

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Data Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PDAM**

###### **a. Sejarah Singkat PDAM**

PDAM kabupaten barito selatan berdiri dari suatu badan yang terbentuk dari dana pemerintah pusat melalui proyeksi peningkatan sarana air bersih Kalimantan tengah dengan surat keputusan menteri pekerjaan umum nomor : 3 tahun 1984 dan nomor : 26/KPTS/1984 tentang prosedur pengusulan pengadaan proyek air bersih pengelolaan sementara. Dari berita acara serah terima depertemen pekerjaan umum kepada pemerintah daerah tingkat I Kalimantan tengah dengan nomor pihak ke satu : 30/BA/SANPU/1992 nomor pihak kedua : G90/1911/EK/1992 tanggal 7 september 1992, dibentuklah perusahaan daerah air minum kabupaten barito selatan melalui pemerintah daerah kabupaten barito selatan nomor : 10 tahun 1992 tentang pendirian perusahaan daerah air minum kabupaten barito selatan.

Perkembangan selanjutnya sampai dengan sekarang dibangunnya unit PDAM tersebut yang berletak di Desa Patas 1 Kabupaten Barito Selatan Kecamatan Gunung Bintang Awai yang dibangun pada sekitar tahun 2005/2006 dengan jumlah pelanggan sekarang ini 580 pelanggan.

###### **b. Visi, Misi, Tujuan, Fungsi, Alamat, Layanan Informasi PDAM**

a) Visi dan Misi

(i) Visi

“Menjadikan PDAM yang profesional, sehat dan maju sebagai  
Badan Usaha penyedia air bersih kepada masyarakat”

(ii) Misi

(1) Menyediakan/memproduksi, mendistribusikan dan  
menjual air bersih yang berkualitas.

(2) Memberikan pelayanan yang cepat.

(3) Meningkatkan jumlah pelanggan sesuai dengan  
kemampuan kapasitas produksi yang ada.

(4) Melaksanakan pengelolaan perusahaan secara efektif dan  
efisien.

b) Tujuan

(i) Memenuhi kebutuhan sosial masyarakat dalam pelayanan air  
minum.

(ii) Mencari keuntungan dan mengelola dibidang air minum dalam  
rangka menunjang pembangunan daerah dengan menerapkan  
prinsip-prinsip perusahaan.

c) Fungsi

(i) Menunjang kebijakan serta program Pemerintah Daerah

(ii) Pelayanan jasa

(iii) Memberikan manfaat untuk perkembangan perekonomian  
Daerah

d) Alamat

Desa Patas 1 Kecamatan Gunung Bintang Awai Kabupaten Barito Selatan Kalimantan Tengah.

e) Layanan informasi

(i) Layanan teknis : 085654088669

(ii) Website : pdam patas 1

c. PDAM Tirta Barito Unit Desa Patas 1

PDAM unit Desa Patas 1 merupakan bagian dari PDAM Tirta Barito sebagai bentuk pemaksimalan pelayanan pemerintah terhadap daerah-daerah yang belum terjangkau yang ada di Desa Patas 1. Pada saat ini Pdam unit Desa Patas 1 hanya mampu untuk menyalurkan air bersih ke lima desa yang ada di kecamatan Gunung Bintang Awai, dimana desa tersebut adalah desa Patas 1, desa Muara Singan, dusun Luwir, desa Kali, desa Simpang Sayang. Dengan jumlah penduduk dari lima desa tersebut 1.239 kk (data kependudukan kecamatan gunung bintang awai 2015), sedangkan yang berlanggan sekarang tidak mencakup semua hanya berjumlah 580 pelanggan.

Adapun untuk jam operasional dua belas jam dalam sehari dari jam 05.00 – 11.00 pagi dan 14.00 – 18.00 sore. Sedangkan untuk pengelolaan unit pdam Desa Patas 1 sementara ini hanya 1 orang yaitu Pa Alpi sebagai pengurus dan lainnya.

## 2. Karakteristik Responden

Data yang digunakan pada penelitian ini didapat dari kuesioner yang telah disebar kepada responden penelitian yaitu masyarakat di kecamatan Gunung bintang awai yang menjadi pelanggan PDAM Kabupaten barito selatan unit desa Patas 1. Data yang dihasilkan dari kuesioner dapat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik dari responden. Karakteristik dari responden ini ada 3 (tiga) kategori yaitu meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan usia. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan katagori ini dilakukan untuk memberikan gambaran tentang identitas responden.

### a. Jenis Kelamin Responden

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	F	%
1	Laki – laki	36	41,9%
2	Perempuan	50	58,1%
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden laki-laki dalam penelitian ini berjumlah 36 orang atau sekitar 41,9% dan responden perempuan berjumlah 50 orang atau sekitar 58,1% dengan total keseluruhan responden berjumlah 86 orang. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden adalah berjenis kelamin perempuan, sesuai dengan data dari kuesioner yang telah diperoleh.

b. Pekerjaan Responden

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	F	%
1	Ibu Rumah Tangga	16	18,6%
2	Pegawai Swasta	12	14,0%
3	PNS	18	20,9%
4	Wiraswasta	10	11,6%
5	Petani	30	34,9%
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang merupakan mempunyai proporsi terbesar yaitu petani sebanyak 30 responden atau sebesar 34,9%, lalu PNS sebanyak 18 responden atau sebesar 20,9%, Ibu rumah tangga sebanyak 16 responden atau sebesar 18,6%, Pegawai swasta sebanyak 12 responden atau sebesar 14,0%, dan terakhir Wiraswasta sebanyak 10 responden atau sebesar 11,6%. Hal ini menyatakan bahwa mayoritas dari responden berprofesi sebagai petani.

c. Usia Responden

Berikut ini karakteristik responden berdasarkan usia:

**Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	F	%
1	30	9	10,5%
2	32	3	3,5%
3	34	7	8,1%
4	35	3	3,5%
5	37	4	4,7%
6	39	2	2,3%
7	40	9	10,5%
8	41	6	7,0%
9	42	7	8,1%
10	43	5	5,8%

11	44	5	5,8%
12	45	4	4,7%
13	46	4	4,7%
15	48	8	9,3%
16	49	6	7,0%
17	50	4	4,7%
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan hasil tabel diatas menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden dengan usia yang berbeda yaitu sebanyak 9 reponden berusia 30 tahun atau sebesar 10,5% dan 9 responden lagi berusia 40 tahun atau sebesar 10,5%, sebanyak 3 responden berusia 32 atau sebesar 3,5%, sebanyak 7 responden berusia 34 tahun atau sebesar 8,1%, sebanyak 3 responden berusia 35 tahun atau sebesar 3,5%, sebanyak 4 berusia 37 atau sebesar 4,7%, sebanyak 2 responden berusia 39 tahun atau sebesar 2,3%, sebanyak 6 responden berusia 41 tahun atau sebesar 7,0%, sebanyak 10 responden berusia 43 dan 44 atau sebesar 5.8%, sebanyak 8 responden berusia 45 dan 46 tahun atau sebesar 4,7%, sebanyak 8 responden berusia 48 tahun atau sebesar 9,3%, sebanyak 6 responden berusia 49 tahun atau sebesar 7,0%, dan terakhir sebanyak 4 responden berusia 50 tahun atau sebesar 4,7%. Jika dilihat dari tabel diatas, banyak yang berusia dari 40 tahun lebih.

### **3. Analisi Deskripsi Variabel**

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari pembagian kuesioner kepada responden, maka gambaran mengenai jawaban responden dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *Tangible* (X1)

- 1) Indikator Merasa nyaman dengan ruang tunggu di kantor PDAM di  
Desa Patas 1

**Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Item Pernyataan Merasa Nyaman Dengan Ruang Tunggu di Kantor PDAM.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	51	59,3%
3	Tidak Setuju	35	40,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.4 diatas menunjukkan bahwa responden memilih alternative jawaban mengenai merasa nyaman dengan ruang tunggu dikantor PDAM di Desa patas 1 yaitu responden memilih jawaban setuju (S) sebanyak 51 orang atau 59,3%, sedangkan responden yang memilih jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 35 atau 40,7% dan tidak ada responden yang memilih jawaban sangat setuju (SS) dan sangat tidak setuju (STS). Maka dapat disimpulkan dari hasil diatas banyak responden yang memilih setuju bahwa merasa nyaman di kantor PDAM di Desa Patas 1.

- 2) Indikator tersedianya mushola dikantor PDAM di Desa Patas 1

**Tabel 4.5 Jawaban Responden tentang tersedianya mushola dikantor PDAM di Desa Patas 1.**

No	Alternatife Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	50	58,1%
3	Tidak Setuju	36	41,9%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.5 diatas, responden lebih banyak memilih jawaban tidak setuju (TS) sebanyak 36 orang atau sebesar 41,0%, lalu memilih jawaban setuju (S) sebanyak 50 orang atau 58,1%, dan tidak ada yang memilih jawaban sangat setuju (SS) dan sangat tidak setuju (STS).

3) Indikator Karyawan kantor PDAM berpenampilan rapi dan sopan

**Tabel 4.6 Jawaban responden tentang karyawan kantor PDAM berpenampilan rapi dan sopan.**

No	Alternatife	F	%
1	Sangat Setuju	1	1,2%
2	Setuju	60	69,8%
3	Tidak Setuju	25	29,1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.6 diatas, menunjukkan bahwa responden yang memilih sangat setuju (SS) sebanyak 1 atau 1,2%, responden yang memilih setuju (S) sebanyak 60 orang atau 69,8%, responden yang memilih tidak setuju sebanyak 25 atau 29,1%, dan sangat tidak setuju (STS). Jadi responden lebih banyak memilih setuju bahwa karyawan kantor PDAM berpenampilan rapi dan sopan.

b. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *Reability (X1)*

1) Indikator pelayanan kantor PDAM sesuai dengan amanat dan janji yang diberikan.

**Tabel 4.7 Jawaban responden tentang pelayanan kantor PDAM sesuai dengan amanat dan janji yang diberikan**



No	Alternatife Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	53	61,6%
3	Tidak Setuju	32	37,2%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil data pada tabel 4.7 diatas, menunjukkan bahwa responden setuju dengan pelayanan kantor PDAM sesuai dengan amanat dan janji yang diberikan. Dimana setuju (S) sebanyak 53 orang atau 61,6%, sebanyak 32 orang dengan jawaban memilih tidak setuju (TS) atau 37,2%, sangat tidak setuju (STS) sebanyak 1 atau 1,2%, dan sangat setuju (SS) tidak ada responden yang memilih.

2) Indikator petugas memberikan jasa layanan dengan cepat dan akurat.

**Tabel 4.8 Jawaban responden tentang jasa layanan cepat dan akurat.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	0	0
2	Setuju	37	43,0%
3	Tidak Setuju	49	57,0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari data tabel 4.8 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden setuju dengan petugas memberikan jasa layanan dengan cepat dan akurat. Setuju (S) sebanyak 37 orang atau 43,0%, tidak setuju (TS) sebanyak 49 orang atau 57,0%.

3) Indikator pelayanan yang siap menolong dari petugas PDAM

**Tabel 4.9 Jawaban responden tentang pelayanan yang siap menolong.**

No	Alternatife Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	24	27,9%
2	Setuju	39	45,3%
3	Tidak Setuju	23	26,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil data tabel 4.9 diatas, menunjukkan bahwa responden memilih jawaban setuju (S) sebanyak 39 atau 45,3%, sangat setuju sebanyak 24 atau 27,9%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 23 responden atau 26,7%.

c. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *Resvonsiv (X1)*

- 1) Indikator ketanggapan petugas dalam menangani masalah sangat baik

**Tabel 4.10 Jawaban responden terhadap ketanggapan petugas dalam menangani masalah sangat baik.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	54	62,8%
2	Setuju	24	27,9%
3	Tidak Setuju	8	9,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas, dapat dilihat responden memilih jawaban sangat setuju (SS) terhadap ketanggapan petugas sebanyak 54 responden atau 62,8%, responden menjawab setuju (S) sebanyak 24 atau 27,9%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 8 responden atau 9,3%.

2) Indikator petugas siap menangani kebutuhan pelanggan

**Tabel 4.11 Jawaban responden tentang kesiapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	32	23,3%
2	Setuju	34	39,5%
3	Tidak Setuju	20	23,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.11 diatas, responden memilih jawaban setuju (S) sebanyak 34 atau 39,5%, sangat setuju (SS) sebanyak 32 atau 37,2%, tidak setuju (TS) sebanyak 20 atau 23,3%. Dapat dilihat dari jawaban tersebut responden banyak setuju tentang kesiapan petugas untuk memenuhi kebutuhan.

3) Indikator petugas cepat tanggap menangani keluhan pelanggan

**Tabel 4.12 Jawaban responden tentang cepat dalam menangani keluhan pelanggan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	3	3,5%
2	Setuju	32	37,2%
3	Tidak Setuju	51	59,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.12 diatas, responden memilih jawaban setuju (S) sebanyak 32 atau 37,2%, tidak setuju (TS) sebanyak 51 atau 59,3%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 3 atau 3,5%.

d. Penjelasan Responden terhadap Dimensi Assurance (X1)

- 1) Indikator petugas memberikan pelayanan cepat dengan waktu yang dijanjikan

**Tabel 4.13 Jawaban responden tentang pelayanan cepat dengan waktu yang dijanjikan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	40	46,5%
2	Setuju	30	34,9%
3	Tidak Setuju	16	18,6%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.13 diatas, jawaban yang dipilih responden yaitu rsangat setuju (SS) sebanyak 40 orang atau 46,5%, setuju (S) sebanyak 30 orang atau 34,9%, dan tidak setuju sebanyak 16 orang atau 18,6%.

- 2) Indikator karyawan bertanggung jawab jika terjadi kerusakan di rumah pelanggan untuk cepat melakukan perbaikan.

**Tabel 4.14 Jawaban responden tentang tanggung jawab karyawan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	25	29,1%
2	Setuju	38	44,2%
3	Tidak Setuju	23	26,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.14 diatas, hasil dari jawaban responden yaitu sangat setuju (SS) sebanyak 25 orang atau 29,1%, setuju (S) sebanyak 38 orang atau 44,2%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 23 orang atau 26,7%.

- 3) Indikator kemampuan kesopanan pelayanan yang baik terhadap pelanggan

**Tabel 4.15 Jawaban responden tentang kesopanan pelayanan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	35	40,7%
2	Setuju	37	43,0%
3	Tidak Setuju	14	16,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan hasil tabel 4.15 diatas, responden setuju tentang kemampuan kesopanan pelayanan dari karyawan terhadap pelanggan sangat baik. Bisa kita lihat dari hasil tabel diatas bahwa reponden yang memilih jawaban setuju (S) sebanyak 37 responden atau 43,0%, responden yang menjawab sangat setuju (SS) sebanyak 35 orang atau 40,7%, dan responden yang menjawab tidak setuju (TS) sebanyak 14 orang atau 16,3%.

e. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *Emphaty (XI)*

- 1) Indikator karyawan bersikap ramah, sopan lemah lembut dalam melayani pelanggan

**Tabel 4.16 Jawaban responden tentang sikap ramah, sopan dalam melayani pelanggan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	42	48,8%
2	Setuju	40	46,5%
3	Tidak Setuju	4	4,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden tentang karyawan bersikap ramah, sopan lemah lembut

dalam melayani pelanggan adalah sangat setuju. Dimana responden dengan jawaban setuju (S) sebanyak 40 orang atau sebesar 46,5%, sangat setuju (SS) sebanyak 42 orang atau 48,8%, terakhir tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,7%.

- 2) Indikator petugas segera meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam melayani.

**Tabel 4.17 Jawaban responden tentang petugas segera minta maaf saat terjadi kesalahan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	39	45,3%
2	Setuju	40	46,5%
3	Tidak Setuju	7	8,1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.17 diatas, jawaban responden setuju (S) sebanyak 40 orang atau 46,5%, lalusangat setuju (SS) sebanyak 45,3%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 7 orang atau 8,1%. Berarti responden setuju dengan petugas segera meminta maaf jika terjadi kesalahan.

- 3) Indikator karyawan menyapa pelanggan dengan salam

**Tabel 4.18 Jawaban responden tentang karyawan menyapa pelanggan dengan salam.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	43	50,0%
2	Setuju	38	44,2%
3	Tidak Setuju	5	5,8%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Berdasarkan tabel 4.18 diatas, jawaban responden setuju (S) sebanyak 38 orang atau 44,2%, sangat setuju (SS) sebanyak 43 orang atau 50,0%, tidak setuju (TS) sebanyak 5 orang atau 5,8%. Bisa kita lihat bahwa banyak responden yang memilih jawaban sangat setuju mengenai karyawan menyapa pelanggan dengan salam.

- f. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *FEEL (Perasaan)* (X2)
- 1) Indikator merasa bahwa pelayanan yang diberikan dari PDAM di Desa Patas 1 kurang baik.

**Tabel 4.19 Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan kurang baik.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	17	19,8%
2	Setuju	24	27,9%
3	Tidak setuju	45	52,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.19 diatas, jawaban dari responden lebih banyak tidak setuju tentang pelayanan yang diberikan dari PDAM di Desa Patas 1 kurang baik. Dapat dilihat dari tabel sangat setuju (SS) sebanyak 17 orang atau 19,8%, setuju (S) sebanyak 24 orang atau 27,9%, dan tidak setuju sebanyak 45 orang atau 52,3%.

- 2) Indikator saya merasa penanganan dalam kerusakan direspon sangat lambat.

**Tabel 4.20 Jawaban responden tentang penanganan kerusakan direspon sangat lambat.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	29	33,7%
2	Setuju	23	26,7%
3	Tidak Setuju	34	39,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.20 diatas, dapat disimpulkan bahwa jawaban responden lebih dominan tidak setuju tentang penanganan dalam kerusakan direpon sangat lambat. Setuju (S) sebanyak 23 orang atau 26,7%, sangat setuju (SS) sebanyak 29 orang atau 33,7%, tidak setuju (TS) sebanyak 34 atau 39,5%.

3) Indikator saya merasa pelayanan karyawan di PDAM Desa Patas 1 sangat baik.

**Tabel 4.21 Jawaban responden tentang pelayanan karyawan sangat baik.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	44	51,2%
2	Setuju	32	37,2%
3	Tidak Setuju	10	11,6%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel diatas, dengan jawaban dari responden ssetuju (S) sebanyak 32 orang atau 37,2%, sangat setuju sebanyak 44 orang atau 51,2%, dan tidak setuju (TS) 10 orang atau 11,6%. Dapat disimpulkan bahwa jawaban responden sangat setuju tentang pelayanan karyawan yang baik.



g. Penjelasa Responden terhadap Dimensi *SENSE (Pancaindera)* (X2)

## 1) Indikator memiliki kantor yang nyaman

**Tabel 4.22 Jawaban responden tentang memiliki kantor yang nyaman.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	22	25,4%
2	Setuju	52	60,5%
3	Tidak Setuju	12	14,0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.22 diatas, jawaban responden ragu-ragu terhadap memiliki kantor yang bagus. Dimana jawaban setuju (S) sebanyak 52 orang atau 60,5%, sangat setuju (ST) 22 orang atau 25,4%, tidak setuju (TS) 12 oarang atau 14,0%.

## 2) Indikator memiliki tempat yang bagus dan menarik

**Tabel 4.23 Jawaban responden tentang memiliki tempat yang bagus dan menarik.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	45	52,7%
2	Setuju	29	33,7%
3	Tidak Setuju	12	14,0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.23 diatas, dengan jawaban responden tidak setuju (TS) sebanyak 12 orang atau 14,0%, sangat setuju (SS) 45 orang atau 52,7%, setuju (S) 29 orang atau 33,7%. Dengan begitu responden sangat setuju tentang memiliki tempat yang bagus dan menarik.

h. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *THINK (Cara Berpikir) (X2)*

1) Indikator fasilitas yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan

**Tabel 4.24 Jawaban responden tentang fasilitas sudah sesuai dengan kebutuhan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	25	29,3%
2	Setuju	57	66,3%
3	Tidak Setuju	4	4,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.24 diatas, dengan jawaban responden setuju (S) sebanyak 57 orang atau 66,3%, sangat setuju (SS) 25 orang atau 29,3%, tidak setuju (TS) 4 orang atau 4,7%. Dengan jawaban dominan yaitu setuju tentang fasilitas yang diberikan sudah sesuai.

2) Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan baik

**Tabel 4.25 Jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan sudah bagus dan baik.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	35	40,7%
2	Setuju	44	51,2%
3	Tidak Setuju	7	8,1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.25 diatas, responden setuju tentang pelayanan yang diberikan sudah bagus dan baik. Dengan jumlah jawaban responden setuju (S) 44 orang atau 51,2%, sangat setuju (SS) 35 orang atau 40,7%, dan tidak setuju (TS) 7 orang atau 8,1%.

i. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *ACT (Tindakan)* (X2)

- 1) Indikator dalam bertransaksi karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggannya.

**Tabel 4.26 Jawaban responden tentang dalam melakukan transaksi karyawan langsung berinteraksi dengan pelanggan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	22	25,6%
2	Setuju	62	72,1%
3	Tidak Setuju	2	2,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.26 diatas, jawaban dari responden setuju (S) sebanyak 62 orang atau 72,1%, sangat setuju (SS) sebanyak 22 orang atau 25,6%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 2 orang atau 2,3%. Bisa dilihat dari hasil tersebut jawaban dari responden lebih dominan kepada setuju yaitu sebanyak 62 responden.

- 2) Indikator karyawan cepat datang ketika dipanggil untuk memperbaiki kerusakan.

**Tabel 4.27 Jawaban responden tentang karyawan cepat datang ketika ada kerusakan.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	41,3%
2	Setuju	34	40,7%
3	Tidak Setuju	16	18,6%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.27 diatas, jawaban responden sangat setuju (SS) sebanyak 36 orang atau 41,3%, setuju (S) sebanyak 34 orang atau 40,7%, dan tidak setuju (TS) sebanyak 16 orang atau 18,6%.

j. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *RELATE* ((*Hubungan*) (*X2*))

1) Indikator memudahkan semua orang dalam mendapatkan air bersih.

**Tabel 4.28 Jawaban responden tentang memudahkan dalam mendapatkan air bersih.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	61	70,9%
2	Setuju	13	15,1%
3	Tidak Setuju	12	14,0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.28 diatas, jawaban responden sangat setuju tentang memudahkan dalam mendapatkan air bersih. Dimana sangat setuju (S) sebanyak 13 orang atau 15,1%, tidak setuju sebanyak 12 orang atau 14,0%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 61 orang atau 70,9%.

2) Indikator memberikan kenyamanan pada pelanggan pengguna PDAM tidak perlu repot mencari air bersih.

**Tabel 4.29 Jawaban responden tentang pelanggan tidak repot lagi untuk mencari air bersih.**

No	Alternative Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	57	66,3%
2	Setuju	16	18,6%
3	Tidak Setuju	13	15,1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.29 diatas, sangat setuju (SS) sebanyak 57 orang atau 66,3%, tidak setuju (TS) memperoleh hasil sebanyak 13 responden atau 15,1%, dan setuju (S) sebanyak 16 orang atau 18,6%. Dari hasil tersebut jawaban yang paling dominan dipilih responden yaitu sangat setuju.

k. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *Kesesuaian Harapan (Y)*

- 1) Indikator air yang dialirkan oleh PDAM sangat deras, sesuai dengan apa yang diharapkan.

**Tabel 4.30 Jawaban responden tetang air yang dialirkan sesuai dengan yang diharapkan.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	28	32,6%
2	Setuju	58	67,4%
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.30 diatas, pilihan dari jawaban responden adalah setuju (S) sebanyak 58 orang atau 67,4%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 28 orang atau 32,6%.

- 2) Indikator pelayanan yang diberikan oleh karyawan PDAM di Desa Patas 1 terhadap pelanggan sangat baik.

**Tabel 4.31 Jawaban responden tentang pelayanan sangat baik.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	6	5,4%
2	Setuju	57	66,3%

3	Tidak Setuju	23	26,7%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.31 diatas, hasil dari pilihan jawaban responden setuju (S) sebanyak 57 orang atau 66,3%, tidak setuju (TS) sebanyak 23 orang atau 26,7%, sangat setuju (SS) sebanyak 6 orang atau 5,4%. Dimana bisa dilihat bahwa responden setuju tentang pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan sangat baik.

1. Penjelasan Responden terhadap Dimensi Minat Berkunjung Kembali (Y)

1) Indikator pelanggan bersedia untuk melakukan pemakaian/pembelian secara berkelanjutan.

**Tabel 4.32 Jawaban responden tentang pemakaian/pembelian secara berkelanjutan.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	72	83,7%
2	Setuju	14	16,8%
3	Tidak Setuju	0	0
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.32 diatas, pilihan jawaban dari responden yaitu setuju (S) sebanyak 14 orang atau 16,8%, tidak setuju sebanyak 4 responden atau 4,7%, dan sangat setuju (SS) sebanyak 72 orang atau 83,7%.

- 2) Indikator air pdam memberikan kemudahan untuk pelanggan dan menjadikan pelanggan berkelanjutan.

**Tabel 4.33 Jawaban responden pdam memberikan kemudahan.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	19	22,1%
2	Setuju	58	67,4%
3	Tidak Setuju	4	10,5%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari hasil tabel 4.33 bisa dilihat bahwa jawaban responden banyak memilih setuju (S) yaitu 58 responden atau 67,4%, sangat setuju (SS) 19 atau 22,1%, dan tidak setuju sebanyak 4 atau 10,5%.

- m. Penjelasan Responden terhadap Dimensi *Kesedian Merekomendasikan* (Y)

- 1) Indikator pelanggan merekomendasikan PDAM kepada keluarga, teman, tetangga, dan lainnya.

**Tabel 4.34 Jawaban responden tentang merekomendasikan PDAM.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	41,9%
2	Setuju	48	55,8%
3	Tidak Setuju	2	2,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.33 diatas, dapat dilihat pilihan jawaban respondee yaitu setuju (S) 48 orang atau 55,8%, sangat setuju (SS) 36 orang atau 41,9%, tidak setuju (TS) 2 orang atau 2,3%.

- 2) Indikator pelanggan menyarankan untuk menggunakan PDAM agar mudah mendapatkan air.

**Tabel 4.35 Jawaban responden tentang menggunakan PDAM untuk kemudahan.**

No	Alternatif Jawaban	F	%
1	Sangat Setuju	36	41,9%
2	Setuju	48	55,8%
3	Tidak Setuju	2	2,3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		86	100%

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah)*

Dari tabel 4.34 diatas, jawaban responden dominan setuju dimana setuju (S) sebanyak 48 oarang atau 55,8%, sangat setuju (SS) 36 orang atau 41,9%, dan tidak setuju (TS) 2 orang atau 2,3%.

## B. Hasil Analisis Instrumen Data

### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan dari suatu pernyataan atau pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Pada pengujian uji validitas peneliti menggunakan spss sebagai perangkat untuk menguji apakah valid atau tidak pernyataan atau pertanyaan tersebut. Daftar pernyataan ini pada umumnya mendukung mendukung suatu kelompok variabel tertentu, uji validitas baiknya dilakukan pada setiap butir-butir



pernyataan atau pertanyaan. Hasil r-hitung dibandingkan dengan r-tabel dimana  $df = n-2$  dengan nilai sig. 5%. Jika r-hitung lebih besar dari r-tabel maka valid.

**Tabel 4.36 Uji Validitas**

Variabel	Item Pernyataan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Service Quality (X1)	X1.1	0,253	0,212	Valid
	X1.2	0,242	0,212	Valid
	X1.3	0,315	0,212	Valid
	X1.4	0,334	0,212	Valid
	X1.5	0,362	0,212	Valid
	X1.6	0,408	0,212	Valid
	X1.7	0,384	0,212	Valid
	X1.8	0,465	0,212	Valid
	X1.9	0,319	0,212	Valid
	X1.10	0,319	0,212	Valid
	X1.11	0,470	0,212	Valid
	X1.12	0,442	0,212	Valid
	X1.13	0,255	0,212	Valid
	X1.14	0,420	0,212	Valid
	X1.15	0,312	0,212	Valid
Costumer Experience (X2)	X2.1	0,292	0,212	Valid
	X2.2	0,421	0,212	Valid
	X2.3	0,266	0,212	Valid
	X2.4	0,518	0,212	Valid
	X2.5	0,588	0,212	Valid
	X2.6	0,494	0,212	Valid
	X2.7	0,297	0,212	Valid
	X2.8	0,354	0,212	Valid
	X2.9	0,408	0,212	Valid
	X2.10	0,467	0,212	Valid
	X2.11	0,435	0,212	Valid

Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0,362	0,212	Valid
	Y2	0,451	0,212	Valid
	Y3	0,253	0,212	Valid
	Y4	0,530	0,212	Valid
	Y5	0,805	0,212	Valid
	Y6	0,805	0,212	Valid

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

## 2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah ukuran suatu kestabilan dan konsisten reponden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reabilitas. Hasil uji reabilitas secara keseluruhan disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.37 Uji Reabilitas  
Reliability Statistic**

Cronbach's Alpha	N of Items
.970	27

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

Dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha diatas, jika nilai Alpha > 0,60 maka item-item pernyataan dari setiap variabel dalam penelitian ini adalah reabel. Dimana nilai Cronbach's Alpha adalah 0,970 > dari 0,60 maka dinyatakan reabilitas.

## 3. Uji Asumsi klasik

### a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas menggunakan uji *kolmogorov smirnov* dan dapat dikatakan normal apabila hasil standardized residualnya memiliki nilai kolmogorov smirnov  $>$  (lebih besar) dari 0,05.

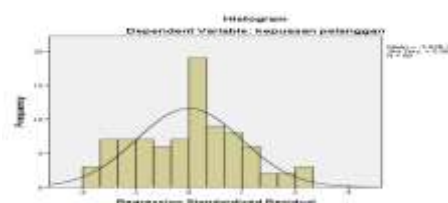
**Tabel 4.38 Uji Normalitas  
One – Sample Kolmogorov Smirnov-Test**

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,80176584
Most Extreme Differences	Absolute	,090
	Positive	,056
	Negetive	-,090
Test Statistic		,090
Asymp. Sig. (2-tailed)		.085 <sup>c</sup>

- a. Test distributon is Normal
- b. Calculated from data
- c. Liliefors Significance Correction

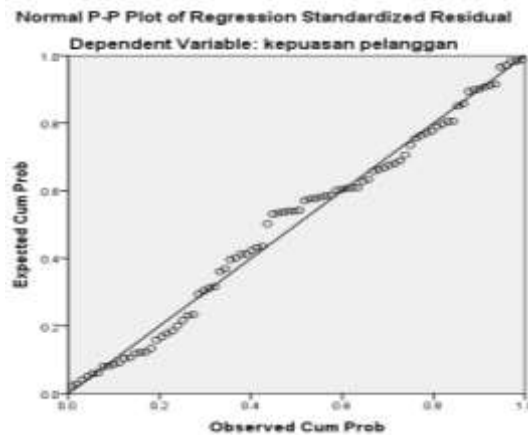
Dengan nilai Sig.  $\alpha = 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa nilai Asymp. Sig. = 0,085  $>$  Sig. = 0,05. Maka data dapat dikatakan berdistribusi normal.

**Gambar 4.1 Histogram Hasil Uji Normalitas**



Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)

**Gambar 4.2 Hasil Normal P-Plot**



*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

Berdasarkan grafik histogram pada gambar 4.1 diatas, gambar tersebut membentuk pola naik keatas, dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Sedangkan pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa grafik tersebut terlihat titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah ada tidaknya multikolenieritas pada variabel independen. Uji multikolenieritas dapat dilihat pada nilai (VIF) *Variance Inflation Factor* dan nilai tolerance, keterangan sebagai berikut:

a) Nilai Tolerance

Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan jika nilai  $\leq 0,10$  maka terjadi multikolinearitas.

b) Nilai VIF

Jika nilai VIF  $< 10,00$  maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan bila nilai VIF  $\geq 10,00$  maka terjadi multikolinearitas.

**Tabel 4.39 Uji Multikolinearitas  
Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tol	VIF
1 (Constant)	14,924	3,326		4,487	,000		
Service Quality	,057	,053	,115	1,077	,285	1,000	1,000
Costumer Experience	,107	,064	,180	1,676	,297	1,000	1,000

a. Dependent Variabel Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)

Dari hasil tabel 4.39 diatas, nilai tolerance dari variabel independen lebih dari 0,10 dan hasil nilai VIF menunjukkan kedua variabel independen tidak melebihi dari 10,00. Maka disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat apakah terjadi perbedaan variance residual suatu periode pengamatan yang lain. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heterokedastisitas sebagai berikut:

- a) Tidak terjadi heterokedastisitas jika nilai t-hitung  $<$  t-tabel dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .
- b) Terjadi heterokedastisitas jika nilai t-hitung  $>$  t-tabel dan nilai signifikan  $< 0,05$ .

**Tabel 4.40 Uji Heterokedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	T	Sig.
1 (Constanst)	2,084	1,897		1,099	,275
Service Quality	-,050	,030	-,178	-1,662	,100
Costumer Experience	,041	,036	,120	1,123	,265

a. Dependent Variabel : ABS\_RES

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

Dari hasil uji heterokedastisitas diatas menunjukkan nilai Sig. X1 = 0,100  $\geq$  Sig.  $\alpha = 0,05$  dan nilai Sig. X2 = 0,265  $\geq$  Sig.  $\alpha = 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

d. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Untuk mengetahui apakah terjadinya autokorelasi atau tidak bisa dilihat dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika DW lebih kecil dari atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- c) Jika DW terletak antara dL dan dU atau (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

**Tabel 4.41 Uji Autokorelasi  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the	Durbin-Watson
1	0,214 <sup>a</sup>	,046	,023	1,64835	1,977

a. Predictors : (Constant), CE, SQ

b. Dependent Variabel : Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai DW sebesar 1,977. Dimana nilai DW akan dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% jumlah sampel (n) 86 dan jumlah k = 2 (k adalah jumlah variabel independen), di peroleh dU dan nilai dL adalah 1,6971 dan 1,6021 dan nilai (4-dU) 2,3029 sedangkan nilai (4-dL) 2,3979. Jadi, disimpulkan bahwa  $dw = 1,977 \geq dU = 1,6971$  dan  $dw = 1,977 \leq (4-dU) = 2,3029$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah autokorelasi.

#### 4. Uji Analisi Regresi Linier Berganda

Analisis regresi liner berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Model regresi liner berganda dengan persamaan sebagai berikut:

$$y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + e$$

$$Y = 14,924 + 0,057 + 0,107 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

$\alpha$  : Konstanta

B1 B2 : Koefisien regresi

X1 : Service Quality

X2 : Costumer Experience

**Tabel 4.42 Model Persamaan Regresi Linier Berganda  
Coefficients**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constanta)	14,924	3,326		4,487	,000
Service quality	,057	,053	,115	1,077	,285
Costumer experience	,107	,064	,180	1,676	,097

a. Dependen Variabel : Kepuasan Pelanggan

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

Berdasarkan dari hasil perhitungan tabel diatas, yang diambil dari tabel model persamaan regresi linier berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika tidak terdapat pengaruh service quality (X1) dan (X2) costumer experience maka kepuasan pelanggan naik sebesar 14,924.
- b. Variabel service quality (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai koefisien regresi sebesar 0,057 artinya jika service quality mengalami kenaikan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan juga sebesar 0,057 dan sebaliknya jika service quality mengalami penurunan satu satuan maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan juga sebesar 0,057.
- c. Variabel costumer experience (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu nilai koefisien regresi 0,107 artinya jika costumer experience mengalami kenaikan satu maka kepuasan



pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,107 dan sebaliknya jika mengalami penurunan satu maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan juga sebesar 0,107.

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh service quality dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Desa patas 1 maka dapat dilakukan pengujian hipotesis terhadap variabel dengan pengujian uji f dan uji t.

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji F (uji simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada tidaknya pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 4.43 Uji F (Uji Simultan)  
ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	10,356	2	5,178	11,199	.000 <sup>b</sup>
Residual	38,375	83	,462		
Total	48,730	85			

a. Dependant Variabel : Kepuasan Pelanggan

b. Predictors : (Constants), CE, SQ

Sumber : Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)

Dari hasil tabel diatas, dimana nilai F-hitung = 11,199 > F-tabel = 3,105 dan nilai signifikansi service quality (X1) dan customer experience (X2) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) yaitu 0,000 < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ha dalam penelitian ini diterima.

b. Uji T (Uji Parsial)

Pada pengujian hipotesis uji t digunakan tingkat signifikan 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ), dimana  $t\text{-tabel} = t(\alpha/2 : n-k-1) = t(0,025 : 83) = 1,989$ . Yang dimaksud (n) disini adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel bebas, dari hasil tersebut didapat nilai t tabel sebesar 1,989. Untuk menguji hipotesis apakah variabel berpengaruh atau tidak secara parsial adalah dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel, jika  $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$  maka terdapat pengaruh secara parsial.

**Tabel 4.44 Uji T (Uji Parsial)  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19,506	1,277		15,280	,000
Service quality	-,045	,019	-,253	-2,410	,000
Customer experience	,107	,026	,397	4,080	,000

a. Dependent Variabel : Kepuasan pelanggan

*Sumber : Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

- a) Dari hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi dinilai positif dan nilai variabel service quality diperoleh  $t\text{-hitung} = -2,410 > t\text{-tabel} = 1,989$  dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan service quality berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian  $H_a$  dalam penelitian ini diterima.

b) Dari hasil tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi dinilai positif dan nilai variabel customer experience diperoleh  $t$ -hitung = 4,080 >  $t$ -tabel = 1,989 dan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka customer experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian  $H_a$  dalam penelitian ini diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel yang tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Dimana nilai  $R^2$  berkisar antara 0 sampai 1, bila  $R^2 = 0$  berarti tidak ada hubungan sempurna, apabila  $R^2 = 1$  maka ada hubungan antara variasi  $y$  dan  $x$  atau variasi dari  $y$  dapat diterangkan oleh  $x$  secara keseluruhan.

**Tabel 4.45 Uji Koefisien Determinasi  
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of
1	,214 <sup>a</sup>	,046	,023	1,64835

a. Predictors : (Constant), CE, SQ

*Sumber: Hasil Penelitian 2023 (data diolah dengan SPSS)*

Dari hasil tabel 4.45 diatas, menunjukkan nilai  $R$  Square sebesar 046. Dimana menunjukkan bahwa besarnya pengaruh service quality dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan yang diterangkan oleh model persamaan ini sebesar 46%, sedangkan sisanya 54% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil analisis data diatas, maka hasil dari ini dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Service Quality dan Costumer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan

Pengaruh Secara Simultan Varibel Service Quality (X1), Costumer Experience (X2), Terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas I Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan Tengah. Berdasarkan dari hasil uji SPSS diatas dimana diketahui nilai F hitung Variabel adalah 11,199 F tabel adalah 3,105 jadi nilai F hitung 11,199 > (lebih besar) dari F tabel 3,105. Jadi dapat disimpulkan bahwa secara simultan Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas I. Berdasarkan dari hasil uji SPSS diketahui bahwa nilai R Square yaitu sebesar 046 atau 46%. Service Quality (X1) dan Costumer Experience (X2) berpengaruh sebesar 46% terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 (Y), jadi Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1, dimana pengaruh ini mempunyai arti yaitu suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekiratnya. (Yosin, 2012). Jadi pengaruh dapat dikatakan sebagai daya, kekuatan, atau bisa juga sebagai sebab atau akibat yang menyebabkan perubahan pada suatu hal. Dalam penelitian ini

juga memiliki hasil yang diperkuat atau sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu M. apriadi Fairuzi (2019) yang meneliti pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM barito kuala unit tabungamen dan penelitian dari Fahtira Virdha Noor (2020) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Herba penawar al wahida Indonesia. Dengan hasil ini dapat memperkuat asumsi bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah Service Quality (kualitas pelayanan). Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas I Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan Tengah.

## **2. Pengaruh Service Quality dan Costumer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial**

### **a. Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana Service Quality berpengaruh secara Parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1, dimana  $t$  hitung  $2,410 >$  (lebih besar) dari  $t$  tabel  $1,989$  dan  $\text{Sig. } 0,000 <$  (lebih kecil) dari  $0,05$ . Sehingga secara Parsial variabel Service Quality ( $X_1$ ) berpengaruh positif secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 ( $Y$ ). Pengaruh positif disini yaitu searah atau pengaruh yang searah sedangkan untuk signifikan yaitu berpengaruh (pengaruh

bermakna, benar, penting). Dalam penelitian ini juga memiliki hasil yang diperkuat atau sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Lina sari situmeang (2017) yang meneliti pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot place medan. Dimana hasil penelitian ini dapat memperkuat asumsi bahwa Service Quality (kualitas pelayanan) dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah kepuasan pelanggan, atau service quality (kualitas pelayanan) berpengaruh secara parsial. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara Parsial Service Quality berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan Tengah.

#### **b. Pengaruh Costumer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS dimana Costumer experience dinilai positif dengan diperoleh  $t$  hitung  $4,080 >$  (lebih besar) dari  $t$  tabel  $1,989$  dan  $\text{Sig. } 0,000 <$  (lebih kecil) dari  $0,05$ . Sehingga secara Parsial Costumer Experience ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 (Y). Dinilai positif disini yaitu searah atau dinilai searah, dalam penelitian ini juga memiliki hasil yang diperkuat atau sejalan dengan penelitian terdahulu yaitu Jeni Mailia (2020) yang meneliti pengaruh costumer experience terhadap loyalitas pelanggan O'chicken gobah ditinjau dari ekonomi syariah. UIN Suska Riau. Dimana hasil penelitian ini memperkuat asumsi bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh

berbagai faktor yang mana salah satunya adalah masalah customer experience, atau Customer Experience berpengaruh secara Parsial terhadap Loyalitas (dari peneliti terdahulu)/Kepuasan (dari penulis) Pelanggan. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara Parsial Customer Experience berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan Tengah.