

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Ranga Cabang Subang

Popy Sopiya^{1*}, Siti Titta Partini², Moch Alfiansyah³

^{*1,2,3}Universitas Mandiri, Jl. Marsinu No. 5 Tegalkalapa – Subang

Popysopiya352@gmail.com^{1*}

tittasiti25@gmail.com²

alfinmochamad17@gmail.com³

*Corresponding Author

Diterima : 20 Oktober 2026; Direvisi : 23 Nopember 2026; Diterbitkan : 11 Desember 2026;

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Tirta Ranga Cabang Subang. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi kepada 100 pelanggan aktif. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, sedangkan analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan memperoleh skor rata-rata 320 dan berada pada kategori cukup. Tingkat kepuasan pelanggan memperoleh skor rata-rata 309 dan juga berada pada kategori cukup. Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 6,169 + 0,502X$. Uji t menghasilkan nilai t hitung 12,842 dengan signifikansi $< 0,001$, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R sebesar 0,792 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan R Square sebesar 0,627 menunjukkan bahwa 62,7% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sementara 37,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya peningkatan ketepatan pelayanan dan kecepatan penanganan keluhan dalam mendukung kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Seroqual, Perumda Tirta Ranga, Subang

The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at PERUMDA Tirta Ranga

Abstract

This study aims to determine customers' perceptions of service quality, the level of customer satisfaction, and the effect of service quality on customer satisfaction at PERUMDA Tirta Ranga Subang Branch. The study used a quantitative method with a causal associative approach. Data were collected through questionnaires, interviews, and observations involving 100 active customers. The research instrument used a five-point Likert scale, while data analysis included validity, reliability, normality, heteroscedasticity, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination using SPSS. The results showed that customers' perception of service quality obtained an average score of 320 and was categorized as moderate. Customer satisfaction obtained an average score of 309 and was also categorized as moderate. The regression analysis produced the equation $Y = 6.169 + 0.502X$. The t-test produced a t-value of 12.842 with a significance level of < 0.001 , indicating that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction. The R value of 0.792 indicated a strong relationship, while the R Square value of 0.627 indicated that 62.7% of the variation in customer satisfaction could be explained by service quality, while 37.3% was explained by factors outside the research model. The findings indicate the importance of improving service accuracy and complaint response speed to support customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Seroqual, Perumda Tirta Ranga, Subang

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan pelayanan publik yang semakin menuntut kualitas, organisasi pemerintah dan perusahaan daerah perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang merupakan penyedia layanan air bersih yang memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat Kabupaten Subang. Karena air bersih digunakan dalam aktivitas sehari-hari, kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan proses administrasi, tetapi juga dengan ketersediaan, kontinuitas, tekanan, dan kualitas air yang diterima pelanggan (Pelayanan et al., 2025).

Data laporan tahunan PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang menunjukkan jumlah pelanggan pada 2022 sebanyak 11.101 sambungan, kemudian 10.626 pada 2023, 10.385 pada 2024, dan 10.410 pada 2025. Di sisi lain, pra-survei terhadap 30 pelanggan menunjukkan 45% pelanggan merasa puas dan 55% merasa tidak puas. Ketidakpuasan tersebut berkaitan dengan saluran air yang belum sepenuhnya lancar, waktu aliran air yang terbatas, serta air yang kotor atau keruh. Kondisi ini menunjukkan adanya persoalan pelayanan yang perlu dikaji secara empiris.

Keluhan pelanggan yang tercatat dalam latar belakang penelitian meliputi air tidak mengalir, tekanan air rendah, air keruh atau kotor, gangguan aliran, lambatnya penanganan pengaduan, serta komunikasi yang belum efektif. Permasalahan tersebut relevan dengan kualitas pelayanan karena pelanggan menilai layanan berdasarkan pengalaman aktual dan membandingkannya dengan harapan. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan dapat memperkuat kepercayaan dan mendorong kepuasan pelanggan (Observer et al., 2025).

Penelitian ini menggunakan konsep SERVQUAL yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam penelitian pada PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang, kelima dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam aspek ketepatan pelayanan sesuai janji, kesiapan pegawai, kepercayaan pelanggan, perhatian pegawai, serta ketersediaan peralatan pendukung pelayanan. Kepuasan pelanggan diukur melalui kesesuaian pelayanan dengan harapan, kepuasan terhadap biaya yang dikeluarkan, serta keinginan untuk menggunakan kembali dan merekomendasikan layanan (Raharja, 2025).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan umumnya meningkatkan dengan kualitas pelayanan, khususnya pada perusahaan yang beroperasi di daerah penyediaan layanan air bersih. Menurut peneliti yang dilakukan oleh Pauziah, n.d. (2025) kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat PDAM Telaga Silaba. Di sisi lain, Affandi et al., (2017) mengemukakan bahwa dimensi responsifitas dan kepercayaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara.. Kualitas pelayanan digunakan. PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang masih sangat terbatas, padahal kondisi di lapangan masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti keluhan mengenai kebocoran, lambatnya penanganan pengaduan, kualitas air yang keruh atau kotor serta distribusi air tidak lancar. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk menguji kembali pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang dengan menggunakan dimensi SERVQUAL, sehingga dapat membuktikan bukti empiris dengan karakteristik perusahaan dan menjadi dasar dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan (Zahrani & Urahmah, 2025).

Perbedaan hasil penelitian tersebut menjadi penting karena kualitas pelayanan dalam konteks perusahaan penyedia air bersih tidak hanya berkaitan dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai janji (**reliability**), tetapi juga kemampuan pegawai memberikan tanggapan secara cepat terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan (**responsiveness**), memberikan rasa percaya dan jaminan (**assurance**), menunjukkan perhatian kepada pelanggan (**empathy**), serta menyediakan fasilitas pendukung pelayanan (**tangibles**). Dengan demikian, belum dapat diasumsikan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memberikan pola pengaruh yang sama pada setiap perusahaan daerah penyedia air bersih (Wardana et al., 2026).

Selain itu, karakteristik pelanggan dan kondisi pelayanan pada masing-masing perusahaan daerah dapat menghasilkan persepsi yang berbeda. Pada layanan air bersih, pelanggan secara langsung mengalami kualitas layanan melalui kontinuitas aliran, tekanan air, kondisi atau kualitas air, serta kecepatan perusahaan dalam menangani gangguan dan pengaduan. Oleh karena itu, aspek keandalan pelayanan dapat menjadi perhatian pelanggan karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan menyediakan layanan secara konsisten, sedangkan aspek responsivitas juga dapat menjadi perhatian karena berkaitan dengan kecepatan penanganan keluhan dan gangguan pelayanan (Negoro & Sragen, 2023).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat research gap berupa perbedaan penekanan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan serta kemungkinan adanya perbedaan pola berdasarkan karakteristik pelanggan dan kondisi pelayanan pada masing-masing perusahaan air daerah. Di sisi lain, penelitian mengenai kualitas pelayanan dengan pendekatan SERVQUAL pada PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang masih terbatas. Kondisi lapangan menunjukkan adanya keluhan pelanggan mengenai air yang tidak mengalir, tekanan air rendah, air keruh atau kotor, gangguan aliran, serta lambatnya penanganan pengaduan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang dengan menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan air bersih di Kabupaten Subang.

Rumusan masalah penelitian adalah: (1) bagaimana persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan; (2) bagaimana tingkat kepuasan pelanggan; dan (3) bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang. Tujuan penelitian adalah mengetahui dan menganalisis ketiga aspek tersebut. Hipotesis penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Objek penelitian adalah kualitas pelayanan sebagai variabel independen (X) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen (Y) pada PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang. Populasi penelitian adalah pelanggan aktif PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang yang berjumlah 10.410 pelanggan. Sampel berjumlah 100 responden dan ditentukan menggunakan rumus Slovin. Perhitungan menghasilkan 99,04 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan observasi. Kuesioner

disusun berdasarkan indikator penelitian dan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Variabel kualitas pelayanan terdiri atas 15 pernyataan yang mewakili lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Variabel kepuasan pelanggan terdiri atas 9 pernyataan yang mencakup kesesuaian harapan, kesesuaian tarif atau biaya, dan keinginan menggunakan kembali layanan. Kuesioner disebarakan melalui Google Forms kepada pelanggan PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang.

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai jumlah dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian ditarik kesimpulannya (Issn, 2024). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan menggunakan jasa PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang yang berjumlah 10.410 pelanggan. Sampel merupakan sebagian atau wakil yang mencerminkan karakteristik dari populasi. Untuk menentukan atau memilih sampel yang sesuai, peneliti harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang sampling, baik dalam hal jumlah maupun dalam memilih sampel yang akan diambil. Dalam pengambilan sampel yang harus diambil, peneliti menggunakan metode Slovin untuk menentukan berapa besar minimal sampel yang dibutuhkan jika ukuran populasi sudah diketahui (Nuraeni ., 2019). Diperoleh sampel sebanyak 99,04 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masin – masing indikator dan disebarakan melalui google form kepad pelanggan PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang (Ramadani et al., 2025).

Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 27. Tahapan analisis meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik berupa normalitas dan heteroskedastisitas, analisis regresi linear sederhana, uji t, serta koefisien determinasi. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan interpretasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	44	44 %
	Perempuan	56	56 %
Usia	< 20	1	1 %
	20– 30	5	5 %
	31– 40	44	44 %
	>40	50	50 %

Sumber: Hasil pengolahan data, 2026

Penelitian ini memakai motode penelitian kuintitatif, yaitu penelitian yang menggunakan proses perhitungan dan analisis statistik. Penelitian ini memiliki jumlah sebanyak 100 responden, adapun hasil dari penelitian adalah sebagai berikut.

Uji Validitas dan Reabilitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat pengukur (tes) dalam melaksanakan fungsi ukurnya. Sebuah tes dianggap memiliki validitas tinggi jika instrumen tersebut berfungsi secara akurat atau menghasilkan pengukuran yang sesuai dengan tujuan pengukuran dilakukan. Ini menunjukkan bahwa hasil dari pengukuran tersebut benar-benar mencerminkan keadaan atau fakta yang sesungguhnya dari yang di ukur. Validitas tes pada dasarnya merujuk kepada tingkat fungsi pengukurnya suatu tes, atau tingkat ketepatan ukurnya sebuah tes. Validitas tes mempertanyakan apakah tes tersebut benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Ini berarti seberapa baik sebuah tes dapat menunjukkan

dengan akurat karakteristik atau kondisi sebenarnya dari objek yang diukur, yang sangat bergantung pada tingkat validitas tes terkait (M. F. Ramadhan., 2024).

Uji validitas digunakan untuk mengetahui ketepatan instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Dengan jumlah responden 100 orang, nilai r tabel yang digunakan adalah 0,195. Seluruh item pada variabel kualitas pelayanan memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi $< 0,001$. Dengan demikian, seluruh 15 item kualitas pelayanan dinyatakan valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kualitas pelayanan (X)

No. item	rhitung	rtabel	Kondisi nilai	signifikansi	Kondisi signifikansi	Kesimpulan
1	0,629	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
2	0,572	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
3	0,513	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
4	0,626	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
5	0,565	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
6	0,658	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
7	0,755	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
8	0,670	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
9	0,665	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
10	0,591	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
11	0,732	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
12	0,669	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
13	0,707	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
14	0,700	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
15	0,536	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID

Sumber : Data diolah peneliti. 2026

Pada variabel kepuasan pelanggan, seluruh 9 item memiliki r hitung lebih besar daripada r tabel 0,195 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Dengan demikian, seluruh pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis.

Tabel 3. Hasil Uji validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

No. item	rhitung	rtabel	Kondisi nilai	signifikansi	Kondisi signifikansi	Kesimpulan
1	0,641	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
2	0,644	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
3	0,709	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
4	0,797	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
5	0,777	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
6	0,587	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
7	0,763	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
8	0,581	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID
9	0,672	0,195	rhitung>rtabel	0,05	<0,001	VALID

Sumber : Data diolah peneliti. 2026

Berdasarkan **Tabel 3** dilakukan pengujian validitas variabel y yaitu kepuasan pelanggan. Diperoleh hasil r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Oleh karena itu setiap pertanyaan memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Dengan demikian seluruh pernyataan dinyatakan valid dan bisa digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan secara tepat. Berdasarkan hasil keseluruhan uji validitas variabel pengaruh kualitas (x) terhadap variabel kepuasan pelanggan (y) dapat disimpulkan bahwa keduanya memiliki nilai validitas yang tinggi sehingga layak digunakan untuk

menganalisis karena dapat merepresentasikan semua variabel dengan akurat (Gomies & Nahuway, 2023).

Uji reliabilitas adalah prosedur yang digunakan untuk mengukur stabilitas suatu alat penelitian, misalnya Kuesioner. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa alat tersebut menghasilkan data yang andal dan konsisten ketika diterapkan berulang kali dalam kondisi yang sama. Sebuah kuesioner bisa dikatakan reliabel jika dalam beberapa kali pengambilan data, hasilnya tetap sama dan mempunyai pengaruh yang serupa. Sebaliknya, jika kuesioner tidak reliabel, maka hasil pengambilan data dalam pengujian berulang tidak akan sama dengan hasil sebelumnya (Forester., 2024).

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas di atas dengan menggunakan masing-masing aplikasi statistik diperoleh nilai Cronbach's Alpha dengan masing-masing variabel yaitu variabel Kepuasan pelanggan (X) dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,896. Sedangkan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,860. Dengan demikian seluruh variabel dalam penelitian ini tergolong reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha dari masing-masing variabel telah melebihi batas minimum reliabilitas yaitu 0,70. Kesimpulannya instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang dapat dipercaya dan konsisten.

Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah cara untuk menguji variabel independen dan variabel dependen apakah berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data tersebut berdistribusi normal
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal

Uji normalitas dilakukan terhadap residual model regresi. Nilai signifikansi Asymptotic sebesar 0,200 dan nilai signifikansi Monte Carlo sebesar 0,524. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga residual model dapat dinyatakan berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dapat dilakukan melalui scatterplot dan pengujian residual. Pada naskah sumber, prosedur pengujian telah dijelaskan, tetapi hasil angka atau gambar pengujian heteroskedastisitas belum disajikan. Oleh karena itu, bagian ini perlu dilengkapi dengan tabel/gambar hasil SPSS sebelum artikel dikirimkan agar kesimpulan mengenai ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dipertanggungjawabkan.

Uji Heteroskedastisitas adalah salah satu uji asumsi klasik yang penting dalam analisis regresi untuk memastikan tidak adanya bias atau penyimpangan dalam model. Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah varians residual (error) pada model regresi konsisten (homoskedastisitas) atau tidak konsisten (heteroskedastisitas), jika terdapat heteroskedastisitas, estimasi model menjadi kurang valid karena varians data tidak stabil (Pelanggaran et al., 2023). Ada dua cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas dalam model regresi, adalah sebagai berikut:

- 1). Melihat grafik scatterplot: jika tidak menunjukkan pola tertentu dan titik-titik tersebar merata di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.
- 2). Melihat nilai prediksi variabel terikat (SRESID) dengan residual error (ZPRED): analisis ini juga digunakan untuk mendeteksi penyimpangan varians residual (Wayan Widana & Putu Lia Muliani, 2020).

Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini Kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Analisis ini berfungsi untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan di Perumda Tirta Rangga Cabang Subang dengan bantuan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi, adapun persamaan yang ada pada regresi linear sederhana.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6,169 + 0,502X$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Dependen)

X = Variabel tidak terikat (Independen)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh variabel (Lestari, 2023).

Konstanta sebesar 6,169 menunjukkan nilai kepuasan pelanggan ketika nilai kualitas pelayanan berada pada titik nol dalam model. Koefisien regresi sebesar 0,502 menunjukkan arah hubungan yang positif. Secara matematis, setiap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan berkaitan dengan kenaikan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,502 satuan, dengan faktor lain di luar model dianggap konstan.

Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut (Nazwar, 2020) uji T digunakan untuk melihat pengaruh persial variabel independen terhadap variabel dengan cara membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel. Jika t-hitung > t-tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima – berarti ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Kemudian jika t-hitung < t-tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak – berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Uji T

Variabel	t tabel	t hitung	Sig.	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	1,984	12,842	<0.001	H_0 Ditolak H_1 Diterima

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,842, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, dengan nilai signifikansi < 0,001. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (Uji R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh ketiga variabel yang diteliti dengan menghitung koefisien determinasi (kd), dengan asumsi faktor lain di luar variabel tersebut dianggap konstan. Nilai koefisien determinasi berkisar antar nol hingga satu. Jika nilai R^2 kecil, artinya variabel bebas hanya memiliki kemampuan terbatas dalam menjelaskan variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati satu, variabel bebas

tersebut hamper memberikan seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikat (Metadata, 2020).

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,792	0,627	0,623	2,18886

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,792 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan pelanggan. Nilai R Square sebesar 0,627 berarti sebesar 62,7% perubahan kepuasan pelanggan bisa dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar variabel yang diteliti. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,623 menunjukkan bahwa nilai R Square disesuaikan dengan jumlah sampel dan variabel yang digunakan, dan hasilnya hampir sama, sehingga model ini tetap konsisten. Selain itu, nilai Std. Error of the Estimate sebesar 2,18886 menunjukkan bahwa rata-rata selisih antara nilai prediksi dan nilai nyata kepuasan pelanggan adalah 2,18886 satuan. Secara keseluruhan, model ini bisa dikatakan cukup baik karena mampu menjelaskan hampir separuh variasi kepuasan pelanggan melalui variabel kualitas pelayanan.

Pembahasan

Persepsi Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Perumda Tirta Rangga Cabang Subang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang memperoleh skor rata-rata 320 dan termasuk kategori cukup. Penilaian tersebut didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles. Dimensi responsiveness berkaitan dengan kesiapan pegawai dalam memberikan informasi dan menangani keluhan, sedangkan assurance berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima pelanggan telah memenuhi sebagian kebutuhan mereka, tetapi masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek yang berkaitan dengan kontinuitas pelayanan air, penanganan keluhan, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan (Naharuddin, 2025).

Tingkat Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Rangga Cabang Subang

Tingkat kepuasan pelanggan memperoleh skor rata-rata 309 dan termasuk kategori cukup. Kepuasan pelanggan tercermin dari kesesuaian pelayanan dengan harapan, kesesuaian biaya dengan pelayanan, serta keinginan untuk menggunakan kembali dan merekomendasikan layanan. Meskipun pelanggan menunjukkan pengalaman yang cukup positif, keluhan mengenai kontinuitas dan kualitas air menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar harapan pelanggan dapat dipenuhi secara lebih konsisten.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perumda Tirta Rangga Cabang Subang

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,502 dan hasil uji t sebesar 12,842 dengan signifikansi $< 0,001$. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam model penelitian berkaitan dengan peningkatan kepuasan pelanggan. Nilai R Square sebesar 0,627 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 62,7% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 37,3% lainnya berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model. Dengan demikian, kualitas pelayanan

merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang memperoleh skor rata-rata 320 dan termasuk kategori cukup. Penilaian tersebut menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Tingkat kepuasan pelanggan memperoleh skor rata-rata 309 dan termasuk kategori cukup. Kepuasan pelanggan tercermin dari kesesuaian pelayanan dengan harapan, kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang diterima, serta keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali dan merekomendasikan layanan. Namun, masih terdapat persoalan mengenai kontinuitas dan kualitas air sehingga peningkatan pelayanan tetap diperlukan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 6,169 + 0,502X$. Nilai t hitung sebesar 12,842 lebih besar daripada t tabel 1,984 dengan signifikansi $< 0,001$. Nilai R Square sebesar 0,627 menunjukkan bahwa 62,7% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan 37,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, PERUMDA Tirta Rangga Cabang Subang disarankan untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah dinilai cukup dan meningkatkan aspek yang masih menjadi keluhan pelanggan, khususnya kontinuitas aliran air, kualitas air, kecepatan penanganan pengaduan, komunikasi, dan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain yang berpotensi menjelaskan kepuasan pelanggan karena 37,3% variasi kepuasan pelanggan berada di luar model penelitian ini

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H., Zaki, M., Magister, M., Sipil, T., Teknik, F., Kuala, U. S., Sipil, M. T., Teknik, F., Kuala, U. S., Sipil, J. T., Teknik, F., & Kuala, U. S. (2017). *KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA MON PASE KABUPATEN ACEH*. 6, 297–308.
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif: Uji Reliabilitas. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1812–1820. <https://doi.org/10.56832/edu.v4i3.577>
- Gomies, S., & Nahuway, V. F. (2023). *KONSUMEN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. 2(2), 422–434.
- Issn, J. (2024). 10.+Nieda+1223-1238. 7.
- Lestari, S. (2023). Analisis Algoritma Regresi Linear Sederhana dalam Memprediksi Tingkat Penjualan Album KPOP. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 2(1), 199–209. <https://doi.org/10.55123/insologi.v2i1.1692>
- Metadata, J. I. (2020). *Jurnal Ilmiah METADATA*. 2, 128–136.
- Naharuddin, A. (2025). (PERUMDA) GIRI TIRTA : STUDI DI KECAMATAN MANYAR Abstrak. 8(1), 157–170.
- Nazwar. (2020). *Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Bukopin Tbk. Cabang Tanjungpinang*.
- Negoro, T., & Sragen, K. (2023). 1 , 2 , 3 1). 12(1).
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). *Manager*. V2I4.3795. 2(4), 487–493.

- Observer, P., Penelitian, J., & Publik, A. (2025). *No Title*. 5(04), 46–58.
- Pauziah, J. (n.d.). MASYARAKAT PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TELAGA SILABA KECAMATAN AMUNTAI. 1033–1042.
- Pelanggaraan, D., Klasik, A., Estimasi, T., & Ekonometrika, M. (2023). *Jurnal Pijar Studi Manajemen dan Bisnis*. 2(1), 150–157.
- Pelayanan, K., Tirta, P., Cibarusah, C., & Melayani, D. (2025). *Pemerintahan Pemerintahan*. 13, 318–330.
- Raharja, T. (2025). *No Title*. 05(03).
- Ramadani, U. P., Muthmainnah, R., & Ulhilma, N. (2025). *Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan : Antara Validitas dan Representativitas*. 574–585.
- Ramadhan, M. F., Siroj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 6(2), 10967–10975. <https://doi.org/10.31004/joe.v6i2.4885>
- Wardana, Y. P., Bilyastuti, M. P., & Subagyo, A. (2026). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Katong Ponorogo (Studi Kasus Pada Konsumen Pdam Tirta Katong Ponorogo)*. 13(1), 197–204.
- Wayan Widana, I., & Putu Lia Muliani, Mp. (2020). *UJI MULTIKOLINEARITAS. Uji Persyaratan Analisis. Jawa Timur:KLIK MEDIA*.
- Zahrani, I., & Urahmah, N. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Instalasi Pengelolaan Air (Ipa) Telaga Silaba Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(1), 110–121. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JPP/article/view/1032>