai maksimum 5,00 rata-rata 4,4352 dan standar deviasi sebesar 0,48290. Rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan tersebut menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan tergolong tinggi.

b. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.13
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		179
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.10220380
Most Extreme Differences	Absolute	.107
	Positive	.040
	Negative	-.107
Kolmogorov-Smirnov Z		1.428
Asymp. Sig. (2-tailed)		.134

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikan Unstandardized Residual sebesar 0,134 lebih besar dari $\alpha = 0,05$, artinya variabel dalam penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Autokorelasi

Tabel 4.15
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.977 ^a	.955	.954	.10308	2.094

a. Predictors: (Constant), responsivitas, kualitas pelayanan, kualitas produk

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 2,094. Untuk mengetahui terdapat autokorelasi atau tidak terlebih dahulu dihitung d_u dan d_l sebagai berikut:

Tabel 4.16
Uji Autokorelasi

Du	4-du	DW	Keputusan
1,789	2,211	2,094	Tidak Terjadi Autokorelasi

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai $d_u = 1,789$, $4-d_u = 2,211$, dan nilai $DW = 2,020$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa $1,789 < 2,094 < 2,211$, maka menurut Sulaiman (2004) adalah tidak ada autokorelasi.

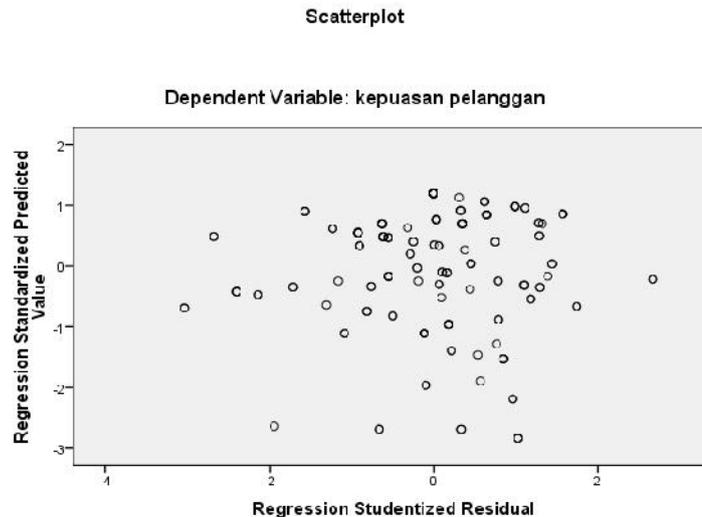
3. Uji Multikolieniritas

Tabel 4.14
COEFFICIENTS

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
kualitas pelayanan	.138	7.263
kualitas produk	.129	7.729
Responsivitas	.120	8.363

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai VIF untuk kualitas pelayanan sebesar 7,263, kualitas produk sebesar 7,729 dan responsivitas sebesar 8,363. Karena nilai *tolerance* $> 0,1$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$. (Ghozali, 2016), maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah multikolinearitas.

4. Uji Heterokedastitas



Berdasarkan hasil uji *heterokedastitas* yang disajikan di atas, dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas dan titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi *homokedastitas*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah *heterokedastitas*.

c. Uji Hipotesis

1. Pesamaan Regresi Berganda

a. Nilai konstanta sebesar -0,094

Nilai konstanta sebesar -0,094 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan (X_1), variabel kualitas produk (X_2) dan responsivitas (X_3) diabaikan dalam analisis, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun (Y) sebesar 0,094.

b. Nilai b_1 sebesar 0,378

Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) diketahui sebesar 0,378 artinya apabila kualitas pelayanan meningkat 1 kali, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun akan meningkat pula sebesar 0,378 dengan catatan variabel X_2 dan X_3 tetap.

c. Nilai b_2 sebesar 0,318

Koefisien regresi variabel kualitas produk (X_2) diketahui sebesar 0,318 artinya apabila kualitas produk naik 1 kali maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun akan meningkat sebesar 0,318 lebih baik dengan catatan variabel X_1 dan X_3 tetap.

d. Nilai b_3 sebesar 0,323

Koefisien regresi variabel responsivitas (X_3) diketahui sebesar 0,323 artinya apabila responsivitas meningkat 1 kali, maka kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun akan meningkat pula sebesar 0,323 satuan, dengan catatan variabel X_1 dan X_2 tetap.

2. Uji Parsial T

Berdasarkan hasil uji *parsial t* diperoleh dengan bantuan *software IBM for SPSS versi 22* diperoleh temuan sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh *signifikan* dan *positif* terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $t_{hitung} = 8,603$ serta koefisien *sig* $0,000 < 0,05$.
- b. Kualitas produk memberikan pengaruh *signifikan* dan *positif* terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $t_{hitung} = 7,336$ serta koefisien *sig* $0,000 < 0,05$.
- c. Responsivitas memberikan pengaruh *signifikan* dan *positif* terhadap kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $t_{hitung} = 6,700$ serta koefisien *sig* $0,000 < 0,05$.

3. Uji simultan F

Berdasarkan uji simultan F diperoleh temuan penelitian bahwa Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Responsivitas memberikan pengaruh yang *positif* dan *signifikan*, temuan ini dibuktikan dengan koefisien $F_{hitung} = 1244$ serta koefisien *sig* $= 0,000 < 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil Uji koefisien diperoleh temuan penelitian bahwa variabel Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Responsivitas memberikan pengaruh sebesar 95,4% terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini dibuktikan dengan Koefisien $R_{square} = 0,954$.

1. Pembahasan

a) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Puabaya Kabupaten Madiun, temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, serta koefisien *sig* $< 0,05$. yang berarti dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

b) Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Puabaya Kabupaten Madiun, temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, serta koefisien *sig* $< 0,05$. yang berarti dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

c) Responsivitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh responsivitas terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun, temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $t_{hitung} > t_{tabel}$, serta koefisien $sig < 0.05$. yang berarti dengan semakin meningkatnya responsivitas, maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

d) Kualitas pelayanan, Kualitas Produk dan Responsivitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh temuan penelitian bahwa terdapat pengaruh signifikan dan simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun, temuan penelitian ini dibuktikan dengan koefisien $F_{hitung} > F_{tabel}$, serta koefisien $sig < 0.05$. yang berarti dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas maka akan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

E. KESIMPULAN DAN SARAN**1) Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan hasil uji hipotesis tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji statistik t, Kualitas pelayanan memiliki signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.
2. Berdasarkan hasil Uji statistik t, Kualitas produk memiliki signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.
3. Berdasarkan hasil Uji statistik t, Responsivitas memiliki signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

Berdasarkan uji F, Kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas memiliki nilai signifikansi, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan, kualitas produk dan responsivitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.

2) Saran



Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah di ambil, maka penulis akan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dalam menghadapi keluhan konsumen sebaiknya lebih cepat di tanggapi, hal ini yang sangat di harapkan oleh konsumen, dengan cepatnya PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun dalam menangani keluhan maka pelanggan akan lebih puas.
2. Peneliti selanjutnya hendaknya menambah variabel hendaknya ditambahkan variabel penelitian lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun.
3. Peneliti selanjutnya hendaknya menambah sampel lebih banyak agar dapat lebih menggambarkan populasi.

DAFTAR PUSTAKA

Alawiyah Titien. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond di Kota Samarinda. e – Journal Admitrasi Bisnis. Vol 6, No. 2.

Efendi Panjaitan., Lili Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen. Vol 11, No. 2.

Hamdani Alam., Septiani Nunik. (2016). Pengaruh Kualitas Air Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirta Intan Garut. e – Jurnal Wacana Ekonomi. Vol 16, No. 3.

Lamandasa. (2011). Kualitas Produk, Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Isi Ulang Ryan Di Kota Poso. e - Jurnal EKOMEN. Vol 11, No. 2.

Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: *konsep, Indikator dan Implementasinya*. Jakarta: Gava Media.

Kotler & Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 1 Jakarta. PT Indeks.

Rindo Sesarius., Rusmiwari Sugeng., Lestari Citra Dewi. (2017). Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor PDAM Kota Malang Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyediaan Air Bersih. Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik. Vol 6, No. 1.

Sulistiyawati Arie., Seminari Ketut. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. e – Jurnal Manajemen Unud. Vol 4, No . 8.

Tjiptono Fandy.(2015). Strategi Pemasaran. Edisi 4 Yogyakarta : Andi.

Wijayanto Andi., Gunawan Ketut., Alaydrus Anwar. (2018). Pengaruh Responsivitas Dan Komitmen Kerja Aparatur Desa Terhadap Kepuasan Pelanggan



UNIPMA SIMBA

FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS

SEMINAR INOVASI MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI I
14 AGUSTUS 2019

Masyarakat Desa Bukit Permata Kecamatan Kaibun Kabupaten Kutai Timur. e –
Ilmu Pemerintahan. Vol 6, No. 1.