

The Influence of Service Quality and Employee Performance of Pdam Tirta Batang Hari on Customer Satisfaction in The Provision of Clean Water

Satya Wahyudi¹, Neng Setiawati², Boy Marsukun S³

¹Universitas Graha Karya Muara Bulian, Batang Hari, Indonesia

²Universitas Graha Karya Muara Bulian, Batang Hari, Indonesia

³Universitas Graha Karya Muara Bulian, Batang Hari, Indonesia

Corresponding author email: satyawahyudi3@gmail.com.

Abstract—Introduction/Main Objectives: The purpose of this research to determinate the effect of service quality and employee performance in the provision of clean water and its effect on customer satisfaction at PDAM Tirta Batang Hari. **Background Problems:** Customer satisfaction is something that is very important for an economic entity, therefore analyzing service quality and employee service performance on customer satisfaction at Tirta Batanghari Regional Drinking Water Company is very necessary to do. **Research Methods:** The analysis used in this research is validity test, reliability coefficient of determination, T test, F test. This test aims to find out how much influence there is between variables, which are then analyzed using multiple linear regression with the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version. 25.0. **Finding/Results:** The results of this study are $Y = 0.362 + 0.552 X1 + 0.260 X2$. This shows that service quality and employee performance have a positive and significant impact on customer satisfaction. **Conclusion:** The result of the value determination coefficient test obtained is 87.8% meaning that customer satisfaction (Y) at PDAM Tirta Batang Hari is influenced by service quality (X1) and employee performance (X2).

Keywords: Service Quality¹; Employee Performance²; Customer Satisfaction³

Abstrak—Pendahuluan/Tujuan Utama: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam penyediaan air bersih serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Batang Hari. **Latar Belakang Masalah:** Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu entitas ekonomi, oleh karena itu menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Batanghari sangat perlu dilakukan. **Metode Penelitian:** Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, reliabilitas koefisien determinasi, uji T, uji F. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel, yang kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan versi Statistical Product and Service Solution (SPSS). 25.0. **Temuan/Hasil:** Hasil dari penelitian ini adalah $Y = 0,362 + 0,552 X1 + 0,260 X2$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. **Kesimpulan:** Hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai 87,8% artinya kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Batang Hari dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) dan kinerja pegawai (X2).

Kata kunci: Kualitas Pelayanan¹; Kinerja Karyawan²; Kepuasan Pelanggan³



1. PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu kebutuhan utama manusia dan hampir semua kehidupan memerlukan air. Karena kemanfaatannya sebagai sebuah sumber kehidupan dan untuk menjamin ketersediaannya, maka pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum berusaha untuk memberikan dan menjaga ketersediaan air bersih yang layak untuk masyarakat. Dalam pemenuhan kebutuhan akan ketersediaan air bersih tersebut, sebagai organisasi publik PDAM senantiasa mengutamakan kepuasan pelanggan pengguna layanan air bersih dengan harga terjangkau.

Kepuasan pelanggan menjadi ukuran bagi kinerja PDAM, mengingat sebagai perusahaan publik harus terus berusaha meningkatkan pelayanan. Peningkatan pelayanan tidak akan terlepas dari kinerja karyawan yang secara langsung bersinggungan dengan masyarakat yang dilayani. Karenanya perusahaan perlu untuk terus memperhatikan atau bahkan mengedepankan orientasi pada kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Untuk kepuasan pelanggannya, PDAM perlu mengidentifikasi berbagai macam faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan beserta ukuran-ukuran kepuasannya.

Dalam rangka mencukupi kebutuhan karyawan dengan kecakapan sebagaimana yang diharapkan perlu mengidentifikasi dan merencanakan sesuai dengan kebutuhan dalam pencapaian tujuan organisasi, Bintoro dan Daryanto (2017) menyebutkan bahwa “Manajemen sumber daya manusia adalah suatu Ilmu tentang cara bagaimana mengatur suatu hubungan dan peranan sumber daya yang dimiliki secara efisien dan efektif serta dapat digunakan untuk mencapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”. Dua tujuan penting dari manajemen sumber daya manusia menurut Mahapatro (2010), yaitu tujuan utama dan tujuan khusus. Tujuan utama berkaitan dengan kepastian terhadap ketersediaan tenaga kerja yang kompeten, yang terdiri dari empat yaitu tujuan sosial atau kemasyarakatan (*societal objective*), tujuan organisasi (*organizational objective*), tujuan fungsional (*functional objective*) dan tujuan pribadi (*personal objective*).

2. TINJAUAN LITERATUR

Kualitas produk dan layanan menjadi indikator bagi perusahaan untuk mampu bertahan ditengah ketatnya persaingan usaha. Kualitas menjadi tujuan utama yang bersifat dinamis

dikaitkan dengan produk, sumberdaya manusia, proses dan tugas dalam memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan bertujuan untuk memberikan rasa puas kepada customer sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Menurut Tjiptono (2006), kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang bersifat dinamis dikaitkan dengan produk, jasa, karyawan, serta proses dan lingkungan untuk dapat memenuhi atau bahkan melampaui kualitas pelayanan yang diinginkan.

Kotler dan Amstrong (2008) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan keistimewaan dan karakteristik dari suatu produk/jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan baik langsung maupun tidak langsung. Semakin baik kualitas produk dan jasa yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan akan meningkatkan nilai perusahaan, karenanya kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan bagi perusahaan

Kinerja Karyawan secara singkat diartikan sebagai capaian kerja atas tugas dan tanggung jawab yang harus diemban oleh seorang karyawan. Notoatmodjo (2003) mengartikan bahwa kinerja karyawan adalah sebuah tolok ukur tentang kesetiaan seorang pegawai atas tugasnya serta sampai seberapa besar perusahaan memberikan penghargaan untuk pengembangan pegawainya. Handoko (2001) menyebutkan bahwa beberapa faktor berpengaruh terhadap kinerja pegawai yaitu:

- a. Motivasi
Merupakan faktor utama pendorong seseorang untuk bekerja guna memenuhi kebutuhannya dan hal ini berhubungan dengan sifat mendasar dari manusia dalam mencapai kinerja terbaik.
- b. Kepuasan Kerja
Merupakan cerminan ungkapan rasa dari seseorang atas tugasnya. Ditunjukkan dengan pandangan yang positif dari seorang karyawan atas pekerjaan dan berbagai hal yang harus dihadapi dilingkungan kerjanya.
- c. Tingkat Stress
Berkaitan dengan kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi sekarang. Stres yang tidak terkendali akan mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan yang berdampak pada hasil pekerjaannya.
- d. Sistem Kompensasi
Berhubungan dengan lingkungan tempat kerja, ventilasi, serta penyaluran dalam ruang

kerja.

e. Desain Pekerjaan

Berkaitan dengan desain dalam penetapan kegiatan kerja yang harus dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan karyawan didalam lingkungan organisasi. Desain atas pekerjaan yang disusun harus tepat sehingga karyawan dapat menjalankan pekerjaan sesuai yang diharapkan dan tanggungjawabnya.

Persepsi dan harapan konsumen sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, hal ini sebagai akibat dari reaksi pada saat melakukan pembelian atas barang atau jasa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya, pengalaman masa lalu pada saat menikmati atas barang maupun jasa yang dikonsumsi dan pengalaman para pelanggan lainnya atas konsumsi barang atau jasa tersebut.

Seorang pelanggan dalam mengkonsumsi suatu produk atau jasa sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan kenyataan, sehingga berpengaruh atas penentuan produk atau jasa yang akan dipilihnya. Hal ini berkaitan dengan kepuasan yang diperolehnya atas produk atau jasa yang dikonsumsi. Sebagaimana dijelaskan oleh Umar (2005) bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan antara apa yang dia terima dan yang diharapkan setelah membandingkannya.

Beberapa faktor yang dapat menentukan kepuasan dari seorang pelanggan menurut Ali Hasan (2014) adalah:

- a. Kualitas produk, pelanggan produk PDAM akan puas apabila hasil produk yang diterimanya berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, pelanggan PDAM akan puas apabila memperoleh pelayanan yang baik sebagaimana yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pelanggan akan merasa puas dan senang menggunakan produk yang dihasilkan oleh PDAM dan orang lain kagum dengan dirinya karena menggunakan produk PDAM.
- d. Harga produk, produk yang baik dengan harga yang terjangkau akan memberikan perspektif yang lebih tinggi pada konsumen PDAM.
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan tidak harus mengeluarkan biaya tambahan dan menghabiskan waktu yang tidak perlu guna memperoleh produk atau jasa dari PDAM.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Batang Hari didirikan pada tahun 1980, dan sejak tahun 1984 mulai beroperasi mendistribusikan air

bersih kepada masyarakat Batang Hari melalui Surat Keputusan Direktorat jendral Cipta karya Departemen pekerjaan Umum Nomor 160/KPTS/CK/23/1984 tanggal 23 agustus 1984, yang mana saat itu berstatus Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dibawah naungan Kanwil PU Provinsi Jambi melalui PPSAB Provinsi Jambi. Pada tanggal 18 Februari 1993 BPAM secara resmi menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) melalui SK Gubernur Jambi Nomor 690/1369/PSPD/1993 dan seluruh asset fisik dan non fisik PDAM yang semula milik pemerintah pusat dilimpahkan dan menjadi milik Pemerintah Kabupaten Batang Hari.

Visi PDAM Tirta Batang Hari “Menjadikan Perusahaan yang Sehat dan Mandiri menuju Pelayanan Prima” menegaskan bahwa PDAM Tirta Batang Hari berkomitmen untuk penyediaan layanan air bersih yang berkualitas, kuantitas dan berkelanjutan serta mendistribusikannya secara kontinyu kepada masyarakat Batang Hari. Untuk menunjukkan komitmennya tersebut dalam misinya menyatakan akan meningkatkan kinerja dan meningkatkan kualitas SDM. Misi ini perlu ditetapkan mengingat visi yang harus dicapai adalah berkaitan dengan pelayanan prima. Karenanya untuk mampu memberikan pelayanan yang prima, sumber daya manusia berkualitas sangat diperlukan, yang mampu berkinerja dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pelanggan PDAM.

Pencapaian kinerja yang mampu memberikan kepuasan pelanggan adalah harapan dari semua organisasi. Demikian juga halnya dengan PDAM Tirta Batang Hari, terus berupaya memperbaiki kinerjanya dalam rangka memberikan kepuasan kepada para pelanggannya. Permasalahan klasik yang sering dikeluhkan oleh para pelanggan PDAM khususnya mereka yang tinggal di daerah Perumahan BTN Citra Palem Muara Bulian adalah perbaikan yang dilakukan oleh petugas yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang seharusnya dan berbagai permasalahan lainnya.

3. METODE

Jenis dan Objek Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, yang menjelaskan tentang persepsi pelanggan PDAM Tirta Batang Hari terhadap variabel-variabel dalam penelitian, yaitu kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan pelanggan. Pendekatan

kuantitatif merupakan salah satu metode dalam mengolah data yang bersumber dari lokasi penelitian, adapun data kuantitatif menurut Sugiyono (2010) adalah data yang berbentuk angka atau statistik. Pendekatan kuantitatif dilakukan dengan pencarian data atau informasi dari permasalahan yang terjadi dan berpedoman kepada pembuktian konsep maupun teori yang digunakan.

Untuk membangun sebuah konsep penelitian yang berbasis pada data kuantitatif, maka dalam sebuah penelitian diperlukan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau yang disebut dengan data primer dan diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuisioner yang dibagikan kepada pelanggan PDAM Tirta Batanghari khususnya yang berlokasi di Perumahan BTN. Citra Palembang. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah sebanyak 36 orang pelanggan yang diperoleh dari populasi sebanyak 121 orang pelanggan.

Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dari populasi harus dapat mempresentasikan objek penelitian. Arikunto (2010) menyatakan bahwa jika subjek dari penelitian kurang dari 100, maka semuanya dapat diambil menjadi sampel, namun jika subyeknya lebih dari 100, maka 10-15% atau 20-25% atau lebih dapat diambil sebagai sampel penelitian.

Metode Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk menguji validasi variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kinerja Karyawan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sudarmanto, (2005) menjelaskan bahwa validitas dari suatu instrumen adalah untuk menjelaskan tingkat kemampuan dari suatu alat ukur yang digunakan dalam mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok dari pengukuran yang dimaksud. Sedangkan uji validitas dimaksudkan untuk membandingkan antara r hitung dengan r tabel. Jika hasil r hitung ternyata lebih besar daripada r tabel maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa jika uji reliabilitas dimaksudkan untuk menilai seberapa jauh hasil pengukuran atas penggunaan suatu objek yang sama, akan memperoleh hasil data yang sama dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika hasil Cronbach's Alpha > dari taraf signifikan 0,6 maka variabel tersebut = Reliable
- b. Jika hasil Cronbach's Alpha < dari taraf signifikan 0,6 maka variabel tersebut \neq Reliable

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Janie, 2012). Persamaan dari analisis regresi linier berganda tersebut, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kinerja Karyawan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi variabel kinerja karyawan

ϵ = Pengganggu (*error*)

Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial merupakan metode dalam mengujian koefisien regresi secara individual. Pengujian yang dilakukan dalam uji parsial ini bertujuan untuk mengetahui apakah secara parsial dari masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel dependen.

H_0 = variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

H_a = variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk menentukan signifikansi dalam uji parsial ini, maka dasar pengambilan keputusannya didasarkan pada nilai probabilitas, sebagai berikut

- Jika tingkat signifikan $t_{hitung} < 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika tingkat signifikan $t_{hitung} > 0,05$ Atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 di terima dan H_a Ditolak.

Uji Simultan (Uji f)

Uji Simultan digunakan untuk menentukan apakah semua variabel bebas secara simultan atau bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel dependen (Sugiyono: 2017). Uji F pada

dasarnya dilakukan dengan tujuan untuk melihat pengaruh dari semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Jika tingkat signifikan F hitung > 0,05 atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- Jika tingkat signifikan F hitung < 0,05 atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dimaksudkan untuk menentukan proporsi presentase total varian dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen secara bersama-sama. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Nilai koefisien yang semakin kecil atau mendekati nilai nol menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan dalam menjelaskan variabel dependen yang juga semakin rendah. Demikian juga sebaliknya, jika nilai koefisiennya mendekati satu, dapat diartikan jika variabel independen memiliki pengaruh yang kuat atas variabel dependen atau terdapat kesesuaian yang sempurna (variabel bebas dapat menjelaskan dengan baik variabel tidak bebasnya).

Alat Analisis Data

Untuk melakukan analisis data digunakan skala likert melalui penyampaian kuisioner kepada responden, yang dimaksudkan sebagai alat ukur persepsi seseorang atas suatu fenomena. Pengelompokkan dalam kelas interval didasarkan pada nilai rata-rata masing-masing responden, adapun jumlah kelas intervalnya dihitung dengan rumus sebagai berikut (Arikunto, 2010):

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Interval tersebut direntang dalam skala distribusi jawaban responden sebagai berikut:

Tabel 1. Rentang Skala Interval Variabel Penelitian

Rentang Skala	Penggolongan
1,01 < x ≤ 1,80	Sangat tidak baik
1,81 < x ≤ 2,60	Tidak baik
2,61 < x ≤ 3,40	Cukup
3,41 < x ≤ 4,20	Baik
4,21 < x ≤ 5,00	Sangat baik

Sumber: Arikunto, 2010

4. HASIL dan PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dari hasil oleh data kuesioner dan dengan alpa 5%, diperoleh hasil uji validitas yang menyatakan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel (Tabel 2). Pengambilan keputusan dalam menentukan uji signifikan didasarkan dengan memperbandingkan antara nilai dari r hitung dengan nilai dari r tabel. Berdasarkan 36 orang yang digunakan sebagai sampel, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	No. Item Pernyataan	Perbandingan r		Signifikansi		Ket
		R hitung	R tabel	Sig	Limit	
Kualitas Pelayanan (X1)	1	0.456	0.329	0,000	0,05	Valid
	2	0.745	0.329	0,000	0,05	Valid
	3	0.509	0.329	0,000	0,05	Valid
	4	0.723	0.329	0,000	0,05	Valid
	5	0.772	0.329	0,000	0,05	Valid
	6	0.720	0.329	0,000	0,05	Valid
Kinerja Karyawan (X2)	1	0.572	0.329	0,000	0,05	Valid
	2	0.576	0.329	0,000	0,05	Valid
	3	0.359	0.329	0,000	0,05	Valid
	4	0.639	0.329	0,000	0,05	Valid
	5	0.501	0.329	0,000	0,05	Valid
	6	0.652	0.329	0,000	0,05	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	1	0.623	0.329	0,000	0,05	Valid
	2	0.657	0.329	0,000	0,05	Valid
	3	0.635	0.329	0,000	0,05	Valid
	4	0.649	0.329	0,000	0,05	Valid
	5	0.561	0.329	0,000	0,05	Valid

Sumber : Data Primer, diolah

Dari hasil perhitungan sebagaimana tersebut pada Tabel 2 di atas, dinyatakan bahwa semua nilai t hitung setiap item pernyataan dari tiap variabel mempunyai nilai yang lebih besar daripada nilai r tabel pada $df= 0,329$ ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai r hitung > nilai r tabel dari setiap variabel Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan bahwa semua pertanyaan dari setiap variabel adalah valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah dari setiap variabel reliable atau konsisten, dengan ketentuan apabila suatu variabel dinyatakan

reliable jika nilai Cronbach's Alpha if Item Deleted lebih besar dari batas reliabilitas yaitu 0,5. Adapun hasil dari uji reliabilitas tersebut adalah:

Tabel 3. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Nilai Alpha	Limit	Kriteria
1	Kualitas Pelayanan	0.763	0,5	Reliabel
2	Kinerja Karyawan	0.547	0,5	Reliabel
3	Kepuasan Pelanggan	0.609	0,5	Reliabel

Sumber : Data Primer, diolah

Dari perhitungan Cronbach's Alpha sebagaimana tersebut pada Tabel 3 di atas diperoleh nilai dari variabel Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,763, Kinerja Karyawan (X2) sebesar 0,547 dan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,609, artinya bahwa nilainya lebih tinggi daripada nilai probabilitas alpha ($\alpha > 0,5$), sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh indikator variabel penelitian reliable atau konsisten.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil dari perhitungan regresi linier berganda adalah sebagaimana tersebut pada Tabel 4, sebagai berikut:

Tabel 4. Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.362	2.180		.166	.869
	KUALITAS PELAYANAN	.552	.081	.689	6.793	.000
	KINERJA KARYAWAN	.260	.094	.280	2.760	.009

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber : Data Primer, diolah

Persamaan regresi berganda yang diperoleh dari pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS Versi 25.0 dari tabel koefisien tersebut diatas, adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 0.362 + 0.552 X_1 + 0.260 X_2$$

Dari persamaan tersebut di atas, diketahui bahwa nilai a (konstanta) sebesar 0.362 dan nilai dari koefisien regresi/nilai pengaruh b1 sebesar 0.552 dan b2 sebesar 0.260. hal ini dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dalam penelitian ini. Persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. a = 0.362, menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan bernilai nol, maka variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Batang Hari adalah sebesar 0.362 satuan.

2. b₁ = 0.552, menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan naik sebesar satu satuan, maka variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Batang Hari juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.552 satuan, sedangkan variabel kinerja karyawan tetap.
3. b₂ = 0.260, menunjukkan bahwa apabila variabel kinerja karyawan naik sebesar satu satuan maka variabel kepuasan pelanggan PDAM Tirta Batang Hari juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.260 satuan, sedangkan variabel kualitas pelayanan tetap.

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji t dari pengolahan data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0, dapat dilihat pada table 2 diatas (Coefficients), yang mana hasilnya terdapat pada tabel coefficient di atas untuk menentukan hipotesis yang diuji dengan tingkat signifikan 0,05. H0 diterima jika signifikan > 0,05 dan H0 ditolak jika signifikan < 0,05. Berdasarkan hasil uji t dapat disimpulkan pengaruh variabel-variabel yaitu kualitas pelayanan dan kinerja karyawan dengan variabel dependen adalah kepuasan pelanggan PDAM Tirta Batang Hari sebagai berikut :

1. Nilai t hitung dari variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 6.793 > 1.692 pada signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai t hitung dari variabel kinerja karyawan adalah sebesar 2.760 > 1.692 pada signifikansi sebesar 0.009 < 0.05, artinya bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Simultan (Uji f)

Hasil uji simultan (Uji f) adalah sebagaimana tersebut pada Tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Uji Simultan (ANOVA^a)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	356.197	2	178.098	47.472	.000 ^b
	Residual	123.803	33	3.752		
	Total	480.000	35			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KINERJA KARYAWAN, KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer, diolah

Berdasarkan pada tabel Uji Simultan (Uji F), disimpulkan bahwa nilai fhitung sebesar 47.472 sedangkan nilai ftabel dari tabel distribusi f sebesar 3,28, artinya nilai fhitung > nilai ftabel (47.472 >

3,28), dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) PDAM Tirta Batang Hari.

Koefisien Determinasi (Uji R2)

Analisis koefisien determinasi merupakan metode yang dipergunakan dalam menilai seberapa besar kontribusi pengaruh dari variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) dalam presentase. Perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 ^a	.760	.756	1,82369

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber : Data Primer, diolah

Nilai adjusted R yang sebesar 0.872 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Nilai 0.872 menunjukkan bahwa 87,2% kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Batang Hari dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2). Adapun nilai sebesar 12,8% merupakan pengaruh dari variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN dan SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan tersebut di atas, dapat diambil simpulan pokok sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang dihasilkan, maka hal penting untuk diperhatikan adalah berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.
2. Berdasarkan uji t nilai t_{hitung} kualitas pelayanan (X1) sebesar 6.793 > nilai t_{tabel} 1,692 dan kinerja karyawan (X2) sebesar 2,760 > nilai t_{tabel} 1,692 dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) secara parsial dan signifikan.
3. Dari hasil uji f diperoleh nilai f_{hitung} sebesar 47,472 dan nilai f_{tabel} f sebesar 3,28, hal ini

menunjukkan bahwa nilai $f_{hitung} > nilai f_{tabel}$ (47.472 > 3,28), dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

4. Dari hasil uji koefisien determinasi nilai yang diperoleh adalah sebesar 87,8% artinya kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Batang Hari dipengaruhi oleh kualitas pelayanan (X1) dan kinerja karyawan (X2).
5. Saran kepada PDAM Tirta Batang Hari, agar meningkatkan pelayanan khususnya dalam tindaklanjut dari setiap penanganan pengaduan pelanggan (*quick response*) dan memudahkan sistem pembayaran melalui *marketplace*.

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, K.d., 2008, Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 dan 2.Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.

Arikunto, Suharsimi, 2010, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Jakarta; Rineka Cipta.

Bhibuti Bhusan Mahapatro, 2010, Human Resource Management, New Delhi, New Age International (P) Ltd. Publishers, hal : 23 – 24.

PASLA, B. N. (2009). *Pengaruh inteligensi emosional terhadap organizational citizenship behavior dengan kohesivitas sebagai pemediasi* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

Pasla, Bambang Niko, Martha Sari Ayu, Fathiyah Fathiyah, Bailah Bailah, Fahmi Rasid, and Ubaidillah Ubaidillah. "Leadership style types: The Importance of Organizational Culture and Change Management." *Jurnal Prajaiswara* 3, no. 2 (2022): 105-115.

Daryanto, B. d. 2017. Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan. Cetakan 1. Yogyakarta: Gava Media.

Handoko, T. H, 2001, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Hasan, A, 2014, Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS.

Janie, Dyah Nirmala Arum, 2012, Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS, Semarang: Semarang University Press

Notoatmodjo, 2003. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bima Aksara.

Sudarmanto, R. Gunawan 2005, Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS, Yogyakarta; Graha Ilmu.

- Sugiyono. 2010, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. 2006, Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Umar, H. 2005, Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT. Gramedia Pusa