

Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi

Andi Riyanto

AMIK BSI Sukabumi, andi.iio@bsi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang dilakukan adalah metode survei dan metode deskriptif asosiatif. Sampel diambil dengan menggunakan *sampling* probabilitas secara klaster sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen angket, untuk variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan skala ordinal. Instrumen diuji dengan reliabilitas dan validitas. Data penelitian dianalisis secara deskriptif dan. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan cukup kuat dengan kepuasan pelanggan dan bersifat positif, artinya jika kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat pula.

Kata Kunci: Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The research was conducted at Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) of Cibadak Branch of Sukabumi Regency. The purpose of this study is to determine the quality of service, customer satisfaction and service quality relationship with customer satisfaction. The research method is survey method and descriptive method associative. Samples were taken by using cluster probability sampling as much as 96 respondents. Data collection techniques using questionnaires, for service quality variables and customer satisfaction with ordinal scale. Instruments are tested with reliability and validity. Research data were analyzed descriptively and. The result of this research shows that service quality has strong relation with customer satisfaction and it is positive, it means that if service quality increase then customer satisfaction will increase also.

Keyword: Relationship of Service Quality, Customer Satisfaction

Naskah diterima : 22 Februari 2018, Naskah dipublikasikan : 15 April 2018

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi adalah perusahaan milik daerah yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya, yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Hal ini kemudian membuat posisi PDAM sangat peka terhadap perlakuan pelanggan, sehingga pihak perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada saat ini, umumnya pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi masih banyak yang mengeluh, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media massa, dimana sistem layanan dan kinerja (*Performance*) berupa kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang dinikmati pelanggan masih jauh dari yang diharapkan (Bagian Hubungan Langganan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi, 2017).

Adapun hal yang menunjukkan masih rendahnya kualitas pelayanan PDAM

Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi dapat dilihat dari jumlah pengaduan pelanggan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi Periode Maret-Agustus 2017

Uraian	Bulan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Jumlah Pelanggan	2.669	2.678	2.684	2.687	2.694	2.719
Jenis Pengaduan	5	6	8	6	8	6
a. Air tak mengalir	6	6	7	6	7	9
b. Warna air tak jernih	4	5	4	5	6	6
c. Pipa rusak	4	3	5	6	5	5
d. Meteran rusak	2	2	1	3	2	3
e. Dll	21	22	25	26	28	29
Jumlah Pengaduan	0,78 %	0,82 %	0,93 %	0,96 %	1,03 %	1,06 %

Sumber : (Bagian Hubungan Langganan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi, 2017)

Tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PDAM cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sehingga hasil yang diperoleh dalam penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebagai rujukan dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan PDAM cabang Cibadak.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik (Tjiptono, 2012).

Kualitas juga diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Maksudnya bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan (Lewis & Booms, 1983).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan merupakan perbandingan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen dengan harapan dari konsumen, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen berada dibawah harapannya, maka konsumen tidak puas, jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen sesuai dengan harapan maka konsumen akan puas, dan jika kualitas yang dirasakan oleh konsumen lebih dari harapannya maka konsumen akan amat puas.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2008).

Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya apabila membeli atau mengkonsumsi suatu produk baik barang ataupun jasa, sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli.

METODE PENELITIAN

Obyek dan Data Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik survey dan metode riset menggunakan gabungan dari metode deskriptif dan asosiatif.

Jenis dan data yang dikumpulkan adalah data primer yaitu diperoleh langsung dari responden dengan mempergunakan kuesioner. Untuk mengukur indikator, digunakan Skala Likert

Untuk mengukur kualitas pelayanan menggunakan lima dimensi kualitas

pelayanan yaitu: 1) *Tangibles* (Fasilitas Fisik); 2) *Reliability* (Kehandalan); 3) *Responsiveness* (Daya Tanggap); 4) *Assurance* (Jaminan); dan 5) *Empathy* (Peduli). (Tjiptono, 2012)

Kepuasan konsumen diukur dengan instrumen yang sama, dimana responden ditanyakan apa yang dirasakan (*Performance*) dan apa yang diharapkannya (*Expectation*). Pengukuran kepuasannya diukur dengan mencari selisih antara P - E, jika jawabannya mendekati 0 berarti pelanggan puas, atau dengan membaginya P/E jika jawabannya mendekati 1 berarti pelanggan puas.

Instrumen penelitian terdiri dari:

1. Kualitas Pelayanan (X), dimensinya meliputi:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik), dengan indikator:

- 1) Penampilan Petugas;
- 2) Tempat Pelayanan;
- 3) Peralatan Petugas; dan
- 4) Ketersediaan Formulir.

b. *Reliability* (Kehandalan), indikatornya:

- 1) Kecepatan Pelayanan;
- 2) Penyelesaian Administrasi;
- 3) Penjelasan Petugas; dan
- 4) Penyelesaian Pekerjaan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), meliputi:

- 1) Menanggapi Keluhan;
- 2) Keramahan Petugas;
- 3) Kemampuan Menjawab Permasalahan; dan
- 4) Kecepatan Menyelesaikan Masalah.

d. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator sebagai berikut:

- 1) Jaminan Tepat Waktu;
- 2) Jaminan Pelayanan Cepat;
- 3) Jaminan Laporan Biaya Akurat.

e. *Empathy* (Empati) terdiri dari indikator:

- 1) Kemudahan Pelayanan;
- 2) Kemudahan Informasi; dan
- 3) Biaya Jelas.

2. Kepuasan Pelanggan (Y), dengan dimensi:

- a. *Tangibles*
- b. *Reliability*
- c. *Responsiveness*
- d. *Assurance*

e. *Empathy*

Kemudian diukur dengan membagi antara *Performance* dengan *Expectation* atau P/E.

Data dan informasi objek penelitian, yang dijadikan populasi adalah pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi yang tersebar di 6 Desa di wilayah Cibadak Kabupaten Sukabumi. Jumlah populasinya dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jumlah Pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi Tahun 2017

No	Desa	Jumlah Pelanggan
1	Karantengah	590
2	Ciheulang	455
3	Sekarwangi	483
4	Pamuruyan	397
5	Batununggal	396
6	Neglasari	398
Jumlah		2.719

Sumber: (Bagian Hubungan Langgan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi, 2017)

Pengambilan sampel penelitian menggunakan metode *sampling* probabilitas dengan teknik kluster sebanyak 96 orang. Maksud pengambilan sampel dengan teknik kluster dikarenakan obyek penelitian berada pada wilayah yang cukup luas dan untuk menghemat biaya serta tenaga.

Dalam penelitian ini objek yang dijadikan populasi adalah pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi yang di bagi ke dalam 6 Desa, sebagaimana terlihat dalam tabel dibawah ini:

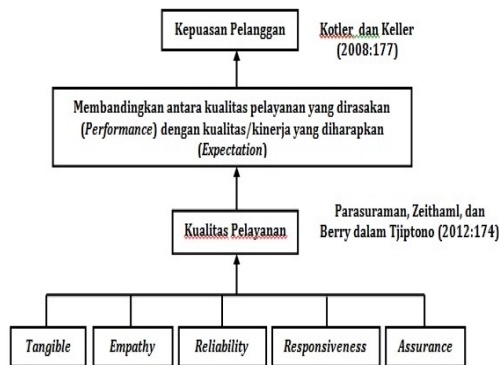
Tabel 3. Alokasi Sampel Berdasarkan Metode Kluster

No	Desa	Populasi (orang)	Persen tase Samp el (%)	Samp el (orang)
1	Karantengah	591	21,74	21
2	Ciheulang	454	16,70	16
3	Sekarwangi	483	17,76	17
4	Pamuruyan	397	14,60	14
5	Batununggal	396	14,56	14
6	Neglasari	398	14,64	14
Jumlah		2.719	100	96

Sumber: Data yang diolah (2017).

Kerangka Pemikiran

Untuk lebih memahami maka dapat dilihat dalam gambar kerangka pemikiran berikut:



Sumber: Data yang diolah (2017).

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian, hipotesis dirumuskan dalam 2 (dua) tipe, yaitu Hipotesis Nol (H_0) dan Hipotesis Kerja atau Alternatif (H_1):

(H_0) $\Rightarrow \rho = 0$: artinya bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

(H_1) $\Rightarrow \rho \neq 0$: artinya bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini pula analisis statistik yang digunakan adalah analisis deskriptif. Untuk menghitung besarnya derajat hubungan antara variabel, maka menggunakan analisis Rho Spearman (r_s). Bentuk umum Rho Spearman sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \left[\frac{6 \sum d_i^2}{N^3 - N} \right]$$

Dimana :

d_i = selisih rangking kedua variabel

N = ukuran sampel

Untuk melihat derajat keeratan antara variabel independen dan variabel dependen digunakan kriteria *Champion* sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Derajat Keeratan Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Keeratan
+/- 0,00 – 0,25	Tidak ada hubungan atau hubungan yang sangat lemah
+/- 0,26 – 0,50	Hubungan cukup lemah
+/- 0,51 – 0,75	Hubungan cukup kuat
+/- 0,76 – 1,00	Hubungan sangat kuat

Sumber: (Soedibjo, 2013)

PEMBAHASAN

Profil Responden

Penilaian terhadap kualitas pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi dapat dilihat dari jawaban responden yang dianalisis berdasarkan banyaknya jawaban atau frekuensi jawaban dari responden terhadap indikator dari kualitas pelayanan menunjukkan penilaian responden terhadap indikator penampilan petugas, yaitu 18,8% menyatakan ragu-ragu, 64,6% menyatakan setuju dan 16,7% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 81,3% (64,6% setuju + 16,7% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan penampilan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi mengesankan.

Penilaian responden terhadap indikator tempat pelayanan, yaitu 6,3% menyatakan tidak setuju, 27,1% menyatakan ragu-ragu, 52,1 menyatakan setuju dan 14,6% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 66,7% (52,1% setuju + 14,6% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan penampilan fisik gedung pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sangat baik.

Penilaian responden terhadap indikator peralatan petugas, yaitu 36,5% menyatakan ragu-ragu, 54,2% menyatakan setuju dan 9,4% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 63,6% (54,2% setuju + 9,4% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan peralatan pendukung petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sudah lengkap.

Penilaian responden terhadap indikator ketersediaan formulir, yaitu 7,3% menyatakan tidak setuju, 24,0% menyatakan ragu-ragu, 63,5% menyatakan setuju dan 5,2% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 68,7% (63,5% setuju + 5,2% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan formulir administrasi pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi lengkap.

Penilaian responden terhadap indikator kecepatan pelayanan, yaitu 7,3% menyatakan tidak setuju, 50,0% menyatakan ragu-ragu, 37,5% menyatakan setuju dan 5,2% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 50,0% responden menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan pelayanan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sangat cepat.

Penilaian responden terhadap indikator penyelesaian administrasi, yaitu 16,7% menyatakan tidak setuju, 54,2% menyatakan ragu-ragu, dan 29,2% menyatakan setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 54,2% responden menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan penyelesaian administrasi PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sangat baik.

Penilaian responden terhadap indikator penjelasan pelayanan, yaitu 16,7% menyatakan ragu-ragu, 72,9% menyatakan setuju, dan 10,4% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 83,3% (72,9% setuju + 10,4% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan penjelasan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi mudah dimengerti.

Penilaian responden terhadap indikator penyelesaian pekerjaan, yaitu 7,3% menyatakan tidak setuju, 22,9% menyatakan ragu-ragu, dan 69,8% menyatakan setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 69,8% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan ketepatan penyelesaian petugas PDAM Cabang

Cibadak Kabupaten Sukabumi sudah akurat.

Penilaian responden terhadap indikator menanggapi keluhan, yaitu 37,5% menyatakan ragu-ragu, 52,1% menyatakan setuju dan 10,4% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 62,5% (52,1% setuju + 10,4% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi dalam menanggapi keluhan sangat baik.

Penilaian responden terhadap indikator keramahan petugas, yaitu 18% menyatakan ragu-ragu, 64,6% menyatakan setuju dan 16,7% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 81,3% (64,6% setuju + 16,7% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sangat ramah.

Penilaian responden terhadap indikator kemampuan menjawab permasalahan, yaitu 6,3% menyatakan tidak setuju, 27,1% menyatakan ragu-ragu, 52,1% menyatakan setuju dan 14,6% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 66,7% (52,1% setuju + 14,6% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan kemampuan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi dalam menjawab permasalahan sangat baik.

Penilaian responden terhadap indikator kecepatan menyelesaikan permasalahan, yaitu 36,5% menyatakan ragu-ragu, 54,2% menyatakan setuju dan 9,4% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 63,6% (54,2% setuju + 9,4% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan petugas PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi dalam menyelesaikan permasalahan pelayanan sangat cepat.

Penilaian responden terhadap indikator jaminan tepat waktu, yaitu 7,3% menyatakan tidak setuju, 24,0% menyatakan ragu-ragu, 63,5%

menyatakan setuju, dan 5,2% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 68,7% (63,5% setuju + 5,2% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan dijamin pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi tepat waktu.

Penilaian responden terhadap indikator jaminan pelayanan cepat, yaitu 7,3% menyatakan tidak setuju, 50,0% menyatakan ragu-ragu, 37,5 menyatakan setuju dan 5,2% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 50,0% responden menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan dijamin pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi kepada pelanggan cepat.

Penilaian responden terhadap indikator jaminan laporan biaya akurat, yaitu 16,7% menyatakan tidak setuju, 54,2% menyatakan ragu-ragu dan 29,2% menyatakan setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 54,2% responden menyatakan ragu-ragu terhadap pernyataan dijamin laporan biaya administrasi PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi akurat.

Penilaian responden terhadap indikator kemudahan pelayanan, yaitu 16,7% menyatakan ragu-ragu, 72,9% menyatakan setuju dan 10,4% menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 83,3% (72,9% setuju + 10,4% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan pengurusan pelayanan di PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi mudah.

Penilaian responden terhadap indikator kemudahan informasi, yaitu 7,3% menyatakan tidak setuju, 22,9% menyatakan ragu-ragu dan 69,8% menyatakan setuju. Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 69,8% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan informasi pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi mudah di dapat.

Penilaian responden terhadap indikator biaya yang jelas, yaitu 37,5% menyatakan ragu-ragu, 52,1% menyatakan setuju dan 10,4% menyatakan sangat setuju.

Berdasarkan penilaian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa 62,5% (52,1% setuju + 10,4% sangat setuju) responden menyatakan setuju terhadap pernyataan biaya pelayanan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi sangat jelas.

Penilaian terhadap kepuasan Pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi dapat dilihat dari perbandingan rata-rata nilai *Performance* (P) dan *Expectation* (E) dengan hasil nilai rasio rata-rata antara *Performance* (kinerja pelayanan yang diterima) dengan *Expectation* (harapan) atau (P/E) mendekati 1 atau melebihi 1 artinya bahwa nilai P cenderung hampir sama dengan atau melebihi nilai E, ini artinya harapan pelanggan sama dengan atau melebihi pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi, sehingga dapat dikatakan indikatornya puas. Begitupun sebaliknya jika tidak mendekati nilai atau kurang dari 1, maka dapat dikatakan indikatornya tidak memenuhi harapan atau tidak puas.

Besarnya nilai hubungan Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y), dapat dilihat dari hasil analisis korelasi, namun data yang diambil dari kepuasan pelanggan adalah dari rasio atau perbandingan nilai rata-rata *Performance* (P) dan *Expectation* (E), sehingga menghasilkan nilai rata-rata Kualitas Pelayanan (X), yang kemudian dianalisis hubungannya dengan Kepuasan Pelanggan (Y) dengan menggunakan *software* SPSS Versi 24 dan terlihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Analisa Korelasi

		KUALI TAS	KEPUA SAN
Spear man's rho	KUALI TAS	Correlati on Coeffici ent	1,000
		Sig. (2- tailed)	,667(**)
		N	96
	KEPUA SAN	Correlati on Coeffici ent	,667(**)
		Sig. (2- tailed)	,000
		N	96

Sumber: Hasil Olah SPSS Ver. 24 (2017).

Terlihat dalam tabel 6, bahwa nilai korelasi Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar $r = 0,667$, yang berarti berada diantara nilai $0,50 - 0,75$. Dari hasil analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat, sifat hubungannya positif yang artinya jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pelanggan akan semakin baik dalam mendukung produk jasa PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi.

Dari tabel 1 diketahui pula bahwa dari bulan Maret sampai dengan Agustus 2017 terdapat peningkatan jumlah pelanggan sebanyak 56 atau 2,06%.

Kemudian berdasarkan data responden yang dikategorikan dalam kelompok umur yang sekaligus merupakan pelanggan pada PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi, yang disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 6. Penggolongan Responden Berdasarkan Kelompok Umur

No	Kelompok Umur Responden (Tahun)	Jumlah	(%)
1	< 30	13	13,54
2	31 – 40	46	47,92
3	41 – 50	27	28,12
4	> 50	10	10,42
	Total	96	100,00

Sumber: Data yang diolah (2017).

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa rata-rata usia responden yang merupakan pelanggan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi paling banyak adalah usia 31 sampai 40 tahun yaitu sebanyak 47,92%, sedangkan pelanggan yang paling sedikit adalah usia yang lebih dari 50 tahun yaitu sebanyak 10,42%. Ini menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Cabang Cibadak berada pada usia produktif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang mengatakan bahwa *customer service* dan kualitas produk berpengaruh pada kepuasan pelanggan dan juga ada hubungan positif antara *customer service* dan kualitas produk dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta menunjukkan

bahwa positif tinggi korelasi antara konstruksi layanan pelanggan dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas (Jahanshani, Hajizadeh, Mirdhamadi, Nawaser, & Khaksar, 2014). Hal ini diperkuat oleh hasil studi yang mencatat terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat (Hasyim, 2015). (Hussain, Nasser, & Hussain, 2015) juga menemukan dalam risetnya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan, *perceived value*, dan *brand image* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat menyebabkan meningkatnya loyalitas merek.

PENUTUP

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat berpengaruh secara signifikan. Artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh PDAM selama ini mampu meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif. Hal ini juga berpengaruh terhadap kenaikan jumlah pelanggan dari bulan Maret sampai Agustus 2017.

Bagi manajemen PDAM Cabang Cibadak, hasil riset ini dapat dijadikan pedoman untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya, hasil riset ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam menelaah lebih lanjut faktor-faktor lainnya yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Bagian Hubungan Langgan PDAM Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. (2017). *Hasil Interview*.
- Hasyim, A. B. (2015). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Karang Asam Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 3 (2), 1284–1297. Retrieved from ejournal.ip.fisip.unmul.ac.id
- Hussain, R., Nasser, A. Al, & Hussain, Y. K. (2015). Service quality and customer satisfaction of a UAE-

based airline: An empirical investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42(Service quality and customer satisfaction of a UAE-based airline: An empirical investigation), 167–175.

- Jahanshani, A. A., Hajizadeh, G. M. A., Mirdhamadi, S. A., Nawaser, K., & Khaksar, S. M. S. (2014). Study the effects of customer service and product quality on customer satisfaction and loyalty. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Seyed_Mohammad_Sadegh_Khaksar/publication/235791092_Study_of_the_effects_of_customer_service_and_product_quality_on_customer_satisfaction_and_loyalty/links/57a096fb08ae94f454eb4c9d.pdf
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (12 Jilid 1). Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). “The marketing aspects of service quality” in Berry, L., Shostack, G. and Upah, G. (eds.), *Emerging perspectives on services marketing. American Marketing Association Chicago*, 99–104.
- Soedibjo, B. S. (2013). *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung: Universitas Nasional Pasim.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

BIODATA PENULIS

Andi Riyanto – Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) jurusan Akuntansi pada tahun 2001 dari Universitas Sangga Buana (USB), Bandung. Pada tahun 2013 memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas BSI Bandung. Saat ini aktif mengajar di AMIK BSI Sukabumi.