

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PAMSIMAS TIRTO ADJI DESA SIDOMUKTI BUNGAH

Moh. Farid Muktiyono Effendy¹, Mochammad Munir Rachman²
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya^{1,2}
mohfarid241@gmail.com¹, hnn_munir@yahoo.com²

ABSTRAK

Makna penelitian ini bermaksud untuk menganalisa dan menguraikan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Penelitian ini menggunakan 82 sampel dengan menggunakan teknik cluster sampling. Cara analisis penelitian ini yaitu uji instrument, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, dan F. Temuan membuktikan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh atas kepuasan pelanggan dengan tingkat sig. $0,019 < 0,05$. Kualitas produk berpengaruh atas kepuasan pelanggan dengan tingkat sig. $0,000 < 0,05$. Sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk turut mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan tingkat sig. $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

The meaning of this research is to analyze and describe the effect of service quality and product quality on customer satisfaction of PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. This study used 82 samples using cluster sampling technique. The method of analysis of this research is instrument test, classical assumptions, multiple linear regression, t test, and F. The findings prove that service quality has an influence on customer satisfaction with a sig level. $0.019 < 0.05$. Product quality affects customer satisfaction with a sig level. $0,000 < 0.05$. Meanwhile, simultaneously service quality and product quality also affect customer satisfaction with a sig level. $0,000 < 0.05$.

Keywords: service quality, product quality, customer satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sehari-hari, air dibutuhkan oleh kehidupan semua makhluk hidup di bumi, terutama manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian yang sangat penting di Indonesia terutama di desa Sidomukti. Mengingat pentingnya air bersih bagi kehidupan manusia, namun pada saat ini sulit untuk mendapatkan pasokan air bersih, sehingga perlu adanya jasa pelayanan penyedia kebutuhan akan air bersih. PAMSIMAS Tirto Adji ialah usaha yang melayani kebutuhan akan air bersih kepada warga desa Sidomukti sebagai kebutuhan dasar bagi kehidupan sehari-hari.

PAMSIMAS Tirto Adji mempunyai tujuan yang bukan hanya mengarah pada keuntungan, akan tetapi harus berupaya membuat pelanggannya puas. Setiap perusahaan yang menghendaki perusahaannya tetap jalan harus selalu memprioritaskan kepuasan pelanggan, sehingga membuat pelanggan tetap menggunakan jasanya dan dapat menghadirkan pelanggan baru. Kepuasan pelanggan sangat penting demi mempertahankan agar pelanggan senantiasa menggunakan layanan perusahaan. Ratnasari dan Aksa dalam Windarti dan Ibrahim (2017), mengemukakan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang muncul sesudah pelanggan melakukan sebuah perbandingan kemampuan kerja produk/jasa yang dinantikan dan yang didapat pelanggan. Kotler dan Keller dalam Wulandari (2019), setiap kepuasan pelanggan memiliki 3 indikator antara

lain: kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Jika kemampuan suatu produk bisa mengabdikan penantian maka pelanggan mendapati kepuasan.

Untuk meningkatkan kepuasan pemakai jasa diperlukan sebuah tingkat layanan yang lebih baik. Tjiptono (2019), mengartikan kualitas layanan merupakan usaha untuk memaksimalkan keperluan dan penantian pelanggan serta kerapian penyampaianya untuk menutup kerugian pelanggan. Parasuraman, dkk dalam Tjiptono (2019), mengemukakan indikator kualitas pelayanan, diantaranya: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. Tidak hanya tingkat pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, tingkat produk pun dinilai mampu menjadi pengaruh kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Irfanudin (2019), menafsirkan kualitas produk merupakan kemampuan dimana suatu produk memiliki standar produk tertentu guna menunjukkan fungsinya dengan baik. Mullins, dkk dalam Firmansyah (2019), menyatakan Indikator kualitas produk, antara lain: Kinerja, Daya tahan, Kesesuaian dengan spesifikasi, Fitur, dan Keandalan. Produk yang baik mampu menguatkan kedudukan produk suatu perusahaan dalam ingatan konsumen, sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian ulang.

PAMSIMAS Tirto Adji melaksanakan berbagai upaya demi meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti rutin membersihkan tempat penampungan air dan melakukan pengecekan meteran air pelanggan secara rutin setiap satu bulan sekali. Namun dengan berbagai upaya yang telah dilakukan PAMSIMAS Tirto Adji, kenyataan yang terjadi di lapangan masih menunjukkan bahwa banyak keluhan pelanggan yang masuk pada PAMSIMAS Tirto Adji, hal ini bisa ditinjau pada gambar grafik berikut ini:



Gambar 1 Grafik Data Keluhan Pelanggan Bulan Januari-September 2020
Sumber: PAMSIMAS Tirto Adji Tahun 2020

Dari gambar grafik data keluhan pelanggan PAMSIMAS dapat diuraikan bahwa jumlah keluhan pelanggan mengalami naik turun. Berdasarkan permasalahan yang ada, diperoleh rumusan masalah diantaranya:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah?

METODE PENELITIAN

Penelitian kuantitatif dengan strategi kausal merupakan metode penelitian ini. Untuk populasinya yaitu pelanggan PAMSIMAS Tirta Adji desa Sidomukti Bungah tahun 2020 dengan jumlah 458 pelanggan. Penelitian ini menggunakan 82 sampel yang ditentukan menggunakan teknik cluster sampling.

Teknik untuk memperoleh data menggunakan studi pustaka atau dokumentasi, kuesioner, dan wawancara. Method analisis yang diperlukan pada ulasan ini ialah: uji instrument, asumsi classic, regresi berganda, uji t dan F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kehandalan			
	X1.1_1	0,492	0,3	Valid
	X1.1_2	0,543	0,3	Valid
	X1.1_3	0,374	0,3	Valid
	Daya tanggap			
	X1.2_1	0,398	0,3	Valid
	X1.2_2	0,616	0,3	Valid
	X1.2_3	0,407	0,3	Valid
	Jaminan			
	X1.3_1	0,374	0,3	Valid
	X1.3_2	0,561	0,3	Valid
	X1.3_3	0,370	0,3	Valid
	Empati			
	X1.4_1	0,428	0,3	Valid
	X1.4_2	0,489	0,3	Valid
X1.4_3	0,509	0,3	Valid	
Bukti fisik				
X1.5_1	0,543	0,3	Valid	
X1.5_2	0,391	0,3	Valid	
X1.5_3	0,464	0,3	Valid	

Variabel	Item Pernyataan	Corrected Item Total Correlation	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Produk (X2)	Kinerja			
	X2.1_1	0,412	0,3	Valid
	X2.1_2	0,479	0,3	Valid
	X2.1_3	0,387	0,3	Valid
	Daya tahan			
	X2.2_1	0,406	0,3	Valid
	X2.2_2	0,516	0,3	Valid
	X2.2_3	0,353	0,3	Valid
	Kesesuaian dengan spesifikasi			
	X2.3_1	0,353	0,3	Valid
	X2.3_2	0,575	0,3	Valid
	X2.3_3	0,480	0,3	Valid
	Fitur			
	X2.4_1	0,364	0,3	Valid
	X2.4_2	0,547	0,3	Valid
X2.4_3	0,408	0,3	Valid	
Kehandalan				
X2.5_1	0,445	0,3	Valid	
X2.5_2	0,439	0,3	Valid	
X2.5_3	0,436	0,3	Valid	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan			
	Y.1_1	0,705	0,3	Valid
	Y.1_2	0,689	0,3	Valid
	Y.1_3	0,587	0,3	Valid
	Minat berkunjung kembali			
	Y.2_1	0,520	0,3	Valid
	Y.2_2	0,443	0,3	Valid
	Y.2_3	0,414	0,3	Valid
	Kesediaan merekomendasikan			
Y.3_1	0,757	0,3	Valid	
Y.3_2	0,754	0,3	Valid	
Y.3_3	0,712	0,3	Valid	

Sumber: Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)

Dalam tabel 1 menyatakan bahwa setiap elemen (indikator) pernyataan semua variabel dikatakan valid, sebab untuk masing- masing indikator mempunyai nilai r hitung di atas $> 0,3$.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Indikator	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	Kehandalan (X1.1)	0,650	0,6	Reliabel
	Daya tanggap (X1.2)	0,649	0,6	Reliabel
	Jaminan (X1.3)	0,621	0,6	Reliabel
	Empati (X1.4)	0,663	0,6	Reliabel
	Bukti fisik (X1.5)	0,646	0,6	Reliabel
Kualitas Produk (X2)	Kinerja (X2.1)	0,616	0,6	Reliabel
	Daya tahan (X2.2)	0,613	0,6	Reliabel
	Kesesuaian dengan spesifikasi (X2.3)	0,649	0,6	Reliabel
	Fitur (X2.4)	0,614	0,6	Reliabel
	Kehandalan (X2.5)	0,617	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kesesuaian harapan (Y.1)	0,807	0,6	Reliabel
	Minat berkunjung kembali (Y.2)	0,647	0,6	Reliabel
	Kesediaan merekomendasikan (Y.2)	0,860	0,6	Reliabel

Sumber: Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan tingkat alpha cronbach tiap variabel mencukupi syarat untuk dikatakan reliabel karena setiap indikator mengandung tingkat koefisien reliabilitas alpha cronbach $> 0,6$.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		82
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	2,84742192
Most Extreme Differences	Absolute	0,057
	Positive	0,038
	Negative	-0,057
Test Statistic		0,057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{a,d}

Sumber: Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)

Dari uji 1-sampel K-S, dapat diketahui bahwa hasil data sudah normal, karena nilai yang diperoleh membuktikan dari uji normalitas ini $0,2 > 0,05$.

2. Uji Multikolonieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant),		
Kualitas Pelayanan	0,564	1,773
Kualitas Produk	0,564	1,773

Sumber: *Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)*

Pada tabel 4 hasil uji multikolonieritas diperoleh nilai VIF tiap variabel < 10 , sehingga mampu dinyatakan nilai residual tidak terjadi multikolonieritas.

3. Uji Autokorelasi

**Tabel 5. Uji Autokorelasi
Model Summary^a**

Model	Durbin-Watson
1	1,782

Sumber: *Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)*

hasil pengujian autokorelasi menggunakan model summary, diperoleh nilai DW (Durbin-Watson) sejumlah 1,782 dimana nilai DW berada di tengah antara du 1,691 dan 2,309 (4-du), artinya tidak terdapat autokorelasi.

4. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6. Hasil Uji Glejser

Variabel	t	Sig.
Kualitas Pelayanan	-1,069	0,288
Kualitas Produk	-0,825	0,412

Sumber: *Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)*

Pada tabel 6 uji Glejser diperoleh tiap variabel mempunyai nilai sig > 0.05 , artinya terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constant)	7,065	4,294
Kualitas Pelayanan	0,199	0,083
Kualitas Produk	0,281	0,076

Sumber: Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)

Telah diketahui persamaan pada model regresi sebagai berikut.

$$Y = 7,065 + 0,199X_1 + 0,281X_2 + e.$$

Sehubungan dengan persamaan regresi tersebut, maka dijabarkan di antaranya:

- Koefisien constant (a) model regresi ini sejumlah 7,065. Apabila variabel independen kualitas pelayanan dan kualitas produk bernilai nol (0), artinya nilai kepuasan pelanggan meningkat sejumlah 7,065.
- Koefisien regresi kualitas pelayanan sejumlah 0,199. Bermakna bahwa meningkatnya satuan kualitas pelayanan, menyebabkan kepuasan pelanggan bertambah sejumlah 0,199 dengan menganggap stabil kualitas produk.
- Koefisien regresi kualitas produk sejumlah 0,281. Bermakna bahwa meningkatnya satuan kualitas produk, menyebabkan kepuasan pelanggan bertambah sejumlah 0,281 dengan menganggap stabil kualitas pelayanan.

Uji t

Tabel 8. Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.
(Constant)	1,646	0,104
Kualitas Pelayanan	2,387	0,019
Kualitas Produk	3,687	0,000

Sumber: Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)

Pada tabel data pengujian t, dijelaskan bahwa:

- Variabel kualitas pelayanan mendapat t_{hitung} sebesar 2,387 dengan tingkat sig. sebesar 0,019 < 0,05. Karena tingkat sig. < 0,05, maka dijelaskan kualitas pelayanan telah dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Adanya layanan yang baik dan dapat memenuhi harapan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji, maka membuat naik tingkat puasanya pelanggan.
- Variabel kualitas produk mendapat t_{hitung} sebesar 3,687 dengan tingkat sig. sebesar 0,000 < 0,05. Karena tingkat sig. < 0,05 maka dijelaskan kualitas produk telah dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Ketika produk yang diterima pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji baik, menjadikan kepuasan pelanggan akan bertambah.

Uji F

Tabel 9. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
Regression	27,397	,000 ^b
1 Residual		
Total		

Sumber: Output SPSS (data diolah Peneliti, 2021)

Pada analisis data hasil output diperoleh perhitungan uji F sebesar 27,397 dengan taraf sig. uji F sebesar $0,000 < 0,05$. Karena taraf sig. $< 0,05$ maka variabel independent kualitas pelayanan dan kualitas produk secara bersamaan kedapatan mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Adanya layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan dan produk yang baik, menjadi kesan baik bagi pelanggan.

SIMPULAN

Hasil penelitian pada Pelanggan PAMSIMAS, dapat diperoleh kesimpulan diantaranya:

1. Kualitas pelayanan punya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Adanya layanan yang baik dan dapat memenuhi harapan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji, maka pelanggan akan merasa puas.
2. Kualitas produk punya pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Ketika produk yang diterima pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji baik, menjadikan kepuasan pelanggan akan bertambah.
3. Kualitas pelayanan dan kualitas produk secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah. Adanya layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan dan produk yang baik, menjadi kesan baik bagi pelanggan.

IMPLIKASI

Penelitian ini dapat berguna bagi PAMSIMAS Tirto Adji supaya tetap memperhatikan faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan seperti kualitas pelayanan dan kualitas produk. Adanya layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan dan produk yang baik, menjadi kesan baik bagi pelanggan yang dapat menaikkan kepuasan pelanggan. Hal ini karena kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan agar pelanggan tetap menggunakan layanan PAMSIMAS Tirto Adji.

KETERBATASAN PENELITIAN

Variabel bebas yang menjadi faktor kepuasan pelanggan yang diteliti cuma ada dua (2), selain itu masih terdapat faktor tertentu untuk menjadi pengaruh kepuasan pelanggan. Selain itu jawaban responden dalam menjawab kuesioner tidak menunjukkan keadaan responden sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Produk dan Merek: Planning dan Strategy. Penerbit Qiara Media.

- Irfanudin, Ahmad Maulana. 2019. Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Semarak*. P-ISSN 2615-6849. E-ISSN 2622-3686. Vol. 2. No. 1. Hal. 1-20.
- Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. edisi terbaru. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Windarti, Tias. & Ibrahim, Mariaty. 2017. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu (Studi Pada Konsumen CV. Donat Madu Cihanjuang-Pekanbaru). *Jom FISIP*. Vol. 4. 1-10.
- Wulandari, Rosanna. 2019. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Smartfren Telecom Tbk cabang Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*. Vol. 5. No. 3. Hal. 75-91.