**FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN**

**PELANGGAN PADA PDAM KOTA PADANG**

*FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION*

*OF PDAM IN PADANG CITY*

**Reza Oktaviani dan Bakkareng**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti,

Jl. Veteran Dalam No.26b, Padang

Email : rezaoktaviani13@gmail.com

***ABSTRAK***

Pelanggan PDAM Kota Padang dari tahun ke tahun ada kecenderungan peningkatan sehingga PDAM Kota Padang terus mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM kota padang, faktor-faktor yang digunaka antara lain harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana. Data penelitian dikumpukan melalui kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan kelompok 2 PDAM Kota Padang yaitu rumah tangga 1, Rumah Tangga 2, Rumah Tangga 3 dan Rumah Tangga 4. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukan variabel-variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen dengan nilai R2 adalah sebesar 49,4%. Hasil uji regresi secara parsial menunjukan bahwa harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

**Kata Kunci :** harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, kepuasan pelanggan.

***ABSTRACT***

*This study aims to examine the influence of factors - factors that affect customer satisfaction in PDAM Padang city, the factors used include price, product quality, service quality, facilities and infrastructure.*

*The research data is collected through questionnaires given to 100 respondents who are customer group 2 PDAM Kota Padang that is household 1, Household 2, Household 3 and Household 4. The analytical method used is statistical descriptive test, instrument test, assumption classical test, and multiple regression analysis. Based on these tests, the available data have been qualified using multiple linear regression equation model.*

*The results of this study showed that independent variables* *simultaneously significant influence the dependent variable with R2 is 49.4%. The result of partial regression test shows that price, product quality, service quality, facilities and infrastructure have a significant positive effect on customer satisfaction of PDAM in Padang city.*

***Keywords:*** *price, product quality, service quality, facilities and infrastructure, customer satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Perkembangan ekonomi maupun pariwisata Kota Padang yang cukup pesat dapat meningkatkan kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat sepertiair bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lain.

 PDAM Kota Padang telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampak masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasioleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Kota Padang dan keluhan dari masyarakat tersebut seperti yang diberitakan dalam (harianhaluan.com, 2016) bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang hingga kini  belum mampu mengendalikan air bersih ketika hujan. Menurut Dirut PDAM Kota Padang  Muswendry Evytes kebutuhan air bersih pelanggan PDAM 2400 kilo liter perdetik. Namun,  PDAM hanya mampu memenuhi 1260 kilo liter perdetik. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah Daerah (Pemda) sebagai penyedia layanan publikdan perusahaan yang bersifat monopolistik. PDAM Kota Padang terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dimana dalam memberikan pelayanan tersebut tidak akan terlepas dari keluhan masyarakat sebagai pelanggan mengenai kualitas pelayanannya.

Keluhan-keluhan terhadap pelayanan PDAM Kota Padang, baik pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di tempat-tempat tertentu, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan tidak puas menjadi pelanggan yang puas.

Menurut Kotler dan Amstrong (2012) paling tidak terdapat beberapa faktor yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan Pelanggan, antara lain memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, faktor tersebut antara lain harga, kualitas produk, kualias pelayananserta sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pelanggan.

Pelanggan PDAM Kota Padang dari tahun ke tahun ada kecenderungan mengalami peningkatan. PDAM Kota Padang baru melayani 68 % dari masyarakat didearah pada November 2015. Namun PDAM kota Padang terus mengoptimalkan pelayanan agar dapat mencapai target pelanggan 100% pada tahun 2019. Jumlah 100% tersebut sudah termaksud gabungan pelanggan PDAM dan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi berbasisi Mayarakat (Pamsimas) Kota Padang. Peningkatan ini sebagai akibat dari makin banyaknya masyarakat membuka usaha, baik kecil, menengah , maupun besar (PDAM kota Padang). Jenis pelanggan yang paling banyak adalah pelanggan rumah tangga berjumlah 99.771 (PDAM Kota Padang).

Untuk mengantisipasi peningkatan jumlah pelanggan sebagai peningkatan jumlah penduduk, PDAM kota Padang telah mengupayakan beberapa potensi sumber air dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan air bersih, saat ini PDAM Kota Padang telah Memiliki 7 IPA (Instalasi Pengelolaan Air) dan Intek dengan jumlah pelanggan telah mencapai 107 ribu jiwa (PDAM Kota Padang), diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan misi utamanya, yaitu untuk memenuhi keinginan serta memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
4. Apakah sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?
5. Apakah harga, kualitas produk, kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang?

**Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
2. Menganalisis pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
4. Menganalisis pengaruh sarana dan prasarana terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
5. Menganalisis pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.

**TINJAUAN PUSTAKA**

**Pemasaran**

Menurut Kotler dan Amstrong (2013) menyatakan bahwa pemasaran sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan pelanggan yang kuat untuk menangkap nilai dari pelanggan sebagai imbalan. Defenisi lain menurut Tjiptono (2014) pemasaran secara luas yaitu proses sosial dan manajerial dimana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain. Dalam konteks bisnis yang lebih sempit, pemasaran mencakup menciptakan hubungan pertukaran muatan nilai dengan pelanggan yang menguntungkan.

Dalam bauran pemasaran terdapat seperangkat alat yang dikenaal dalam istilah 4P, yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat atau saluran distribusi), dan *promotion* (promosi), sedangkan dalam pemasaran jasa memiliki beberapa alat pemasaran tambahan seperti *people* (orang), *physical evidence* (fasilitas fisik), dan *process* (proses), sehingga dikenal dengan istilah 7P maka dapat disimpulkan bauran pemasaran yaitu *product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *physical evidence*, *dan process*.

**Pelanggan**

Menurut Syamsurizal (2013), pelanggan merupakan unsur vital dalam bisnis karena merekalah yang membeli dan mengkonsumsi produk yang dihasilkan perusahaan. Pelanggan adalah pihak yang mempunyai kebutuhan dan keinginan yang bisa dipenuhi melalui produk ataupun jasa dari perusahaan. Sementara menurut Somad dan Priansa (2014), pelanggan merupakan aset yang sangat penting karena tidak ada satupun organisasi bisnis yang akan mampu bertahan hidup apabila ditinggalkan oleh pelanggannya, sehingga komunikasi dengan pelanggan harus dilakukan seefektif mungkin agar organisasi bisnis dapat terus menjalin kerjasama yang baik dengan pelanggan.

Jumlah pelanggan Kota Padang yang terus bertambah setiap tahunnya menunjukkan keinginan masyarakat untuk memperoleh kebutuhan air bersih semakin meningkat. Dalam hal ini PDAM sebagai pengelola air bersih harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

**Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler dan Keller dalam Setiawan, dkk (2016) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka.

Menurut Somad dan Priansa (2014), kepuasan pelanggan merupakan tingkatan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), kepuasan pelanggan dapat didefenisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk dan pelayanan yang diterima. Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisir agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyerhan jasa, serta penyedia harus mampu memperbaiki kualitas jasa yang diberikan.

Indikator kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, antara lain :

1. Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Produk

Yaitu persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh pelanggan berdasarkan perbandingan kinerja produk yang dikonsumsi dengan harapan yang dimiliki sebelum mengkonsumsi, jika produk yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan puas, begitupun juga sebaliknya.

1. Mengelola Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan perlu didengarkan melalui penyiapan pegawai yang sigap dan berorientasi pelayanan. Keluhan sudah dapat dipastikan berkaitan dengan perasaan tidak puas pelanggan.

1. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan sebagai kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang atau jasa tertentu. Loyalitas pelanggan dapat terjadi karena adanya kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap manjadi pelanggan dari perusahaan tersebut.

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan**

1. **Harga**

Menurut Kotler dan Armstrong (2012) harga adalah jumlah uang yang dikenakan untuk suatu produk atau jasa, jumlah nilai yang ditukarkan oleh pelanggan untuk mendapatkan atau menggunakan produk atau jasa.

Definisi lain dikemukakan oleh Buchari (2011), mengemukakan bahwa harga adalah nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang. Harga merupakan salah satu aspek penting yang dievalusi oleh konsumen, dan manajer harus benar-benar menyadari peran tersebut dalam pembentukan sikap konsumen.

Pada kondisi tertentu konsumen sangat sensitif terhadap harga sehingga harga suatu produk yang relatif lebih tinggi dibandingkan para pesaingnya dapat mengelimanasi produk dari pertimbangan konsumen. Dalam kasus lain, harga dapat digunakan sebagai indikator pengganti kualitas produk, dengan hasil produk berharga tinggi yang bisa dipandang positif oleh segmen pasar tertentu (Sangadji dan Sopiah, 2013).

Harga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah nilai yang dibayarkan konsumen atas pendistribusian air dalam bentuk uang guna mendapatkan air yang didistribusikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Indikator Harga PDAM Kota Padang, antara lain :

1. Keterjangkaun Harga

Konsumen bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

1. Kesesuaian harga dengan kualitas produk.

Harga sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen orang sering memilih harga yang lebih tinggi diantara dua barang karena mereka melihat adanya perbedaan kualitas.

1. Kesesuaian harga dengan manfaat

Konsumen memutuskan membeli suatu produk jika manfaat yang dirasakan lebih besar atau sama dengan yang telah dikeluarkan untuk mendapatkannya.

1. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga

Konsumen sering membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya.

1. **Kualitas Produk**

Produk didefinisikan oleh Kotler dan Amstrong (2014) yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Definisi lain dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2012), mengemukakan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke suatu pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai, dan dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan.

Produk suatu Organisasi bisa terlihat (berwujud barang seperti makanan, pakaian) bisa juga tak terlihat (berbagai jasa, tak terlihat seperti jasa kesehatan, transportasi, pendidikan). Kualitas produk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang merupakan kemampuan produk dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Indikator kualitas produk PDAM ditunjukan dengan penyediaan air bersih yang dapat digunakan untuk kebutuhan sehari-hari yang telah sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 115 Tahun 2003 menyatakan bahwa kualitas air adalah kondisi kualitatif air yang diukur atau diuji parameter tersebut antara lain:

1. Parameter fisik, parameter fisik menyatakan kondisi fisik air atau keberadaan bahan yang dapat diamati secara visual/ kasat mata.
2. Parameter kimia, parameter kimia menyatakan kandungan unsur atau senyawa kimia dalam air.
3. Parameter biologis, parameter mikrobiologis menyatakan kandungan mikroorganisme dalam air.
4. **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan konsumen serta kesejahteraan konsumen. Dalam jangka panjang kepuasan konsumen dapat memberikan keuntungan/laba bagi perusahaan. Pelayanan merupakan suatu strategi pemasaran yang digunakan oleh setiap perusahaan dengan sistem pelayanan yang baik, sesuai/tidaknya tergantung pada penilaian konsumen.

Indikator kualitas pelayanan PDAM Kota Padang antara lain:

1. Keandalan (*reliability*), berkaitan dengan kemapuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan kayakinan pelanggan (*confidance*).
4. Empati (*empathy*), berarti bahwa perusahaan mamahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberika perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan serta penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai (Tjiptono, 2014).

Sarana dan prasarana perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Padang harus mampu memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Padang. Sehubungan dengan fungsinya tersebut maka perlu ditingkatkan pembangunan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pengelolaannya, sehingga kebutuhan akan air bersih dapat terpenuhi dalam jumlah yang cukup dan bermutu serta pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat sebagai konsumen atau pelanggan.

Indikator sarana dan prasarana PDAM Kota Padang antara lain :

1. Penampilan fisik PDAM Kota Padang, seperti gedung dan ruangan non office yang rapi dan bersih serta ruang tunggu yang cukup luas dan nyaman, selain itu, tersedianya tempat parker.
2. Peralatan atau perlengakapan PDAM Kota Padang, peralatan atau perlengkapan dapat berupa lembaran (berbagai jenis kertas, map, amplop dlll), maupun peralatan atau perlengkapan berbentuk non lembaran (stapler, perforator, binder clip, sandaran buku, bantalan stempel, ordner, gunting, pemotong kertas dll.
3. Karyawan dan Media komunikasi PDAM Kota Padang, Karyawan merupakan bagian penting bagi PDAM, kelengkapan media komunikasi seperi pengeras suara, brosur maupun media lainnya.

**Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

**Gambar 1 Kerangka Konseptual**

Kepuasan Pelanggan

Harga

Kualitas Produk

Sarana dan Prasarana

Kualitas Pelayanan

**Hipotesis**

Peniliti menetapkan hipotesis untuk masalah yang diteliti yaitu:

H1 : Diduga Harga Berpengaruh Signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Padang.

H2 : DidugaKualitas Produk signifikan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Padang.

H3 : DidugaKualitas Pelayanansignifikan Berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Padang.

H4 : DidugaSarana dan Prasarana signifikanBerpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Padang.

H5 : DidugaHarga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana signifikanBerpengaruh Secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kota Padang.

**METODOLOGI PENELITIAN**

**Lokasi Penelitian**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat kota Padang. Lokasi penelitian ini adalah kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Padang yang beralamat di Jl. H. Agus Salim No. 10 Padang. Kantor ini merupakan tempat bagi masyarakan dalam membayar biaya penggunaan air bersih yang disediakan PDAM kota Padang.

**Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah:

1. *Library Research*

*Library research* adalah suatu cara memperoleh data dengan mempelajari buku-buku di perpustakaan yang merupakan hasil dari penelitin yang terdahulu.

1. *Field Research*

*Filed research* (penelitian lapangan), penelitian lapangan biasa dilakukan untuk memutuskan kearah mana penelitiannya berdasarkan konteks, penlitian lapangan biasa dilakukan dalam luar ruangan.

**Teknik Pengumpulan Data**

 Pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumber secara langsung. Dalam penelitian ini urutan pemberian skor menggunakan skala Likert. Skala dibuat dalam lima gradasi (tingkatan)

2. Studi Pustaka

 Merupakan metode pengumpulan informasi yang relevan dengan penelitian dan dapat menunjang serta melengkapi data yang diperlukan serta berguna bagi penyusunan penelitian ini seperti, sumber bacaan, internet, buku-buku referensi, jurnal, dan media massa.

**Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini mengunakan dua jenis data yaitu data kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang dibuat menjadi angka (*scoring*). Serta data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar seperti literatur serta teori-teori yang berkaitan dengan penelitian penulis. Sementara, dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer, diantaranya adalah *interview* dan kuesioner dalam penelitian ini, pengumpulan dan pengelolahan data lebih berdasarkan pada kuesioner yang disebarkan ke responden, serta data sekunder yang berasal dari sumber bacaan, internet, buku-buku referensi, jurnal, media massa, atau hasil penelitian terdahulu untuk menunjang penelitian lanjutan.

**Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah pelanggan PDAM Kota Padang golongan Rumah Tangga yang terdiri dari Rumah Tangga A, B, C dan D yang berjumlah sebanyak 99.771 orang. Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian. Jumlah populasi yang dijadikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin (Sugiyono, 2013). Berdasarkan rumus tersebut maka dapat diketahui jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*.

**Uji Instrumen**

* 1. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013). Dalam penelitian ini alat uji statistik yang dipakai untuk menguji valid atau tidaknya kuesioner adalah Keiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequency (KMO MSA). Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai 1, nilai yang dikehendaki harus besar dari 0,5 sehingga dapat dinyatakan valid (Ghozali, 2013:52).

* 1. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesoner yang merupakan indikator dari variabel atau kontrak. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0.70 (Ghozali, 2013:47).

**Uji Asumsi Klasik**

* + - * 1. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji stastik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Pengujian normalitas residual dalam penelitian ini dilakukan dengan uji statistik non-parameterik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Data berdistribusi normal jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) hasil perhitungan dalam komputer lebih dari alpha yaitu 0,05 (Ghozali, 2013:160).

* + - * 1. **Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi diantara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah denagn melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai Tolerance ≤ 0,10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2013:105).

* 1. **Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homoskesdatisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk melihat ada atau tidak heteroskedastisitas dilakukan dengan uji glejser. Variabel disebut bebas dari gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikan besar dari alpha yaitu 0,05 (Ghozali, 2013:139).

**Analisis Regresi Berganda**

Untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan analisis *multiple regression* (regresi berganda). Persamaan *multiple regression* untuk pengujian

hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Model regresi:

Y = α + β1X1 + β2X2 + β3X3 + β4X4 + e

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

α = konstanta

β1, β2, β3 = koefisien regresi

X1 = Harga

X2 = Kualitas Produk

X3 = Kualitas Pelayanan

X4 = Sarana dan Prasarana

e = error

**Uji Koefisien Determinasi (R2)**

Koefisien determinasi (R2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97).

**Uji Hipotesis**

* + - * 1. **Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013:98). Kriteria pengujian, yaitu:

Ho diterima, Ha ditolak, yaitu bila nilai sig-F lebih kecil dari tingkat alpha (0.05) yang berarti variable independen (harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan Prasarana) berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen (pelanggan) .

Ho ditolak, Ha diterima, yaitu bilai nilai sig-F lebih besar dari tingkat alpha (0,05) yang berarti variabel independen (harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan Prasarana) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen (pelanggan) .

* + - * 1. **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T)**

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:98). Kriteria pengujian, yaitu:

ß = 0 ; Ho diterima, Ha ditolak, yaitu bila nilai sig-T lebih kecil dari tingkat alpha (0.05) yang berarti variable independen (harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan Prasarana) berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen (pelanggan).

ß ≠ 0 ; Ho ditolak, Ha diterima, yaitu bilai nilai sig-T lebih besar dari tingkat alpha (0,05) yang berarti variabel independen (harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, sarana dan Prasarana) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen (pelanggan).

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Uji Instrumen**

* 1. **Uji Validitas**

Berikut hasil uji validitas yang telah dirangkum disajikan pada tabel yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1 Uji KMO**

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai KMO** |
| Kepuasan Pelanggan | 0.637 |
| Harga | 0.671 |
| Kualitas Produk | 0.673 |
| Kualitas Pelayanan | 0.726 |
| Sarana dan Prasarana | 0.668 |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Kuesioner penelitian dinyatakan valid apabila memiliki nilai KMO-MSA diatas 0,50. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai KMO-MSA dari seluruh variabel > 0,50, dengan demikian kuesioner untuk seluruh variabel penelitian dinyatakan valid.

* 1. **Uji Reliabilitas**

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Variabel** | **Nilai *CA*** |
| Kepuasan Pelanggan | 0.820 |
| Harga | 0.802 |
| Kualitas Produk | 0.773 |
| Kualitas Pelayanan | 0.880 |
| Sarana dan Prasarana | 0.813 |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,70. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai seluruh variabel memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,70, dengan demikian kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan adalah reliabel.

**Hasil Uji Asumsi Klasik**

* 1. **Hasil Uji Normalitas**

Pengujian normalitas dilakukan dengan dua metode yaitu *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual.* Hasil pengujian dengan *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 2 Hasil Normal P-Plot**



*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Dari gambar diatas didapatkan hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal karena titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sedangkan pengujian normalitas dengan menggunakan metode *Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test,* didapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 3 Hasil Uji Normalitas**

|  |
| --- |
|  **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** |
|  | Unstandardized Residual |
| N | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | .0000000 |
| Std. Deviation | 3.54418614 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .051 |
| Positive | .051 |
| Negative | -.028 |
| Test Statistic | .051 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200c,d |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah sebesar 0,200. Hasil tersebut menunjukan bahwa 0,200 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

* 1. **Hasil Uji Multikolonieritas**

Berikut tabel hasil pengolahan uji miltikolonieritas, yaitu :

**Tabel 4 Hasil Uji *Tolerance* dan VIF**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Collinearity Statistics |
| *Tolerance* | VIF |
| 1 | Harga | .799 | 1.251 |
| Kualitas Produk | .907 | 1.102 |
| Kualitas Pelayanan | .757 | 1.321 |
| Sarana dan Prasarana | .820 | 1.220 |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dilihat bahwa semua vaiabel dependen memiliki nilai *tolerance* sebesar > 0,1, serta nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel dependen tidak mengalami masalah multikolinearitas.

* 1. **Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilihat dengan uji grafik scatterplot dan uji glejser. Berikut ini disajikan hasil grafik scatterplot :

**Gambar 3 Grafik Scatterplot**



*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Dari grafik tersebut terlihat titik-titik yang menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini sehingga layak dilakukan pengujian selanjutnya.

Setelah dilakukan uji heteroskedastisitas dengan scatterplot, selanjutnya dilakukan uji glejser, dengan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5 Hasil Uji Glejser**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Sig. |
| 1 | (Constant) | .032 |
| Harga | .100 |
| Kualitas Produk | .165 |
| Kualitas Pelayanan | .143 |
| Sarana dan Prasarana | .736 |
| a. Dependent Variable: ABS\_UT |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser*, dapat dilihat bahwa bahwa semua vaiabel dependen memiliki nilai sig > 0,05, sehingga semua variabel dependen terbebas dari masalah heteroskedastisitas.

**Analisa Regresi Linear Berganda**

Berikut adalah hasil pengolahan datanya dengan bantuan software SPSS 23 :

**Tabel 6 Hasil Analisa Regresi Linear Berganda**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients |
| B | Std. Error |
| 1 | (Constant) | 4.997 | 6.377 |
| Harga | .385 | .116 |
| Kualitas Produk | .262 | .106 |
| Kualitas Pelayanan | .261 | .059 |
| Sarana dan Prasarana | .169 | .081 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Berdasarkan tabel di atas pada kolom B (beta) didapatkan persamaan regresi sebagai berikut :

Kepuasan Pelanggan = 4,997 + 0,385Harga + 0,262Kualitas Produk + 0,261Kualitas Pelayanan+ 0,169Sarana dan Prasarana

Dari persamaan tersebut dapat diinterprestasikan bahwa :

1. Konstanta atau intersep sebesar 4,997 satuan, secara matematis menyatakan bahwa jika nilai harga, kualitas produk, kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana sama dengan nol (X1,X2, X3, dan X4 = 0), maka nilai kepuasan pelanggan adalah sebesar 4,997 satuan.
2. Koefesien regresi variabel harga(X1) sebesar 0,385 satuan, artinya bahwa peningkatan satu unit variabel penetapan harga yang semakin baik akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang sebesar 0,385 satuan.
3. Koefesien regresi variabel kualitas produk(X2) sebesar 0,262 satuan, artinya bahwa peningkatan satu unit variabel kualitas produk akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang sebesar 0,262 satuan.
4. Koefesien regresi variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,261 satuan, artinya bahwa peningkatan satu unit variabel kualitas pelayanan akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang sebesar 0,261 satuan.
5. Koefesien regresi variabel sarana dan prasarana (X4) sebesar 0,169 satuan, artinya bahwa peningkatan satu unit variabel sarana dan prasarana akan menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang sebesar 0,169 satuan.

**Koefisien Determinasi (R2)**

Berikut adalah hasil pengujian koefesien determinasi (R2) dapat dilihat tabel berikut ini:

**Tabel 7 Uji Koefesien Determinasi (R2)**

|  |
| --- |
| **Model Summaryb** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
| 1 | .703a | .494 | .473 |

 *Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Dari tabel hasil uji hipotesis diatas dapat dilihat bahwa nilai kofisien determinasi (R²) dari harga, kualitas produk, kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana adalah sebesar 0,473 atau 47,3%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan serta sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 47,3%. Sementara sisanya 52,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti citra merek, promosi, layanan nilai tambah, kontribusi kepada masyarakat serta faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

**Uji Hipotesis**

* 1. **Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Untuk menjawab hipotesis yang ada pada landasan teori dilakukan dengan menggunakan uji t. Berikut ini adalah hasil uji t pada tabel berikut ini :

**Tabel 8 Hasil Uji t**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | t | Sig. |
|
| 1 | (Constant) | .784 | .435 |
| Harga | 3.322 | .001 |
| Kualitas Produk | 2.479 | .015 |
| Kualitas Pelayanan | 4.433 | .000 |
| Sarana dan Prasarana | 2.079 | .040 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa :

1. Pada hasil uji t hitung harga (X1), diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel (3,322 > 1,98525). Serta nilai sig 0,001 < 0,05, yang berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian H1 diterima.
2. Pada hasil uji t hitung kualitas produk (X2), diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel (2,479 > 1,98525). Serta nilai sig 0,015 < 0,05, yang berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian H2 diterima.
3. Pada hasil uji t hitung kualitas pelayanan (X3), diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel (4,433 > 1,98525). Serta nilai sig 0,000 < 0,05, yang berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian H3 diterima.
4. Pada hasil uji t hitung sarana dan prasarana (X4), diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel (2,079 > 1,98525). Serta nilai sig 0,040 < 0,05, yang berarti variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dengan demikian H4 diterima.
	1. **Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Berikut ini adalah hasil uji t pada tabel berikut ini :

**Tabel 9 Hasil Uji F**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | F | Sig. |
| 1 | Regression | 23.214 | .000b |
| Residual |  |  |
| Total |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan |
| b. Predictors: (Constant), Sarana dan Prasarana, Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan |

*Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 23*

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai F adalah sebesar 23,214, sedangkan nilai F tabel adalah sebesar 3,94 yang berarti nilai F hitung > F tabel (23,214 > 3,94), sementara nilai signifikansi 0,000 < alpha=0,05. Dengan demikian maka H5 pada penelitian diterima yang berarti dapat disimpulkan bahwa harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana signifikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.

**Pembahasan**

1. **Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 yaitu “diduga harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang” yang telah diteliti dapat dilihat pada tabel 8 sebelumnya yaitu mengenai hasil uji t yang menunjukkan bahwa harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.

Pelanggan akan puas dengan harga apabila pelanggan bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh PDAM Kota Padang, PDAM harus mampu menetapkan harga sesuai dengan produk yang ditawarkan perusahaan, serta harga sesuai dengan manfaat yang dirasakan pelanggan. Selain itu, meskipun tanpa kompetitor, PDAM tidak dapat menetapkan harga dengan semena-mena, karena salah satu tujuan pelayanan publik adalah meningkatkan kesehjahteraan masyarakat (Kuncoro, 2016).

Hasil ini mengindikasian bahwa harga yang ditentukan oleh PDAM Kota Padang sangat baik sehingga membuat konsumennya puas, dalam menetapkan harga PDAM Kota Padang telah menentukan tarif sesuai dengan peraturan walikota Padang, dimana tarif tersebut dibagi menjadi beberapa kelompok tergantung golongan pelanggan dan jumlah pemakaian pelanggan. Responden penelitian ini yaitu rumah tangga golongan A, B,C dan D digolongkan menjadi kelompok 2, dimana kelompok 2 merupakan kelompok dengan tarif yang cukup rendah jika dibandingkan dengan kelompok lain. Hal ini menunjukan bahwa PDAM Kota Padang menetapkan tarif sesuai dengan kemampuan dan jumlah pemakaian pelanggan sehingga hal ini membuat pelanggan menjadi puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, penelitian dari Zakaria Dan Astuti (2013), Novita Dan Kamal (2013) juga penelitian Amir menunjukan bahwa (2012) faktor harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu.

1. **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 yaitu “diduga kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang” yang telah diteliti dapat dilihat pada tabel 8 sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.

Hasil ini mengindikasian bahwa PDAM Kota Padang sangat mementingkan kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat, sehingga kualitas air tersebut sangat baik dan membuat pelanggan puas. PDAM dalam menyediakan air bersih telah sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Lingkungan Hidup Nomor 115 Tahun 2003. PDAM Kota Padang juga secara berkala menguji kualitas air berdasarkan parameter-parameter dan metode tertentu berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga kualitas air terus terjaga dengan baik dan dapat digunakan untuk kebutuhan sehari-hari oleh pelanggan.

Kepuasan konsumen dapat dicapai apabila mampu memberikan produk yang memiliki kinerja sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam hal PDAM Kota Padang, PDAM harus mampu mendistribusikan air yang layak untuk dikonsumsi oleh pelanggan serta tidak pernah terjadi kemacetan dalam pendistribusian air kepada pelanggan. Dalam hal ini, PDAM juga secara terus menerus menjaga kelancaran distribusi air bersih, dengan meminimalkan macetnya distribusi air dibeberapa wilayah di Kota Padang. Salah satu upaya dari PDAM Kota Padang dalam meningkatkan kualitas air bersih saat ini ialah dengan pengadaan Instalasi Pengelolaan Air (IPA) dan *Intake* di wilayah Universitas Andalas, Limau Manis, Kota Padang yang sedang berjalan hingga saat ini. Oleh karena itu, apabila harapan pelanggan akan produk telah terpenuhi maka pelanggan akan merasa puas terhadap perusahaan tersebut.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, penelitian dari Zakaria Dan Astuti (2013), Novita Dan Kamal (2013) dan penelitian Amir (2012) menunjukan bahwa faktor kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu.

1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 yaitu “diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang” yang telah diteliti dapat dilihat pada tabel 8 sebelumnya yaitu mengenai hasil uji t yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.

PDAM Kota Padang sebagai perusahaan yang terus melayani masyarakat dalam mendistibusikan air bersih telah melakukan pelayanan dengan sangat baik, sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi seperti respon yang baik dari karyawan PDAM Kota Padang saat pelanggan membayar tarif listrik. Selain itu, karyawan PDAM Kota Padang juga mampu memenuhi pertanyaan dan keluhan pelanggan. Apabila terdapat keluhan maka PDAM Kota Padang langsung menidaklanjuti dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik tersebut akan membuat pelanggan merasa puas.

Dalam penanganan keluhan pelanggan, pihak PDAM Kota Padang selaku penyedia layanan melakukan tindakan penanganan keluhan tersebut sesuai dengan SOP yang berlaku. Dalam penangan keluhan tersebut pihak PDAM Kota Padang menggolongkan keluhan dan menindaklanjuti ke bagian terkait sesuai dengan keluhan yang masuk. Terkait penyelesaian penanganan keluhan pelanggan PDAM Kota Padang, PDAM dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Kota Padang telah membuat pelangga puas.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, penelitian dari Zakaria Dan Astuti (2013), Novita Dan Kamal (2013), kemudian penelitian Amir (2012) menunjukan bahwa faktor pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu.

1. **Pengaruh Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 yaitu “diduga sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang” yang telah diteliti dapat dilihat pada tabel 8 sebelumnya yaitu mengenai hasil uji t yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.

Sarana dan prasarana terdiri atas fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan dari PDAM Kota Padang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, apabila pelanggan mendapatkan kepuasan dalam berbagai hal tersebut maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila PDAM Kota Padang tidak mampu memenuhi berbagai hal tersebut, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

PDAM Kota Padang, kantor pusat PDAM yang beralamat di Jl. H. Agus Salim No. 10 Padang, dapat dilihat bahwa kantor sangat bagus, yang terdiri dari 5 lantai, dimana pelayanan untuk pendaftaran pelanggan baru dan pembayaran rekening air dilakukan di lantai dasar. Ruangan yang dimiliki PDAM Kota Padang juga nyaman untuk pelanggan, fasilitas yang dimiliki sangat lengkap serta semua staff berpakaian rapi. Selanjutnya, PDAM Kota Padang juga memiliki tempat parkir yang luas yaitu dibagian depan dan samping kantor. Hasil ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasana telah memenuhi harapan pelanggan yaitu PDAM Kota Padang menyediakan tempat yang memadai dan nyaman Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasaran yang dimiliki oleh PDAM Kota Padang sangat baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, Ferdinansyah (2013), Maritha (2014) dan Kuncoro (2016) juga membuktikan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu.

1. **Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, serta Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Padang**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 5 yaitu “diduga harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana signifikan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang” yang telah diteliti dapat dilihat pada Uji F pada tabel 9 sebelumnya yaitu mengenai hasil uji F yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang.

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa harga yang ditentukan PDAM Kota Padang baik, kualitas air bersih yang diberikan baik, kualitas pelayanan yang diberikan baik, serta sarana dan prasarana yang dimiliki PDAM Kota Padang sudah memadai. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yaitu penelitian Zakaria Dan Astuti (2013), Novita Dan Kamal (2013), selanjutnya penelitian Amir (2012) juga menemukan hasil serupa. Penelitian lain oleh Rahman et al (2014) juga menunjukan hasil terdapat pengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini juga mendukung hasil penelitian terdahulu.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, sehingga hipotesis pertama (H1) pada penelitian ini diterima. Dengan demikian semakin baik PDAM dalam menetapkan harga maka semakin tinggi kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
2. Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, sehingga hipotesis kedua (H2) pada penelitian ini diterima. Dengan demikian semakin baik kualitas produk maka semakin tinggi kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, sehingga hipotesis ketiga (H3) pada penelitian ini diterima. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
4. Sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang, sehingga hipotesis keempat (H4) pada penelitian ini diterima. Dengan demikian semakin baik sarana dan prasarana maka semakin tinggi kepuasan pelanggan PDAM Kota Padang.
5. Harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, serta sarana dan prasarana berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Padang, sehingga hipotesis kelima (H5) pada penelitian ini diterima.

**Saran Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat memberikan manfaat, yaitu :

1. Bagi PDAM Kota Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam hal pengambilan keputusan lebih lanjut bagi PDAM Kota Padang, khususnya untuk mengembangkan strategi pelayanan yang tepat mengenai penetapan harga, kualitas produk, kualitas pelayanan serta prasarana dan prasarana. Dimana semua hal tersebut telah memenuhi harapan pelanggan yaitu penetapan harga yang baik, kualitas air bersih telah memenuhi standar yang berlaku, kualitas pelayanan yang baik, sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, PDAM Kota Padang harus mampu meningkatkannya karena faktor-faktor tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa tambahan pengetahuan dan literatur bagi peneliti selanjutnya, yang akan melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM kota Padang. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya citra merek, promosi, layanan nilai tambah, kontribusi kepada masyarakat dan lain sebagainya.

**DAFTAR PUSTAKA**

Buchari, Alma. 2011. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Penerbit Alfabeta. Bandung.

Daryanto dan Setyobudi, Ismanto . 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Gaya Media. Malang.

Istijanto, 2009. *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Kotler, Philip dan Amstrong, Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Penerbit Erlangga. Jakarta

 . 2014. Principle Of Marketing, 15th edition. Pearson Prentice Hall. New Jersey.

Kotler, Phillip dan Keller, Kevin Lance. 2012. Marketing Management 14 th edition. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.

Sangadji*,* Etta Mamang dan Sopiah. 2013*.* *Perilaku Konsumen : Pendekatan. Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. Edisi pertama*. Andi. Yogyakarta.

Somad, Rismi dan Priansa. 2014. Donni Juni. *Manajemen Komunikasi, Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

Syamsurizal. 2013.*Pengantar Bisnis Satuan Kajian dan Implementasi*. Lentera Ilmu Cendikia. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Managament,Mewujudkan Layanan Prima, Edisi 2.* ANDI. Yogyakarta.

 . 2014. [*Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan Dan Penelitian*](http://andipublisher.com/produk-0814005351-pemasaran-jasa-prinsip-penerapan-dan-pen.html). CV. ANDI Offset. Yogyakarta.

Kuncoro, Dian Juniarto. 2016. Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota
Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016 ISSN 2303 - 341X*

Maritha, Elifni. 2014. Analisis Faktor–Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PT JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 9 (2014)*.

Novita, Erika Dian dan Kamal, Mustafa. 2013. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Melakukan Pembelian pada Salwa House Kafe. *Diponegoro Journal of Management Volume 2 Nomor 2 Hal 1-9.*

Zakaria, Shandy Ibnu dan Astuti, Sri Rahayu Tri. 2013. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Jasa
Transportasi. Diponegoro Journal Of Management, *Volume 2, Nomor 3, Tahun 2013, Halaman 1-8. ISSN (Online): 2337-3792.*

Tim Redaksi. 2016. PDAM Padang tak Mampu Penuhi Kebutuhan Air Bersih. [https://harianhaluan.com/news/detail/53469/pdam--padang-tak--mampu-penuhi-kebutuhan-air-bersih. harianhaluan.com](https://harianhaluan.com/news/detail/53469/pdam--padang-tak--mampu-penuhi-kebutuhan-air-bersih.%20harianhaluan.com). diunduh pada 1 Desember 2017.