

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM KOTA KEDIRI

Frika Amalia Erika Dani<sup>1</sup>, Rony Kurniawan<sup>2</sup>  
Universitas Nusantara PGRI Kediri Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto,  
Kota Kediri, Jawa Timur 64112  
[01frika@gmail.com](mailto:01frika@gmail.com)  
[ronykurniawan@unpkediri.ac.id](mailto:ronykurniawan@unpkediri.ac.id)

Informasi artikel :

Tanggal Masuk :10 Juli 2022 Tanggal Revisi : 10 Agustus 2022 Tanggal diterima: 10 September 2022

### Abstract

*The purpose of the study was to determine the impact of service quality, prices and products on customer satisfaction of PDAM Kediri City. Researchers use descriptive quantitative methods. There was a sample of 30 respondents of PDAM Kediri City service customers tested with multiple linear regression analysis. The researcher concluded that the quality of service, price, and product quality have a significant effect on consumer satisfaction. The novelty of this study is to add a variable previously studied by Joko Suwito entitled The Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at Cv.Global Ac Banjarbaru. While previous studies only had variables of service quality and customer satisfaction. Meanwhile, the novelty of the study is found in the variables of service quality, price, product quality, and consumer satisfaction.*

**Keywords: Service quality, price, product quality, customer satisfaction.**

### Abstrak

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dampak kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kediri. Peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Terdapat sampel sebanyak 30 responden pelanggan layanan PDAM Kota Kediri diuji dengan analisis regresi linier berganda. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen. Kebaruan penelitian ini yaitu menambahkan variabel yang sebelumnya diteliti oleh Joko Suwito berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv.Global Ac Banjarbaru. Sementara penelitian sebelumnya hanya memiliki variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Sementara kebaruan penelitian terdapat pada variabel kualitas layanan, harga, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

**Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, kualitas produk, kepuasan pelanggan.**

### PENDAHULUAN

Air menjadi salah satu kebutuhan manusia, terutama di daerah perkotaan yang membutuhkan air yang bersih. Pada masa ini sangatlah sulit mendapatkan air yang bersih dari pada masa yang sebelumnya. Oleh karena itu, kelestarian dan keberadaan air harus dijaga dan di jamin agar kebutuhan autentik dapat tercukupi. Untuk mengatasi permasalahan perolehan kebutuhan air bersih yang sulit terutama dikota-kota besar perlu campur tangan dari pemerintah untuk meningkatkan ketersediaan dengan menyediakan air bersih yang layak minum. Sebagai upaya menjaga kesehatan masyarakat Pemerintah berusaha mengella air dengan cara menyediakan air bersih sendiri cukup tanggap dengan di bentuknya suatu perusahaan jasa penyediaan air bersih dimana pengelolaanya diserahkan di masing masih daerah tingkat II atau tingkat kabupaten yang biasanya di sebut Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Kepuasan konsumen adalah sikap setelah membeli dan memakai produk atau jasa. [1]kepuasan yaitu kinerja yang dirasakan dari produk atau layanan yang dianggap sesuai harapan. Konsumen tidak puas ketika produk atau layanan berkinerja di bawah harapan. Jika kinerja dianggap sesuai harapan, pelanggan akan senang. Ketika kinerja melampaui harapan pelanggan merasa puas. Kualitas pelayanan yaitu perbandingan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. [2] kualitas pelayanan merupakan keseluruhan upaya perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan. [2]

harga adalah faktor kunci dalam proses pertukaran produk guna memperoleh suatu barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang.

[3] produk tidak hanya mencakup hal-hal terlihat saja, namun hal-hal yang tidak terlihat seperti layanan. Semuanya dilakukan agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi. Konsumen menggunakan suatu produk bukan sekedar untuk memuaskan kebutuhannya, tetapi juga memuaskan keinginannya. Tujuan yaitu guna mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Kediri.

## METODE

Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif kausalitas. Peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas layanan, harga, produk terhadap kepuasan pelanggan jasa PDAM Kota Kediri. Populasi penelitian yaitu pelanggan jasa PDAM Kota Kediri, kelompok rumah tangga berjumlah 100 pelanggan pada bulan Mei sampai Juni 2022. Sampel berjumlah 30 orang responden pelanggan PDAM Kota Kediri. Pada metode ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	1	0,670	0,296	Valid
	2	0,980	0,296	Valid
	3	0,893	0,296	Valid
	4	0,980	0,296	Valid
	5	0,847	0,296	Valid
Kualitas Layanan (X1)	6	0,923	0,296	Valid
	7	0,956	0,296	Valid
	8	0,548	0,296	Valid
	9	0,484	0,296	Valid
	10	0,927	0,296	Valid
	11	0,933	0,296	Valid
Harga Produk (X2)	12	0,943	0,296	Valid
	13	0,923	0,296	Valid
	14	0,913	0,296	Valid
	15	0,973	0,296	Valid
	16	0,954	0,296	Valid
	17	0,867	0,296	Valid
	18	0,980	0,296	Valid
Kualitas Produk (X3)	19	0,893	0,296	Valid
	20	0,930	0,296	Valid
	21	0,941	0,296	Valid
	22	0,952	0,296	Valid
	23	0,972	0,296	Valid
	24	0,951	0,296	Valid

Hasil analisis menunjukkan kualitas layanan (X1), harga produk (X2), variabel kualitas produk (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) mempunyai R hitung lebih besar dari R-tabel, maka telah dikatakan valid.

Analisis menunjukkan bahwa nilai *Cronbachs Alpha* variabel kualitas layanan (X1), harga produk (X2), variabel kualitas produk (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) lebih besar dari pada 80%. Hal ini dikarenakan variabel X1 memiliki kriteria tinggi untuk X2, X3, dan Y reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Kriteria
Kepuasan Konsumen	0,924	5	Reliabel
Kualitas Layanan	0,887	6	Reliabel
Harga Produk	0,965	6	Reliabel
Kualitas Produk	0,980	6	Reliabel

Hasil analisis menunjukkan nilai *Cronbachs Alpha* bahwa ketiga variabel yaitu kualitas layanan, harga produk, variabel kualitas produk, dan kepuasan pelanggan berada di atas 80% sehingga dapat dikatakan sangat reliabel dan dapat dipakai pada penelitian.

[4] Uji normalitas adalah pengujian yang dirancang untuk menentukan apakah variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi normal.

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
	<i>Standardized Residual</i>	
N	30	
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	0,000
	<i>Std. Deviation</i>	0,415
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0,136
	<i>Positive</i>	0,104
	<i>Negative</i>	-0,136
<i>Test Statistic</i>	0,136	
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,162	

Hasil uji normalitas dari tabel Kolmogorov-Smirnov (K-S) di atas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,162. Nilai lebih besar dari 0,005 ( $0,162 > 0,05$ ), sehingga data yang digunakan dalam model penelitian dianggap berdistribusi normal. Sebaran normal dapat dilihat pada sebaran data pada P-plot yang tersebar di sekitar (sekitar) garis diagonal. Dengan demikian, data dinyatakan normal.

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	<i>Coefficients<sup>a</sup></i>				<i>Collinearity Statistics</i>		
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error Beta</i>					
(Constant)	4,208	0,719	5,854	0,000			
X1	0,374	0,055	0,416	6,760	0,000	0,158	6,346
X2	-0,111	0,029	-0,169	-3,772	0,001	0,296	3,377
X3	0,268	0,023	0,738	11,648	0,000	0,149	6,714

Hasil tabel ini menunjukkan bahwa nilai Statistik VIF untuk variabel X1 dan X2 masing-masing adalah 6.346 dan 3.377, dan nilai untuk X3 adalah 6.714, lebih tinggi dari nilai 10. (10,00). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa metodologi penelitian yang digunakan tidak mengakibatkan terjadinya kesalahan multilinearitas.

**Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	<i>Coefficients</i>				<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>Beta</i>		
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>				
(Constant)	0,878	0,405		2,168	0,039	
X1	-0,003	0,031		-0,048	0,914	
X2	-0,009	0,017		-0,176	0,593	
X3	-0,006	0,013		-0,230	0,620	

Hasil menunjukkan bahwa signifikansi X1 (sig.) sebesar 0,914. X2 adalah 0,0593 (0,060). X3 adalah 0,620. Secara umum, variabel signifikan lebih dari 0,05 adalah signifikan. Jika nilai signifikansi

> 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Dikatakan model tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi Durbin Watson (DW)**

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>					
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>	<i>Durbin-Watson</i>
1	0,992 <sup>a</sup>	0,984	0,938	0,438	1,477

Hasil menunjukkan nilai Durbin Watson (dw) sebesar 1,477, sementara nilai dL yaitu 1,214 dan dU yaitu 1,650. Hasil tersebut menyatakan tidak dapat disimpulkan secara pasti karena nilai  $dL < dW < d$ .

**Tabel 6. Hasil Uji Model Regresi Linier Berganda**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	4,208	0,719		5,854	0,000
X1	0,374	0,055	0,416	6,760	0,000
X2	-0,111	0,029	-0,169	-3,772	0,001
X3	0,268	0,023	0,738	11,648	0,000

Model regresi dari penelitian ini berdasarkan hasil tabel di atas adalah:

$$Y = 4,208 + 0,374(X1) + (-) 0,111(X2) + 0,268(X3)$$

Nilai konstanta sebesar 4,208 maksudnya adalah tanpa adanya kualitas layanan, harga dan kualitas produk, kepuasan konsumen tetap senilai 4,208 satuan. Sedangkan nilai konstanta 0,374 pada variabel (X1) atau kualitas pelayanan berarti bahwa setiap terdapat kenaikan 1 satuan dari kualitas pelayanan pada PDAM Kota Kediri, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 37% (dibulatkan).

Nilai konstanta pada variabel (X2) harga produk sebesar 0,111 dengan notasi minus (-) berarti terdapat penurunan 1 satuan pada harga produk pada PDAM Kota Kediri, maka kepuasan pelanggan meningkat sebesar 11% (dibulatkan).

Selanjutnya nilai konstanta pada variabel (X3) kualitas produk sebesar 0,268 berarti bahwa setiap terdapat kenaikan 1 satuan pada kualitas produk pada PDAM Kota Kediri, sehingga kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 27% (dibulatkan).

**Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<i>Model Summary<sup>a</sup></i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,992 <sup>a</sup>	0,984	0,983	0,438

Hasil uji di atas menunjukkan nilai 0,984 (98% dibulatkan). Hal tersebut memiliki arti bahwa variabel kualitas layanan (X1), harga produk (X2) dan kualitas produk (X3) yang digunakan dalam model dapat menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebanyak 98% sedangkan 2% sisanya dijelaskan oleh variabel di luar model.

**Tabel 8. Hasil Uji t-Test**

<i>Coefficients<sup>a</sup></i>					
Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
(Constant)	4,208	0,719		5,854	0,000
X1	0,374	0,055	0,416	6,760	0,000
X2	-0,111	0,029	-0,169	-3,772	0,001
X3	0,268	0,023	0,738	11,648	0,000

Hasil regresi tabel di atas bahwa sig. nilai untuk variabel pengukuran kualitas pelayanan (X1) adalah nol ribu rupiah. tandanya. nilai kedua variabel pengukur harga produk (X2) dan kualitas pelayanan (X3) adalah nol ribu rupiah. Terdapat tiga variabel yaitu X1, X2, dan X3 yang memiliki signifikansi statistik kurang dari 0,05 dan semuanya berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

**Tabel 9. Hasil Uji F-Test**

<i>ANOVA<sup>a</sup></i>					
Model	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
<i>Regression</i>	316,211	3	105,404	549,343	0,000 <sup>b</sup>
<i>Residual</i>	4,989	26	0,192		
<i>Total</i>	321,200	29			

Dari hasil tdiperoleh hubungan signifikan secara statistik (Sig.) sebesar (0,000 < 0,05) antara kualitas layanan, harga produk, dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan (terpisah).

## PEMBAHASAN

Secara umum, tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui dampak kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Kota Kediri. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan, harga produk, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Jika pelanggan memberi tanggapan terhadap suatu produk menciptakan perasaan puas atau tidak puas. Kepuasan yang terbentuk pada pelanggan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan dari produsen sebagai penyedia barang atau jasa.

Selanjutnya semakin terjangkau harga layanan dan produk yang ditawarkan oleh pihak PDAM akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai konsumen maupun pengguna baru.

Ketika kualitas produk yang ditawarkan oleh PDAM Kota Kediri semakin baik (tinggi) maka kepuasan pelanggan sebagai pengguna barang dan jasa akan semakin tinggi pula. Hal ini juga akan berlaku sebaliknya. Ketika produk yang ditawarkan oleh PDAM Kota Kediri semakin menurun, maka kepuasan konsumen juga akan semakin menurun.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi kualitas layanan, harga produk, kualitas produk. Hasil uji-t menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki signifikansi statistik kurang dari 0,05 dan semuanya mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan. Kualitas layanan, harga produk, kualitas produk sangat perlu diperhatikan PDAM Kota Kediri, peneliti berharap hasil penelitian bisa sebagai bahan evaluasi mengembangkan kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri.

[5] Kepuasan pelanggan tercapai apabila kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk memenuhi semua harapan konsumen, Sukmawati (2017). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Brigitte Tombeng, Ferdy Roring, dan Farlane S. Rumokoy (2019). Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, harga, dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebagai (Y). Hal tersebut terbukti dengan uji signifikan *t-test* sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian Hipotesis ( $H_a$ ) diterima dan  $H_0$  ditolak.

[6] kualitas pelayanan merupakan keseluruhan upaya perusahaan untuk mencapai harapan pelanggan. Dengan kata lain, konsumen sebagai pengguna layanan akan memberikan *feedback* (tanggapan dan/atau penilaian) terhadap suatu produk dari produsen baik berupa barang atau jasa yang kemudian akan menimbulkan perasaan puas atau tidak puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Pahlawan dkk (2019) menyatakan kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Makassar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Harga memiliki dampak negatif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal tersebut terbukti dengan uji signifikan nilai *t-test*  $0,001 < 0,05$ . Hipotesis ( $H_a$ ) penelitian diterima dan  $H_0$  ditolak. [2] harga adalah faktor kunci dalam proses pertukaran produk guna memperoleh kebutuhan yang diinginkan seseorang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Satria (2021) pada pelanggan PDAM Tirta Khayangan menunjukkan harga produk dan kepuasan konsumen memiliki hubungan yang berbanding terbalik.

Kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen sebagai (Y). Terbukti dengan uji signifikan nilai *t-test*  $0,000 < 0,05$ . Hipotesis ( $H_a$ ) penelitian diterima dan  $H_0$

ditolak. [3] produk tidak hanya hal yang terlihat, namun hal yang tidak terlihat seperti layanan juga. Semuanya dilakukan agar kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Andalusi (2019) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium membuktikan kualitas kualitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

Nilai *Adjusted R-Square* 0,984 (98% dibulatkan). Hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas layanan, harga produk, dan kualitas produk yang digunakan dalam model dapat menjelaskan kepuasan konsumen (Y) sebanyak 98% sedangkan 2% dijelaskan variabel di luar model.

## KESIMPULAN

Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dampak kualitas layanan, harga dan produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Kediri. Kesimpulan yang ditarik berdasarkan hasil analisis yaitu kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan secara simultan. Harga produk, berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan secara simultan. Kualitas produk berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan secara simultan. Peneliti menyimpulkan bahwa kualitas layanan, harga, dan kualitas produk memiliki yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini terdapat pengembangan variabel yang sebelumnya sudah diteliti oleh peneliti terdahulu. Bagi pihak PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri diharapkan hasil penelitian dimanfaatkan bahan evaluasi untuk mengembangkan kualitas produk maupun kualitas layanan dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen itu sendiri. Peneliti juga menyarankan untuk terus melakukan peningkatan layanan baik kepada pelanggan secara khusus maupun bagi masyarakat Kota Kediri secara umum dalam bentuk penyediaan fasilitas-fasilitas publik yang berkaitan dengan kebutuhan akan air bersih.

Untuk peneliti selanjutnya direkomendasikan melakukan pengembangan lain dari penelitian yang telah dilakukan saat ini. Pengembangan dapat dilakukan terhadap variabel yang digunakan, variasi sampel dan/atau subjek penelitian dan pengembangan pada aspek lain guna memberikan gambaran yang lebih luas mengenai topik yang serupa

Keterbatasan penelitian ini adalah bahwa penggunaan kuesioner berarti jawaban responden mungkin tidak mencerminkan situasi yang sebenarnya. Peneliti tidak bisa membantu mengarahkan responden dalam mengisi kuesioner. Hal ini dikarenakan kesibukan responden dan keterbatasan lokasi. Tidak semua responden mampu berkomitmen untuk menjawab kuesioner secara langsung dan meminta diberikan waktu untuk mengisi kuesioner.

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] G. Kotler, P., & Amstrong, *Principles of Marketing Sixteenth Edition Global Edition*. England: Pearson Education Limited, 2016.
- [2] J. B. Santoso, *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen*. [JAM] Jurnal Akuntansi Dan Manajemen, 16(1), 2019.
- [3] A. M. Andalusi, R., & Irfanudin, *Kualitas Produk dan Kualitas Layanan serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian produk Filter Paper*. PT Laborindo Sarana, 2021.
- [4] Ghozali, *Aplikasi Statistik Analisis Multivariate (Edisi 9)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [5] R. Sukmawati, *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan*

---

*Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta. Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.*

- [6] G. Kotler, P., & Armstrong, *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gramedia, 2015.