



Pengaruh Tarif Air dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh

Hanung Dwi Oktaviandri

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Rajawali Kabupaten Purworejo, Indonesia

*Penulis korespondensi: hanungdwioktaviandri@gmail.com

Abstrak. *The study aims to determine whether there is a positive and significant influence between water tariffs and service quality on customer satisfaction of Perumda Air Minum Tirta Perwitasari, Purworejo Regency, Pituruh Branch. Data collection uses observation, interview, questionnaire, literature study, and documentation techniques. The population in this study are customers of Perumda Air Minum Tirta Perwitasari, Purworejo Regency, Pituruh Branch who have subscribed for at least 1 (one) year. The sample used in this study was 100 people using purposive sampling technique. The data obtained were analyzed using multiple linear regression, coefficient of determination, t test and f test. There is a low relationship between water rates and customer satisfaction indicated by the correlation value between the two variables of 0.393 and there is a strong relationship between service quality and customer satisfaction indicated by the correlation value between the two variables of 0.672. The regression calculation between the water rate variable and service quality on customer satisfaction produces a regression of $Y = 8.961 + 0.091 X_1 + 0.566 X_2 + e$. Hypothesis testing produces a t count of the water rate variable smaller than the t table ($0.756 < 1.661$) and a significant value ($0.451 > 0.05$). Hypothesis testing produces a t count of the service quality variable (X_2) greater than the table ($7.305 > 1.661$) and a significant value of ($0.000 < 0.05$). Hypothesis testing produces an f count greater than f table ($40.376 > 3.09$) and a significant value of ($0.000 < 0.05$).*

Keywords: *Customer Satisfaction; Multiple Linear Regression; Service Quality; Water Tariff; Water Utility.*

Abstrak. Penelitian bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh yang sudah berlangganan minimal selama 1 (satu) tahun. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t dan uji f. Terdapat hubungan yang rendah antara tarif air dan kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh nilai korelasi antara kedua variabel tersebut sebesar 0,393 dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan ditunjukkan oleh nilai korelasi antara kedua variabel tersebut sebesar 0,672. Perhitungan regresi antara variabel tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan regresi $Y = 8.961 + 0.091 X_1 + 0.566 X_2 + e$. Pengujian hipotesis menghasilkan thitung variabel tarif air lebih kecil dari ttabel ($0,756 < 1,661$) dan nilai signifikan ($0,451 > 0,05$). Pengujian hipotesis menghasilkan thitung variabel kualitas pelayanan (X_2) lebih besar dari tabel ($7,305 > 1,661$) dan nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$). Pengujian hipotesis menghasilkan thitung lebih besar dari ftabel ($40,376 > 3,09$) dan nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$).

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan; Kualitas Pelayanan; Perumda Air Minum; Regresi Linier Berganda; Tarif Air.

1. LATAR BELAKANG

Air bersih merupakan air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Air bersih merupakan sumber penting dalam kehidupan, kebutuhan minum, mencuci pakaian, mandi, memasak maupun kegiatan lainnya tidak lepas dari pentingnya ketersediaan air bersih. Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo ialah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengolahan air bersih di Kabupaten Purworejo. Salah satu cabang dari Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo ialah Perumda Air Minum Tirta Perwitasari

Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh yang terletak di Jl. Mentosaran RT 005/005 Kecamatan Pituruh Kabupaten Purworejo. Perumda Air Minum Tirta Perwitasari didirikan sebagai upaya untuk mendukung kemandirian pengolahan air minum Kabupaten Purworejo. Salah satu misi yang diusung oleh Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo adalah meningkatkan kualitas pelayanan air minum yang memenuhi kualitas, kuantitas, dan kontinuitas bagi masyarakat, atas dasar misi itulah kepuasan pelayanan kepada pelanggan sangat penting bagi Perumda Air Minum Kabupaten Purworejo.

Menurut Mc Carthy dan Perreault (2009) dalam Mahmudah (2016), tarif air minum merupakan jasa pelayanan air minum yang wajib dibayarkan oleh pelanggan untuk setiap pemakaian air minum yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara. Menurut Arianto (2018) dalam Ariyanti dan Supriyatna (2024), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam perusahaan pelayanan publik, khususnya untuk Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo, hal ini akan sangat berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan itu sendiri. Pelanggan merupakan salah satu faktor penting dalam berdirinya suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik terutama untuk Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo. Secara teori, menurut Indrasari (2019) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Moenir dalam Radiarti et al (2023) manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses pelayanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Ada beberapa faktor yang membuat manajemen pelayanan berjalan dengan baik, menurut Ratminto dan Winarsih dalam Radiarti et al (2023) yaitu Sumber Daya Manusia Pelayanan, Sistem Pelayanan, dan Kultur Organisasi.

Tarif Air

Menurut Mc Carthy dan Perreault (2009) dalam Mahmudah (2016) tarif air merupakan jasa pelayanan air minum yang wajib dibayarkan oleh pelanggan untuk setiap pemakaian air minum yang diberikan oleh perusahaan atau penyelenggara. Dalam menetapkan tarif, ada beberapa faktor menurut Kotler dengan Armstrong dalam Samsinar (2021) yaitu Penetapan tarif sesuai dengan nilai, Penetapan tarif sesuai antar kualitas dengan layanan, Penetapan tarif pada nilai tambah, dan Penetapan tarif berdasarkan dengan biaya. Menurut Samsinar (2021) beberapa indikator tarif air yaitu Tingkat Harga, Waktu Pembayaran, dan Syarat Pembayaran.

H1: secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tarif air terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Radiarti et al (2023) kualitas pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Tjiptono et al (2009) dalam Ramadhani (2023) layanan adalah solusi yang terdiri dari rangkaian aktivitas berulang yang biasanya (tetapi tidak selalu) terjadi antara pelanggan dan personel layanan, sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia layanan untuk menyelesaikan masalah pelanggan. Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2016) adalah Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Berwujud.

H2: secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2012) dalam Samsinar (2021) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang ataupun kecewa dengan muncul sebab melakukan perbandingan kinerja dengan dipersepsi produk (hasil) pada harapan mereka. Bila kinerja gagal memenuhi keinginan, konsumen tidak merasa puas. Bila kinerja selaras pada keinginan, konsumen dapat merasa puas. Apabila kinerja melampaui keinginan, konsumen merasa sangat puas dan senang. Indikator dari kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi (2014) yaitu Kualitas Produk, Kualitas Jasa, *Emotional Factor*, Harga Produk, dan Biaya atau Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk atau Jasa.

H3: secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh.

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan yaitu Data Kuantitatif dan Data Kualitatif. Data kuantitatif yang digunakan berupa hasil jawaban responden dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pelanggan PDAM Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh yang sudah diangkakan. Data kualitatif yang digunakan berupa gambaran umum objek penelitian dan gambaran umum variabel penelitian.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo cabang Pituruh yang sudah berlangganan minimal selama 1 (satu) tahun pada rentang waktu 2020 sampai dengan 2024 sebagai sumber data melalui kuesioner yang berisi pertanyaan atau pernyataan yang digunakan sebagai alat pengumpulan data. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, buku dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo cabang Pituruh yang sudah berlangganan minimal selama 1 (satu) tahun pada rentang waktu 2020 sampai dengan 2024 dengan total pelanggan sebanyak 2.195 SR (Sambungan Rumah). Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teori Amiyani (2016) yang menyarankan jumlah sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka, berdasarkan teori tersebut penelitian ini menggunakan 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan secara *nonprobability sampling* dan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, kuesioner, studi pustaka dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi, uji t dan uji F. Penyajian hasil analisis menggunakan program SPSS statistik 26.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (tarif air dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) yang dilakukan pada 100 responden.

Tabel 1. Hasil Regresi Linier Berganda.

		Unstandardized		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	
Model					
1	(Constant)	8.961	1.668		
	Tarif Air	.091	.121	.066	.451
	Kualitas Pelayanan	.566	.078	.638	.000

Sumber: data diolah dari spss

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel dapat diperoleh hasil persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 8.961 + 0.091 X_1 + 0.566 X_2 + e$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi diatas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut: Nilai konstanta (a) 8.961. Artinya, apabila variabel tarif air (X1), kualitas pelayanan (X2) nilainya adalah 0, maka tingkat atau besarnya variabel kepuasan pelanggan (Y) tersebut sebesar 8.961.

Nilai koefisien regresi variabel tarif air sebesar 0.091. Artinya jika variabel tarif air (X1) naik satu satuan maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.091 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X2) dianggap tetap. Tetapi variabel tarif air tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dikarenakan hasil dari uji analisis regresi pada variabel tarif air menunjukkan > dari 0,05.

Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0.566. Artinya jika variabel kualitas pelayanan (X2) naik satu satuan maka nilai kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.566 dengan asumsi variabel tarif air (X1) dianggap tetap.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 2. Hasil Koefisien Determinasi.

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.674 ^a	.454	.443	1.394	

Sumber: data diolah dari spss

Berdasarkan tabel diketahui bahwa *Adjusted R Square* (R²) sebesar 0.443. Jadi bisa disimpulkan besarnya pengaruh variabel tarif air (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0.443 atau 44,3% . Sedangkan sisanya 55,7%% (100% - 44,3%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel penelitian ini seperti posisi dari kantor Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh yang mudah diketahui oleh masyarakat dan strategis serta kurangnya alternatif penyedia air bersih lainnya di Kecamatan Pituruh.

Uji T

Uji t bertujuan untuk mengukur ada tidaknya pengaruh parsial dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Uji ini dilakukan dengan melihat kolom signifikan pada masing-masing variabel independen (X) dengan taraf signifikan < 0,05 (5%).

Tabel 3. Uji T.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Std. Error	Standardized Coefficients	
		B			Beta	
1	(Constant)	8.961	1.668		5.371	.000
	Tarif Air	.091	.121	.066	.756	.451
	Kualitas Pelayanan	.565	.078	.638	7.305	.000

Sumber: data diolah dari spss

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dengan hasil t_{hitung} pada $Df = 0,05$ dengan jumlah sampel $100 - 2 - 1 = 97$, maka diperoleh t_{tabel} sebesar 1.66071.

- 1) Nilai tarif air $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($0.756 < 1.660$) dan sig sebesar ($0.451 > 0,05$). Jadi H_0 yang menyatakan bahwa secara parsial tarif air tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh diterima dan H_1 yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara tarif air terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh secara parsial dan signifikan antara tarif air dan kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh.
- 2) Nilai kualitas pelayanan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($7.305 > 1.660$) dan sig sebesar ($0,000 < 0,05$). Jadi H_0 yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh ditolak dan H_2 yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh diterima.

Uji F

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4. Uji F.

		ANOVA^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	156.933		278.466	40.376	.000 ^b
	Residual	188.507	97	1.943		
	Total	345.440	99			

Sumber: data diolah dari spss

Dari hasil analisis diketahui nilai F_{hitung} sebesar 40.376 dan nilai F_{tabel} dengan level of significance $\alpha = 0,05$ dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dengan $F_{tabel} = (k;n-k-1) = (2;100-2-1) = 97$, jadi nilai F_{tabel} sebesar $(2;97) = 3.09$. Sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($40.376 > 3.09$) dan tingkat signifikansinya ($0.000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh. Maka H_0 yang menyatakan bahwa secara simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh ditolak dan H_3 yang menyatakan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh diterima.

Pengaruh Tarif Air Terhadap Kepuasan Pelanggan

Tarif air tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan pemakaian air PDAM di kecamatan Pituruh sendiri terbilang masih rendah, rata-rata pemakaian hanya dibawah 10 meter kubik yang jika di bayarkan hanya membayar biaya beban saja, karena pemakaian 0 s.d 10 meter kubik hanya membayar biaya beban. Maka dari itu tarif air pada Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM di Cabang Pituruh serta kurangnya alternatif penyedia air bersih lainnya di Kecamatan Pituruh mempunyai peranan yang lebih besar dibandingkan dengan tarif air. Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Radiarti et al 2023 menyatakan bahwa tarif air tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga hipotesis 1 didukung. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran yang signifikan dalam memberikan kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh. Kualitas pelayanan yang baik seperti responsif terhadap keluhan pelanggan, memberikan informasi yang jelas, petugas yang ramah dan sopan dapat membangun rasa kepuasan pada pelanggan. Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fakhrezy et al (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil analisis data yang dilakukan mendapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan regresi berganda diperoleh persamaan regresi $Y = 8.961 + 0.091 X_1 + 0.566 X_2 + e$. Berdasarkan hasil persamaan regresi tersebut dapat diketahui:
 - a. Nilai konstanta (a) 8.961. Diartikan bahwa apabila variabel tarif air (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) nilainya sama dengan nol, maka tingkat besarnya variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 8.961
 - b. Nilai koefisien regresi variabel tarif air (X_1) sebesar 0,091. Artinya jika variabel tarif air mengalami kenaikan satu poin maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,091 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan (X_2) dianggap tetap. Akan tetapi variabel tarif air tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, dikarenakan hasil dari uji analisis regresi pada variabel tarif air menunjukkan $>$ dari 0,05
 - c. Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X_2) sebesar 0,566. Artinya jika variabel kualitas pelayanan naik satu poin maka nilai variabel kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,566 dengan asumsi variabel tarif air (X_1) dianggap tetap.
2. Berdasarkan hasil uji T dalam penelitian ini dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,756 < 1,660$) dan nilai signifikan $0,451 > 0,05$. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel tarif air terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga H_0 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel tarif air tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima dan H_1 yang menyatakan bahwa secara parsial terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel tarif air terhadap variabel kepuasan pelanggan ditolak.
 - b. Nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($7,305 > 1,660$) dan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan, sehingga H_0 yang menyatakan bahwa secara parsial variabel tarif air tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ditolak dan H_2 diterima.
3. Hasil perhitungan uji F diketahui bahwa f_{hitung} sebesar 40,376 dengan nilai f_{tabel} sebesar 3,09 sehingga dapat disimpulkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($40,376 > 3,09$) serta tingkat signifikasinya ($0,000 < 0,05$). Dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh, sehingga H_0

yang menyatakan bahwa secara simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh ditolak dan H3 diterima.

Saran yang penulis bisa berikan yaitu bagaimana Perumda Air Minum Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo Cabang Pituruh bisa meningkatkan hal-hal seperti kualitas air yang diterima oleh pelanggan serta kontinuitas pasokan air yang diterima oleh pelanggan diluar dari tarif air dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar rasa kepuasan pelanggan selalu bertambah.

DAFTAR REFERENSI

- Amiyani, R. (2016). Teknik sampling. Retrieved July 30, 2016, from <https://docplayer.info/31778225-Teknik-sampling-oleh-rofi-amiyani.html>
- Anindya, E. T., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang). *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(1), 18–36.
- Aryanti, S., & Supriyatna, W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Bright Gas 5,5 kg pada PT Parung Kencana Jaya, Kabupaten Bogor. *SOCIORA: The Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(2), 111–125.
- Cannon, J. P., Perreault, W. D., & McCarthy, E. J. (2009). *Pemasaran dasar: Pendekatan manajerial global* (Edisi ke-16, Buku 2). Salemba Empat.
- Fakhrezy, Z. J. N., Saroh, S., & Zunaida, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada pelanggan PDAM Kota Malang). *JIAGABI (Jurnal Ilmu Administrasi Niaga/Bisnis)*, 11(2), 53–61.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Medan. *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi dan Manajemen*, 3(1), 1–12.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Manfaat air bersih dan menjaga kualitasnya. Retrieved from <https://ayosehat.kemkes.go.id/manfaat-air-bersih-dan-menjaga-kualitasnya>
- Kotler, P. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran*. Erlangga.

- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2014). *Manajemen pemasaran jasa* (Edisi ke-2). Salemba Empat.
- Mahmudah, H. (2016). *Analisis penyesuaian tarif dasar pada perusahaan daerah air minum (PDAM) di Kabupaten Lamongan*.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 6(3).
- Putri, A. T. (2007). *Analisis ekonomi kebijakan tarif air PDAM Kota Bandung serta respon pelanggan terhadap peningkatan tarif*. IPB Repository. <https://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/129843>
- Radiarti, S. A., & Juli Prastyorini, J. P. (2023). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan masyarakat pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya* (Doctoral dissertation, STIA Manajemen dan Kepelabuhan Barunawati Surabaya).
- Ramadhani, A. F. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Kecamatan Pangkajene Kabupaten Pangkep*. *Liquidity: Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 1(2), 7–11.
- Ratu Syifa Nabila Khansa, K. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Rockstar Gym (Studi kasus cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat)*.
- Samsinar, S. (2021). *Analisis dampak tarif air dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum Kota Palopo* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Palopo).
- Satria, E. (2021). *Pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Khayangan Unit Tanah Kampung Kota Sungai Penuh*. *Jurnal Akbar Juara*, 6(1), 258–272.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian bisnis (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Alfabeta.
- Suroso, I., Deni, M., Tulip, A., Afini, V., & Bangsawan, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Apotek Fathurrahman di Kayuagung. *Jurnal Ekobis: Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 5(2), 42–50.
- Tambunan, A. P. (2016). *Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang)*. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 2(2), 1–14.