

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAKASSAR

Nurfadilah Jamal¹, Burhanuddin², Agung Widhi Kurniawan³,
Romansyah Sahabuddin⁴, Khaidir Syahrul⁵
^{1,2,3,4,5} Universitas Negeri Makassar
nurfadilahprilianjamil@gmail.com

Submitted: 28 Februari 2025, Accepted: 30 April 2025, Published: 02 Juli 2025

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif eksplanatori. Populasi penelitian ini sebanyak 22.000, sedangkan sampel ditentukan menggunakan formulasi slovin sehingga diperoleh sebanyak 100 pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan *Software Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* versi 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract: This study aims to test the influence of service quality on customer satisfaction at the Makassar City Regional Drinking Water Company (PDAM). The type of research used is quantitative explanatory. The population of this study was 22,000, while the sample was determined using the Slovin formulation so that 100 customers of the Makassar City Regional Drinking Water Company (PDAM) were obtained. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires. The data analysis technique used simple linear regression analysis with the help of *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)* Software version 24. The results of this study indicate that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dan usaha pada era globalisasi ini semakin pesat. Persaingan yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kotler dalam Alma (2007:286) (dalam Wibisono 2016), mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Salah satu tujuan di bentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang

pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta mencari laba sebagai sumber utama bagi pembiayaan bagi daerah.

Berbagai hasil penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM baik yang dilaksanakan internal PDAM maupun oleh lembaga independent lainnya menunjukkan bahwa sebagian besar kinerja layanan PDAM dewasa ini belum sesuai yang diharapkan terutama Kinerja.

Berikut data jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar.

Tabel 1. Jumlah pelanggan PDAM Kota Makassar

Tahun	Jumlah Pelanggan
2022	21.091
2023	22.000
2024	22.559

Sumber: Data Pelanggan Kantor PDAM Kota Makassar

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2022, sebanyak 21.091 pelanggan terdaftar menggunakan layanan PDAM Kota Makassar. Jumlah ini terus meningkat pada tahun 2023 menjadi 22.000 pelanggan, menunjukkan adanya kenaikan sebesar 909 pelanggan dibandingkan tahun sebelumnya. Trend peningkatan ini berlanjut pada tahun 2024, dimana jumlah pelanggan bertambah menjadi 22.559 pelanggan, dengan peningkatan sebesar 559 pelanggan dibandingkan tahun 2023. Kenaikan jumlah pelanggan ini mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh PDAM Kota Makassar.

Tinjauan Literatur

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan (*Service Quality*) menurut Parasuraman dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani (Nadhifah, 2021). Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dan Keller (Margaretta, 2020) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Sedangkan menurut Supranto (2011) (dalam Fajar Saputro 2023) Kepuasan konsumen adalah perbedaan antara harapan dan kinerja yang

dirasakan.

II. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menjelaskan hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel- variabel yang akan diteliti. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM kota Makassar.

2. Populasi Dan Sampel

Populasi Menurut Sugiyono (2022:130), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dijelaskan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang menjadi fokus dalam penelitian dengan memperhatikan karakteristik yang sesuai dengan penelitian. populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan PDAM Kota Makassar yang dipilih secara acak. Menurut Kurniawan (2023:64) Sampel merupakan bagian dari populasi. Analisis data sampel secara kuantitatif menghasilkan statistik sampel (*sample statistics*) yang digunakan untuk mengestimasi parameter populasinya (*population parameters*). Peneliti dapat meneliti seluruh elemen atau anggota populasi (*sensus*), atau meneliti sebagian dari elemen populasi (penelitian sampel).

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah random sampling, yaitu metode pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata atau kelompok tertentu dalam populasi. Teknik ini memungkinkan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel, sehingga dapat menghasilkan data yang representatif dalam penelitian. Sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Ket:

N = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kesalahan pengambilan sampel yang bisa ditolerir, e 0,1 (10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{22.559}{1 + 22.559 (0,1)^2} \\ n &= \frac{22.559}{226,59} \\ n &= 99,5 = 100 \end{aligned}$$

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini maka cara yang digunakan adalah:

- a. Kuisisioner, Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan- pertanyaan kepada kuesioner dengan cara memilih alternatif jawaban tersedia.
- b. Wawancara, Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada pelanggan PDAM Kota Makassar dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang terkait.
- c. Dokumentasi, Dokumentasi adalah suatu bentuk kegiatan atau proses menyediakan berbagai bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber.
- d. Observasi, Observasi adalah metode atau cara-cara yang menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.

4. Teknik Analisis Data

Berdasarkan latar belakang penelitian ini, maka teknik analisis data yang digunakan bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak antar komponen variabel kualitas pelayanan ,terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah:

- a. Uji Instrumen Penelitian
 - 1) Uji validitas
 - 2) Uji reliabilitas
- b. Uji Asumsi Klasik
 - 1) Uji normalitas
 - 2) Uji heteroskedastisitas
- c. Analisis Regresi Linier Sederhana
- d. Pengujian Hipotesis (Uji t)
 - 1) Uji t (Uji parsial)
 - 2) Uji koefisien determinasi (R^2)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen penelitian, merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui keabsahan/ ketepatan/ kecermatan suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu item pertanyaan disebut valid, apabila mampu melakukan pengukuran sesuai dengan apa yang seharusnya diukur.

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X ₁	0,663	1,1654	Valid
	X ₂	0,717	1,1654	Valid
	X ₃	0,806	1,1654	Valid
	X ₄	0,764	1,1654	Valid
	X ₅	0,772	1,1654	Valid

Variabel	Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	X ₆	0,708	1,1654	Valid
	X ₇	0,788	1,1654	Valid
	X ₈	0,756	1,1654	Valid
	X ₉	0,751	1,1654	Valid
	X ₁₀	0,745	1,1654	Valid
	Y ₁	0,635	1,1654	Valid
	Y ₂	0,762	1,1654	Valid
	Y ₃	0,748	1,1654	Valid
	Y ₄	0,803	1,1654	Valid
	Y ₅	0,787	1,1654	Valid
Y ₆	0,713	1,1654	Valid	
Y ₇	0,765	1,1654	Valid	
Y ₈	0,798	1,1654	Valid	
Y ₉	0,826	1,1654	Valid	

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Ditinjau dari tabel 2. hasil uji validitas, maka diketahui bahwa item masing – masing variabel adalah valid, sebab $r_{hitung} > r_{tabel} = 1,1654$.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian, merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui kehandalan (tingkat kepercayaan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen penelitian dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi, jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang relatif tetap (konsisten).

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0.914	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.907	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Mengacu pada tabel 4.8 maka dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dikatakan kedua variabel reliabel.

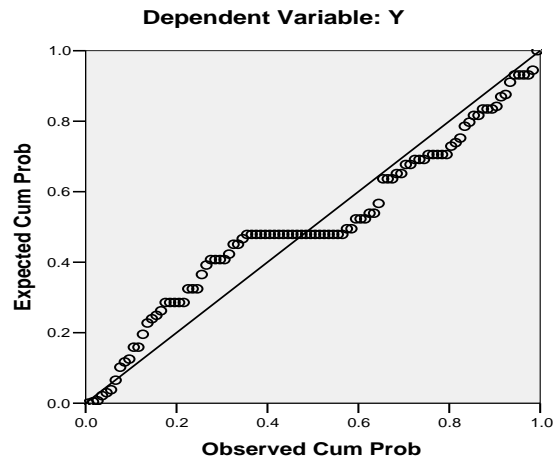
2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dari dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel dependen dan variabel independen keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau paling tidak mendekati normal.

Gambar 1 Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Sumber Data: Di Olah Peneliti. 2025

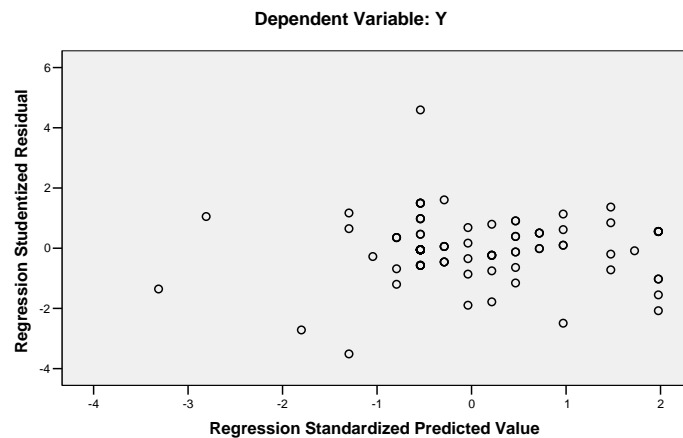
Berdasarkan gambar uji normalitas p-plot diketahui bahwa data berdistribusi normal sebab data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki varians yang konstan dari satu observasi ke observasi lain, artinya setiap observasi mempunyai reliabilitas yang berbeda akibat perubahan dalam kondisi yang melatar belakangi tidak terangkum dalam spesifikasi model (Mudrajad, 2004) dalam (Asnawi dan Masyhuri, 2011).

Gambar 2 Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot



Sumber Data: Di Olah Peneliti. 2025

memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas karena titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas dan dibawah saja.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independent) dan satu variabel tak bebas (dependent). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependent) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independent).

Tabel 4. Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3,574	1,598		2,236	,028		
X	,784	,049	,849	15,895	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil analisis regresi linear sederhana dapat dibuat persamaan regresi linear sederhana berdasarkan model regresi yang digunakan dalam penelitian ini sehingga model persamaan tersebut menjadi:

$$Y = 3,574 + 0,784 X + e$$

Adapun interpretasi dari persamaan regresi linear sederhana tersebut, yaitu: $\alpha = 3,574$ merupakan nilai konstanta.

$B_1 = 0,784$ menunjukkan kualitas pelayanan (X) bertanda positif. Artinya menyatakan bahwa hubungan antar kepuasan pelanggan (Y), maka kepuasan pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,784.

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Ghozali (2005: 88) uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial dimensi Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles terhadap kepuasan konsumen. Langkah- langkah pengujian diawali dengan membuat perancangan hipotesis.

Tabel 5 Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,574	1,598		2,236	,028
X	,784	,049	,849	15,895	,000

a. Dependent Variable: Y

Diperoleh hasil pengujian nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.000 dimana nilai signifikansi kualitas pelayanan lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu sebesar 0,05. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan pelanggan (Y) diterima.

b. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2012: 97) koefisien determinasi (R²) merupakan suatu nilai yang menunjukkan besarnya persentase sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 6 Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,849 ^a	,721	,718	1,94948

a. Predictors: (Constant), X

Diketahui bahwa koefisien determinasi yang ditunjukkan dari nilai R² sebesar 0,721 hal ini berarti variabel kualitas pelayanan (X) memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 72,1% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh. Seluruh dimensi kualitas pelayanan menunjukkan kategori tinggi, namun aspek kehandalan dan daya tanggap masih perlu ditingkatkan, terutama dalam kecepatan respon terhadap keluhan dan kestabilan pasokan air. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Uji asumsi klasik memastikan bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas maupun heteroskedastisitas. Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 3,574 + 0,784X + e$, dengan nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 72,1% , yang berarti kualitas pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi 0,000 (<0,05), membuktikan bahwa hipotesis diterima.

Meskipun kepuasan pelanggan tergolong tinggi, masih terdapat keluhan terkait pasokan air, respon pengaduan, dan masalah teknis seperti kebocoran pipa. Oleh karena itu, PDAM perlu meningkatkan infrastruktur, mempercepat sistem pengaduan, dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia untuk pelayanan yang lebih optimal. Peningkatan kualitas layanan juga dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan menarik pelanggan baru melalui rekomendasi.

Secara keseluruhan, PDAM Kota Makassar telah memberikan layanan yang baik, namun masih ada ruang perbaikan. Dengan peningkatan strategi layanan, diharapkan PDAM dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat dalam jangka panjang.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar, maka hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Makassar. Dari lima dimensi kualitas pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik seluruhnya menunjukkan kategori tinggi, yang berarti secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Meskipun PDAM Kota Makassar telah memberikan layanan yang cukup baik, data pengaduan pelanggan menunjukkan adanya kendala yang perlu segera ditindaklanjuti.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi PDAM, dan peneliti selanjutnya yaitu:

a. Bagi Perusahaan

1. Meningkatkan Keandalan dan Stabilitas Pasokan Air

PDAM perlu memperkuat sistem distribusi air dengan melakukan perawatan rutin, memperbaiki infrastruktur yang bermasalah, serta menerapkan teknologi pemantauan kebocoran agar distribusi air lebih efisien dan merata, terutama di musim kemarau.

2. Evaluasi dan Pengembangan Berkelanjutan

Untuk memastikan peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan, PDAM perlu melakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan pelanggan melalui survei, monitoring kinerja layanan, serta benchmarking dengan perusahaan penyedia air minum lain yang memiliki standar layanan lebih baik.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu untuk mengeksplorasi faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti loyalitas pelanggan dan kualitas produk.

V. DAFTAR PUSTAKA

Asnawi, & Masyhuri. (2011). Metodologi Penelitian. Surabaya: Penerbit ABC.

Fajar Saputro, & Muhammad Jalari. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar. Jurnal Riset Manajemen

Ghozali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro.

Margaretta, F. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kinerja Karyawan Pada Koperasi Karyawan PT. Gula Putih Mataram. 15.

Nadhifah, N. (2021). Analisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada pt citra kreasi.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Wibisono, A., & , S. (2016). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *PERFORMANCE “ Jurnal Bisnis & Akuntansi,”* 6(2), 32.

Yayasan, P., & Menulis, K. (n.d.). *Ilide.Info-Metode-Penelitian-Kuantitatif- Edisi-Revisi-Kurniawan-Puspitaningtyas-*