

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA

¹Salma'a Radiarti, ²Juli Prastyorini, ³Soedarmanto, ⁴Dian Arisanti
STIA dan Manajemen Kepelabuhan (STIAMAK) Barunawati Surabaya, Jl.
Perak Barat No. 173 Surabaya, Indonesia
Email: ¹salma.radiarti@gmail.com, ²juli.prastyorini@stiamak.ac.id,
³soedarmanto@stiamak.ac.id, ⁴dian.arisanti@stiamak.ac.id

ABSTRAK

Air merupakan kebutuhan pokok semua makhluk hidup, dimana air bersih menjadi sangat dibutuhkan terlebih lagi oleh manusia. Air bersih saat ini menjadi langka dan paling dicari oleh seluruh masyarakat Indonesia. Tanpa air bersih, maka manusia tidak bisa memenuhi kebutuhannya seperti mandi, mencuci pakaian, mencuci piring, dll maka dari itu PDAM selaku penyedia air bersih berupa agar penyaluran air bersih bisa merata ke seluruh masyarakat Indonesia baik seluruh kalangan manapun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Harga (X1), dan Kualita pelayanan (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y) pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Jenis penelitian yang diterapkan adalah jenis penelitian metode kuantitatif dengan penelitian survei. Populasi dalam penelitian ini adalah Seluruh pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Lemme sjow sebanyak 96 responden. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat diambil suatu kesimpulan bahwa nilai regresi yang diapat adalah $Y = 18,298 + 0,025 X_1 + 0,051 X_2 + 0,220 X_3 + e$. Dalam uji T didapat bahwa Harga (X1) secara signifikan tidak berpengaruh parsial yang bernilai negatif dengan kepuasan pelanggan (Y) sedangkan kualitas pelayanan (X2) secara signifikan berpengaruh parsial yang bernilai positif terhadap kepuasan pelanggan. Dan didapat uji F bahwa Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Kata Kunci: Harga, Kualitas pelayanan, dan kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Water is a basic need for all living things, where clean water is very much needed, especially for humans. Clean water is currently rare and most sought after by all Indonesian people. Without clean water, humans cannot fulfill their needs such as bathing, washing clothes, washing dishes, etc. Therefore, PDAM as a provider of clean water ensures that the distribution of clean water can be evenly distributed to all Indonesian people, including all groups.

This research aims to find out how price (X1) and service quality (X2) influence customer satisfaction (Y) at PDAM Surya Sembada, Surabaya City. The type of research applied is quantitative method research with survey research. The population in this research is all customers at PDAM Surya Sembada, Surabaya City. Sampling in this study used the Lemme Sjow formula as many as 96 respondents. Based on the results of the analysis and discussion, a conclusion can be drawn that the regression value obtained is $Y = 18.298 + 0.025 X_1 + 0.051 X_2 + 0.220 X_3 + e$. In the T test, it was found that price (X1) had no significant negative partial effect on customer satisfaction (Y), while service quality (X2) had a significant positive partial effect on customer satisfaction. And the F test shows that price (X1) and service quality (X2) together have a significant effect on customer satisfaction

Keywords: Price, service quality, and customer satisfaction

I. PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG PENELITIAN

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Air sendiri merupakan hasil dari kekayaan alam yang dikaruniakan Allah S.W.T sebagai sarana kehidupan yang amat penting dan menyangkut hajat hidup orang banyak. Komposisi air dipermukaan bumi terdiri dari 70% di laut dan 30% nya di darat dan udara. Air merupakan senyawa kimia yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup di bumi ini (Asdak (2004)). Air sangat dibutuhkan di berbagai daerah khususnya di Surabaya. Air dimanfaatkan oleh manusia untuk kebutuhan sehari-hari seperti mandi, cuci pakaian, mencuci peralatan makan, serta untuk di konsumsi. Air yang baik dikonsumsi adalah air yang bersih. Air dikatakan bersih apabila tidak berwarna, berbau dan berasa. Ketersediaan air bersih yang cukup dan berkualitas merupakan salah satu indikator utama untuk menjamin kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan penyalura air bersih. PDAM sendiri merupakan perusahaan yang dimiliki negara yang bertugas dalam melakukan penyaluran air bersih ke setiap daerah-daerah. Mengingat daerah-daerah di Indonesia sangat banyak, PDAM berupaya dengan sepenuh hati dalam menjalankan

tugasnya sebagai jasa penyalur air bersih. sebagai contoh adalah PDAM di kota Surabaya. Sebagai kota metropolitan yang berkembang pesat, Kota Surabaya menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduknya. Dalam hal ini, yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya diantaranya, seringkali air tidak mengalir ke konsumen karena terjadi kerusakan pipa dan lain hal.

Agar pelanggan merasakan kepuasan dari hasil kinerja jasa yang sudah diberikan, dapat dilakukan dengan pendekatan melalui harga dan kualitas pelayanan. Harga merupakan salah satu faktor terpenting dalam menarik pelanggan. Harga merupakan sejumlah uang yang bisa ditukarkan dengan produk dan jasa lebih tepatnya harga merupakan nilai yang ditukarkan konsumen agar mendapatkan manfaat dari memiliki barang dan jasa (Kotler dan armstrong, 2018). Dalam perusahaan PDAM sendiri, meskipun dalam satu wilayah, namun harga yang diberikan memiliki perbedaan yang signifikan dimana masyarakat yang tinggal di daerah perkampungan akan diberikan harga yang lebih murah dibanding masyarakat yang bertempat tinggal di perumahan atau yang memiliki bsins memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Bagi PDAM sendiri khususnya di daerah Perkotaan Surabaya yang dimana memiliki jumlah penduduk yang sangat padat, menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Setiap harinya, kebutuhan akan air bersih sangat diperlukan bagi masyarakat Surabaya. kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2002). Sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan sendiri, yang dapat ditawarkan oleh perusahaan PDAM adalah Jasa Penyaluran Air bersih.

Selain berfokus dalam memperoleh *profit* yang didapat dari hasil jasa penyaluran Air bersih juga selain itu fokus utama perusahaan ini merupakan memperoleh kepuasan pelanggan. Dengan hal seperti itu, kiranya perusahaan dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dengan peningkatan penyaluran air bersih ke setiap tempat di daerah Surabaya. Dalam fenomena ini peneliti ingin melakukan objek penelitian di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai perusahaan penyedia air bersih di Kota Surabaya yang memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Namun dalam kenyataan yang terjadi, karena Perusahaan PDAM harus dapat menyalurkan air bersih di setiap tempat khususnya Daerah Surabaya tanpa terkecuali sehingga penyaluran air bersih sering terjadi kendala dan menyebabkan kelangkaan bagi beberapa tempat di Surabaya. seperti halnya PDAM kurang mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat.

Lalu, kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air galon yang memakai sebuah roda di suatu daerah tertentu. Tentu juga, masyarakat mengeluhkan pembayaran yang harus dibayar setiap bulannya namun terkadang air yang disalurkan tidak merata dan memprioritaskan pada tempat yang membayar lebih tinggi Maka dari itu peneliti ingin mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”**.

RUMUSUAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan?

3. Apakah harga dan kualitas pelayanan air bersih secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada ?

TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga dan kualitas pelayanan air bersih secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Manfaat Penelitian

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi yang digunakan dalam acuan meningkatkan kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Selain itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada pada perusahaan dan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai penyedia air bersih.
2. Bagi STIAMAK Barunawati
Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang manajemen pengembangan sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai proses rekrutmen dan proses seleksi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Bagi Peneliti
Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah. peneliti lebih memahami tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih.

II. LANDASAN TEORI

Pengertian Manajemen Publik

Menurut Moenir (Dalam Sari, 2018) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Sedangkan menurut Ratminto dan Atiksepti Winarsih (Dalam Erlindawati dan Rika, 2020)

Pengertian Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa atau jumlah nilai konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa (Kotler dan Armstrong, Dalam Sugiyanto & Ginting, 2020).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai penilaian keseluruhan yang berupa sikap terhadap layanan dan umumnya diterima sebagai anteseden dari kepuasan pelanggan secara keseluruhan (Parasuraman, dkk (Dalam Fadhillah, 2018))

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau Kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kinerja (hasil) sesuatu produk dengan harapannya (Kotler (Dalam Hermawan , 2020)). sejalan dengan hal tersebut, kepuasan Pelanggan juga diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya dan kenyataan yang ada (Kotler dan Keller (Dalam Hermawan, 2020)).

Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan didalam menggunakan sebagai refrensi didalam melakukan penelitian. Didalam penelitian terdahulu haruslah mempunyai kesamaan variabel entah kepuasan masyarakat, Harga, ataupun kualitas pelayanan. Berikut adalah landasan penelitian terdahulu yang dijadikan acuan oleh peneliti yang berasal dari skripsi juga jurnal penelitian terdahulu. Ringkasan penelitian terdahulu tersaji pada Tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL ANALISIS
Siti Nur Fadhillah Beu, (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo	Hasil dari penelitian yang dilakukan adalah bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo
Darsina, (2021)	Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa	Dari hasil analisis yang dilakukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Jeneberang kabupaten Gowa
Permata Suci, (2020)	Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Sinar Mentari Abadi Logistik	Adapun hasil penelitian yang didapat adalah ketiga variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Sinar mentari Abadi Logistik
Febi Wulandari Senja (2019)	Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan Jasa Petikemas Reefer pada Terminal Nilam	Hasil analisis yang didapat adalah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
Adam S.I Ferdinata, (2022)	Pengaruh Kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Yes Logistic Indonesia	Hasil analisis yang didapat adalah kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Sumber : Data Olahan Sendiri, 2023

Hipotesis

Hipotesis disini bertujuan sebagai jawaban sementara atas masalah yang akan diteliti. Peneliti harus dapat memberikan hipotesis yang terlihat sebagai berikut :

1. H1 : Harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
2. H2 : kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan
3. H3 : Harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis yang akan dilakukan dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan melalui pendekatan kuantitatif yaitu dimana penelitian yang akan dilakukan untuk mendeskripsikan dan meneliti sebuah fenomena yang akan diamati dan dari hasil pengamatan yang sudah dilakukan akan diolah menjadi sebuah data-data yang berupa angka. Metode penelitian kuantitatif memiliki pengertian yaitu metode yang berlandaskan filsafat positivisme yang dimana digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu berupa hasil statistik (Sugiyono, Dalam Hermawan, 2019)

Populasi

Populasi dalam penelitian adalah seluruh Customer yang menggunakan jasa layanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sedangkan untuk populasi di tetapkan kriteria sebagai berikut:

1. Pelanggan harus berasal dari kota Surabaya
2. Pelanggan yang akan diteliti haruslah menggunakan jasa layanan air dari PDAM

Jadi untuk populasi pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki jumlah tidak terhingga

Sampel

Dalam Pengambilan sampel, karena jumlah populasi/konsumen tidak diketahui maka menggunakan rumus Lemeshow. Adapun rumus Lemeshow dengan menggunakan d (10%) dan kepercayaan sebesar (95%) adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{Z_{1-\alpha}^2 P(1-P)}{d^2}$$
$$n = \frac{1,960^2 \times (0,5)(1-0,5)}{0,1^2}$$
$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$
$$n = 96,4/96 \text{ Responden}$$

Keterangan

- n = Jumlah Sampel
Z = Nilai Tabel normal dengan alpha tertentu
P = Proporsi Populasi yang tidak diketahui
d = Jarak pada kedua arah

Jadi untuk kesimpulan hasil responden yang didapat adalah minimum 96 responden yang akan diteliti

Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), variabel penelitian adalah atribut atau karakteristik atau nilai seseorang, objek atau kegiatan dengan beberapa perbedaan yang peneliti identifikasi sebelum menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, ada beberapa variabel yang digunakan sebagai objek penelitian variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu:

1. Indikator Harga(X1)
 - a. Keterjangkauan harga
 - b. Kesesuaian Harga

- c. Daya Saing Harga
2. Indikator Komitmen Kerja (X₂)
 - a. Tampilan Fisik (Tangible)
 - b. Keandalan (Reability)
 - c. Daya Tanggap (Reponsiveness)
 - d. Empati (empathy)
3. Indikator Kinerja Karyawan (Y)
 - a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung kembali
 - c. Kesiediaan merekomendasi

Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013), tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data, sehingga metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Pengumpulan informasi ini digunakan melalui berikut:

1. Observasi
Tahap pertama dalam yang harus dilakukan dalam pengumpulan data untuk penelitian yang akan dilakukan adalah memuli observasi dimana observasi akan membantu dalam pengamatan beserta fakta-fakta pendukung (Sugiyono 2015:45). Kegiatan Observasi dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).
2. Kuesioner
Kuesioner akan membantu peneliti dalam mendapatkan data dari para responden yang berupa pertanyaan tertulis ataupun pertanyaan secara lisan ! (Sugiyono 2015:199) skala yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang dimana akan dibuat pernyataan dalam angket yang dibuat dengan menggunakan nilai 1-5 untuk mendapatkan sebuah data
3. Dokumentasi
Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi dari catatan sebuah peristiwa di masa lalu dalam artian semua data yang dibutuhkan akan dipergunakan sebagai bahan penelitian
4. Studi Pustaka
Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan studi pustaka yang dimana Studi pustaka ini akan dijadikan sebuah referensi dalam melakukan pengambilan penelitian (sugiyono 2015:291). Studi pustaka dapat meliputi nilai-nilai budaya, norma, dan teori yang berkaitan dengan situasi sosial yang dipelajari. Hal ini sangat enting dalam penelitian. Dalam pengambilan studi pustaka akan dilakukan dengan mengambil jurnal maupun buku yang berada di perpustakaan maupun online

Teknik Analisis Data

1. **Uji Validitas:** Uji validitas membantu peneliti dalam menguji apakah sebuah kuesioner yang sudah dilakukan mengalami kevalidan data. Yang dikatakan valid jika kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu untuk diukur oleh kuesioner. (Ghozali, 2013:52). Teknik yang akan digunakan dalam uji validitas Dengan menggunakan Korelasi Bivariate Pearson. Pengujian akan valid jika sig hitung <sig a 5% (0,05)
2. **Uji Realibilitas:** Uji Realibilitas biasanya akan digunakan dalam mengukur seberapa konsisten sebuah variabel penelitian. Sesuatu penelitian dikatakan variabel jik a jawaban dari responden didalam kuesioner yang sudah dilakukan tetap konsisten dari tahun ke tahun(Ghozali, 2011:47). dalam pengujian ini akan menggunakan Cronbach Alpha dalam menentukan setiap elemen reliabel atau tidak. nilai cronchbanch Alpha yang didapat harus > 0,60 untuk dicapai.
3. Uji Asumsi Klasik
 - a. **Uji Normalitas:** Pengujian normalitas bermaksud untuk menguji suatu model variabel

dependen dan independen dan melihat apakah variabel tersebut memiliki nilai distribusi normal atau tidak. Dikatakan memiliki nilai regresi yang baik jika:Angka memperlihatkan nilai signifikan $>0,05$ maka data tersebut mempunyai distribusi normal.Sedangkan angka memperlihatkan nilai signifikan $<0,05$ maka data tidak mempunyai distribusi normal

- b. **Uji Multikolinearitas:** Pengujian yang kedua yaitu uji Multikolinieritas. Digunakan didalam penelitian untuk mengetahui model regresi yang diteliti memiliki suatu korelasi atau tidak. Biasanya model regresi yang baik tidak akan mengalami multikolinieritas. Untuk mengetahuinya didapat melalui pengujian nilai VIF (*Variabel Inflation Factor*). *Jika suatu nilai VIF memiliki nilai kurang dari 10 bisa dianggap tidak ada pelanggaran. Sebaliknya jika suatu nilai VIF memiliki nilai lebih dari 10 maka adanya pelanggaran multikolinieritas* Biasanya digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi ditemukan ada tidaknya korelasi antar variabel bebas. Dalam uji multikolinieritas Yang dikatakan model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinieritas.
- c. **Uji Heterokedastisitas:** Pengujian terakhir didalam uji asumsi klasik adalah pengujian secara heterokedastisitas. Pengujian ini melakukan uji model regresi apakah terjadi ketidaksamaan Untuk dasar sebagai analisisnya adalah sebagai berikut :Jika ada suatu pola tertentu, serta terdapat titik-titik yang ada membentuk Suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, kemudian menyempit), maka dapat diindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.Jika tidak ada pola tidak jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. **Regresi Linier Berganda:** Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menghubungkan dua variabel atau lebih untuk mengetahui suatu pola dalam hubungan analisis yang memberikan suatu garis arah hubungan antara variabel dan memungkinkan untuk membuat suatu prediksi. Berikut model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y= Kepuasan

pelanggan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel Harga

β_2 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

X1= Harga

X2= kualitas pelayanan

ε = Estimasi eror

5. Uji Hipotesis

- a. **Uji T (Parsial):** Uji t-statistik menunjukkan seberapa besar kontribusi satu variabel independen (X) terhadap penjelasan variabel dependen (Y). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah *Servant Leadership*(X1), Komitmen kerj (X3), dan Disiplin kerja(X3). Dari ketiga variabel tersebut nantinya akan digabungkan untuk mempengaruhi perubahan pada kinerja karyawan (Y). Uji t-statistik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H0 ditolak.Jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai tabel dengan signifikansi lebih dari 0,05 maa H0 diterima.
- b. **Uji F (Simultan):** Pengujian statistik F digunakan supaya mengetahui apakah dari beberapa variabel dependen akan memiliki hubungan dengan variabel dependen. Uji statistik F bisa juga dengan koefisien korelasi Pearson (Ghozali, 2016:179).Ketika suatu nilai F hitung kurang dari 0,05, H0 akan ditolak. Sedangkan nilai F hitung memiliki nilai lebih besar dari 0,05 maka H0 akan diterima.Tingkat suatu ignifikansi harus lebih dari 0,05 agar H0 dapat diterima dan kurang

dari 0,05 maka H_0 ditolak.

- c. **Uji Koefisiensi Determinasi Berganda (R^2):** Koefisien determinasi (juga dikenal sebagai R^2) mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1 dan nilai yang rendah berarti variabel independen sangat kurang menjelaskan variasi variabel dependen. Sedangkan untuk nilai yang tinggi berarti bahwa variabel independen hampir sepenuhnya menjelaskan variasi variabel dependen. Banyaknya variabel bebas dalam suatu model akan mempengaruhi koefisien determinasi. Setiap Variabel tambahan harus meningkatkan nilai R^2 , meskipun variabel tersebut tidak signifikan bagi variabel dependen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menyarankan untuk menggunakan nilai R^2 ketika memutuskan model regresi terbaik (Ghozali, 2016:97)

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Harga (X1)

Item Pernyataan	r-hitung	r- tabel	Keterangan
X1.1	0,656	0,196	Valid
X1.2	0,680	0,196	Valid
X1.3	0,750	0,196	Valid
X1.4	0,555	0,196	Valid
X1.5	0,66	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)

Kelima item pernyataan yang diajukan kepada responden pada variabel Harga memiliki nilai r-hitung yang tinggi dari r-tabel jika dilakukan pengujian Validitasnya. Artinya semua item pernyataan valid dan dapat digunakan didalam penelitian. Nilai r-hitung didapat dari df 2 arah N-2 dengan arah pengujian 2 arah pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,196

Tabel 4.2 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Item Pernyataan	r-hitung	r- tabel	Keterangan
X2.1	0,524	0,196	Valid
X2.2	0,657	0,196	Valid
X2.3	0,648	0,196	Valid
X2.4	0,615	0,196	Valid
X2.5	0,699	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)

Variabel Kualitas pelayanan memiliki kelima item pernyataan yang diajukan kepada responden pada yang dimana diperoleh hasil memiliki nilai r-hitung yang tinggi dari r-tabel jika dilakukan pengujian Validitasnya. Artinya semua item pernyataan valid dan dapat digunakan didalam penelitian. Nilai r-hitung diperoleh dari df 2 arah N-2 dengan arah pengujian 2 arah pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,196

Tabel 4.3 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Item Pernyataan	r-hitung	r- tabel	Keterangan
X2.1	0,677	0,196	Valid
X2.2	0,668	0,196	Valid
X2.3	0,682	0,196	Valid
X2.4	0,633	0,196	Valid
X2.5	0,646	0,196	Valid

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)
 Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki kelima item pernyataan yang diajukan kepada responden pada yang dimana diperoleh hasil memiliki nilai r-hitung yang tinggi dari r-tabel jika dilakukan pengujian Validitasnya. Artinya semua item pernyataan valid dan dapat digunakan didalam penelitian. Nilai r-hitung diperoleh dari df 2 arah N-2 dengan arah pengujian 2 arah pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 0,18

2. Uji Reliabilitas

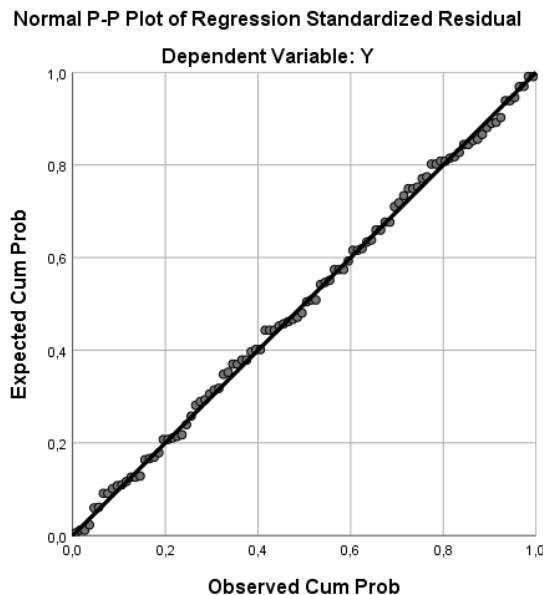
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Harga (X1)	0,677	0,6	Reliabel
Kualitas pelayanan(X2)	0,622	0,6	Reliabel
Kepuasan pelanggan	0,678	0,6	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah menggunakan SPSS (2023)
 Nilai cronbach's alpha yang didapat memiliki nilai lebih besar dari 0,6 untuk semua item pertanyaan dalam kuesioner terkait Harga, kualitas pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan Artinya data yang terkumpul dapat dipercaya dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



Gambar 4.1 Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)
 Dilihat dari gambar 4.1 terlihat bahwa titik-titik itu dekat dengan garis itu menunjukkan bahwa model regresi dapat diterima. Sedangkan jika semisal titik-titik menyebar jauh dari garis, maka model regresi tidak dapat diterima

b. Uji Multikolinearitas

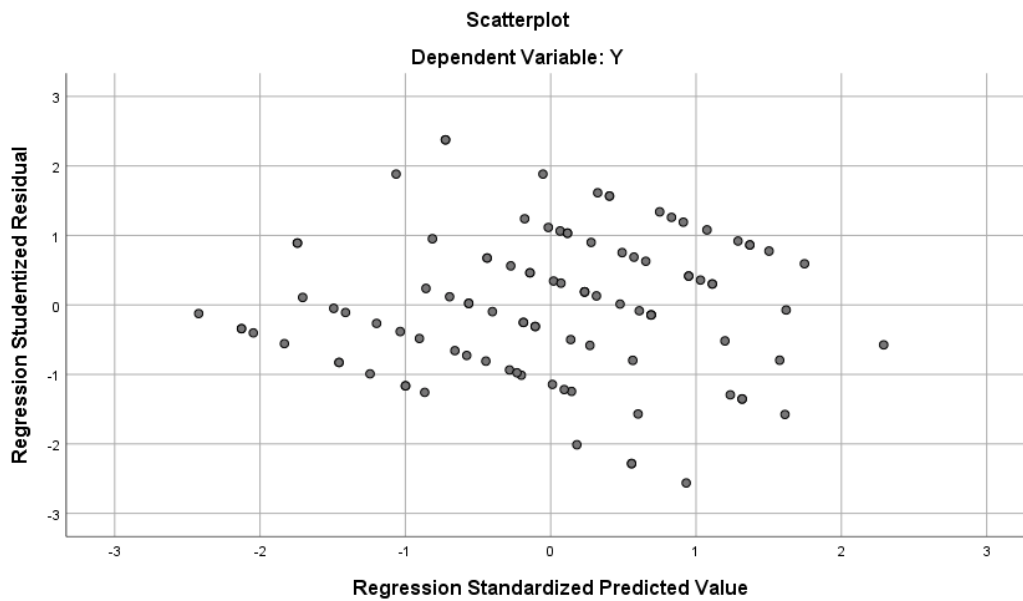
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	,959	1,042
X2	,959	1,042

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Tabel 4.6 menunjukkan bahwa *Variance Influence factor* (VIF) untuk semua variabel kurang dari 10 berarti data dalam penelitian ini tidak memiliki korelasi yang tinggi antar variabel independen. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa data tidak mengalami multikolinearitas

c. Uji Heterokedastisitas



Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Gambar diatas menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas. Jika terdapat pola yang jelas pada scatterplot (yaitu tren naik), maka data cenderung menunjukkan heteroskedastisitas. Karena tidak ada pola yang jelas, titik-titik tersebar di sekitar nol pada sumbu Y yang berarti tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Jad didalam data yang sudah diperoleh dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel x tidak menunjukkan heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Beta		
1	(Constant)	37,516		17,629	,000
	X1	-,267	-,298	-3,552	,001
	X2	,395	,451	5,384	,000

Sumber: data diolah dengan spss 29

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut

$$Y = 18,298 + 0,025 X_1 - 0,051 X_2 + 0,220 X_3 + e$$

Keterangan:

Y= Kepuasan pelanggan

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi variabel Harga

β_2 = Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

X1= Harga

X2= Kualitas pelayanan

ϵ = Estimasi eror dari masing-masing variabel

Dari hasil analisis regresi linier berganda, implikasi dari persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta (α) memiliki nilai positif sebesar 37,516 tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antar variabel independen dan dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen meliputi Harga (X1), dan Kualitas pelayanan (X2) bernilai 0 persen maka nilai Kinerja karyawan sebesar 37,51
2. Nilai koefisien X1 sebesar -0,267 menunjukkan pengaruh negatif (berlawanan arah) Harga dengan Kepuasan Pelanggan. Hal ini artinya jika variabel Harga mengalami kenaikan maka Kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar 0,267 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan
3. Variabel Kualitas pelayanan X2 memiliki koefisien sebesar 0,385 menunjukkan pengaruh positif (searah) antara Kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini artinya jika variabel Kualitas pelayanan mengalami kenaikan maka Kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,385 dengan asumsi bahwa variabel lainnya tetap konstan

5. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Kepuasan pelanggan memiliki hubungan signifikan dengan harga (X1) dilihat dari nilai signifikansi X1 0,001 lebih kecil daripada 0,05. Namun dilihat dari nilai t-hitung yang bernilai -3,552 memiliki nilai lebih kecil dari t-tabel yang bernilai 1,984. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan tidak memiliki hubungan parsial yang bernilai negatif terhadap harga

Variabel kualitas pelayanan X2 berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 sedangkan untuk nilai t-hitung sebesar 5,384 lebih kecil daripada nilai t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,984. Dengan demikian Kepuasan pelanggan memiliki hubungan parsial bernilai negatif dengan kualitas pelayanan lebih besar daripada nilai t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,982. Dengan demikian kinerja karyawan memiliki hubungan parsial bernilai positif dengan disiplin kerja.

b. Uji F (Simultan)

Tabel 4.8 Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93,881	2	46,940	25,713	,000 ^b
	Residual	177,079	97	1,826		
	Total	270,960	99			

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

Harga dan kualitas pelayanan semua tumpang tindih pada saat yang sama, hal itu berdampak besar pada Kepuasan pelanggan. Nilai-nilai dalam tabel adalah signifikan yang berarti dibawah 0,05. F-hitung sebesar 25,713 lebih dari f-tabel sebesar 2,70 artinya kedua variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan pelanggan.

c. Koefisiensi Determinasi

**Tabel 4.9 Hasil Perhitungan Uji koefisien R dan R²
 Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,589 ^a	,346	,333	1,35113

Sumber: data primer diolah dengan SPSS 29 (2023)

korelasi antara kepuasan pelanggandengan Harga dan kualitas pelayanan adalah berkolerasi sedang, dengan nilai 0,589. SPSS digunakan untuk menghitung koefisien determinasi berganda dengan melihat nilai Adjusted R Square dimana hasilnya sebesar 0,333 yang menunjukkan bahwa 33,3 % kepuasan pelanggan dapat dikaitkan dengan kedua variabel didalam penelitian ini, sedangkan sisanya 66,7 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini

V. PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan metode penelitian kuantitatif, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

- a. Variabel Harga secara signifikan tidak berpengaruh parsial yang bernilai negatif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung yang -3,552 memiliki nilai lebih kecil dari t-tabel yang bernilai 1,984.
- b. Variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh parsial yang bernilai negatif terhadap Kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 5,384 lebih kecil daripada nilai t-tabel yang memiliki nilai sebesar 1,984.
- c. Harga (X1), dan Kualitas Pelayanan (X2), secara bersama-sama (simultam) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Hal ini ditunjukkan melalui f-hitung sebesar 25,418 lebih besar dari f-tabel sebesar 2,48 dengan signifikan 0,000 lebih kecil dari alpha 0,05

2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti memberikan saran atau masukan sebagai pertimbangan bagi perusahaan sebagai berikut :

- a. Seiring dengan dengan adanya persaingan bisnis yang dilakukan oleh pesaing, maka dengan adanya penelitian ini dibuat akan menjadi pertimbangan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan dari segi harga dan kualitas pelayanan dalam mendapatkan kepuasan pelanggan
- b. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi, untuk menambah variabel lain yang dapat dijadikan indikator dalam penelitian selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- Budi, E. (2018). "Pengaruh Persepsi harga, diskon harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya". Skripsi
- Darsina, (2021). "Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa". Skripsi
- Erlindawati, & Rika. (2020). "Pengaruh Tingkat Pendidikan, Pendapatan, Kesadaran, Dan Pelayanan Terhadap Tingkat Motivasi Masyarakat Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Banguna". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 9(1), 65-79
- Fadhillah, S.N. (2018). "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo" Skripsi
- Ferdinata, A. (2022). "Pengaruh Kecepatan pengiriman dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT Yes Logistic Indonesia" Skripsi
- Hermawan, A.D., Ageng, & Yudhitia. (2020). " Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan loyalitas nasabah PT. Bank Bukopin Cabang Jember". Skripsi
- Hermawan, I. (2019) *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif dan mix method)*". Hidayatul Quran
- Juli, P., dkk. (2022). "Analisis harga dan kepercayaan merek terhadap keputusan pembelian gula pasir sebelas (GUNPALAS) Pada PT. Perkebunan Nusantara XI". *Jurnal kompetensi social science* 1 (1), 34-44
- Mudayat, Soedarmanto & Hanna. 2022. *Digital Economy Transformation Stock Warehouse PT. Terminal Petikemas Surabaya*. *Jurnal Stiamak*
- Permata, S. (2020). "Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Sinar Mentari Abadi Logistik". Skripsi
- Rachmat, Y. W. A., & Nellyaningsih, N. (2019). *Pengaruh Crm (Customer Relationship Management)*

Terhadap Kepuasan Pelanggan Useetv Di P Telkom Lembong, Bandung Jawa Barat Tahun 2019. eProceedings of Applied Science, 5(2).

Ramadhan, M. (2021). "Metode Penelitian". Surabaya : Cipta Media Nusantara

Salim, A.N., (2022). " Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Expectation terhap kepuasan pelayanan di PT. WIN Surabaya". Skripsi

Sari, M.M., (2018). "Analisis Manajemen Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Indragiri Hulu".skripsi

Senja, F.W. (2019). "Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan Jasa Petikemas Reefer pada Terminal Nilam"Skripsi

Sugiyanto, R. & Ginting, S.O. (2020). "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Lokasi, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Rumah Pada Perumahan Medan Resort City". Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil Vol 10.

Rivaldo, Y. (2021). "Monogrof Peningkatan Kinerja Karyawan". Purbalingga: CV.Eureka Media Aksara

Sugiyono. (2018). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D". Bandung: Alfabeta"

Suryati. (2021). "Gaya Kepemimpinan Servant Leadership, Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Kasus Pada Kantor BPKAD "Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah) Kabupaten Mappi)". Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial 2(2)