

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM KABUPATEN BANJARNEGARA

Fauziah Arfiani<sup>1)</sup>, Ni Wayan Supriliyani<sup>2)</sup>, Kadek Wiwin Dwi Wismayanti<sup>3)</sup>  
<sup>1,2,3)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : [fauziah\\_arfiani@yahoo.com](mailto:fauziah_arfiani@yahoo.com)<sup>1)</sup>, [prily\\_baligirl@yahoo.com](mailto:prily_baligirl@yahoo.com)<sup>2)</sup>, [wiwin.fisip@gmail.com](mailto:wiwin.fisip@gmail.com)<sup>3)</sup>

## ABSTRACT

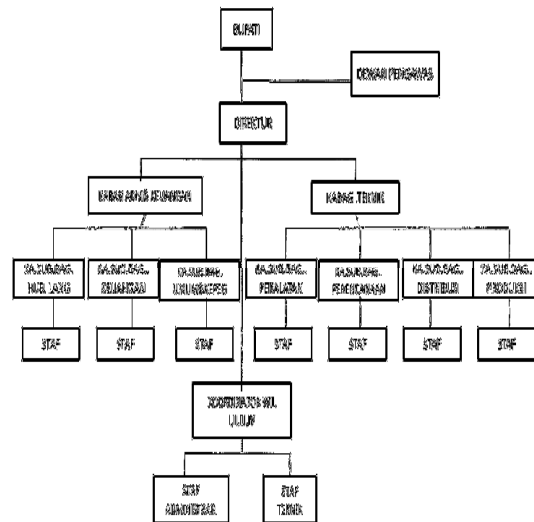
Primary data in this study were obtained through questionnaires as many as 100 samples of customers of PDAM Banjarnegara. The results of the analysis of the findings of this study indicate that the partial effect of service quality (X) on customer loyalty (Y) in PDAM Banjarnegara Regency is positive. This is based on the results of linear regression analysis which obtained a positive regression coefficient of 0.460. The results of  $t_{count} = 15.859$  and  $t_{table} = 1.98397$  which means  $t_{count} > t_{table}$  with a significance value of  $0.000 < 0.05$ . So, it can be concluded that there is a partial effect of service quality on customer loyalty in PDAM Banjarnegara Regency is significantly positive. The influence of determinant of service quality on customer loyalty in PDAM Banjarnegara Regency is 72%. customer loyalty in PDAM Kabupaten Banjarnegara is influenced by the quality of services available.

**Keywords:** Service Quality, Customer Loyalty, PDAM

## 1. PENDAHULUAN

Peran air dalam kehidupan sehari-hari tidak dapat digantikan, sehingga peranan air sangatlah penting dalam masyarakat dan seiring dengan pertambahan penduduk maka kebutuhan air bersih juga mengalami peningkatan. Dalam rangka memberikan produk pelayanan yang berupa air yang bersih kepada masyarakat, pemerintah membuka kantor PDAM. Namun, sayangnya tidak semua PDAM di Indonesia memiliki kualitas jaringan pipa yang baik. PDAM di beberapa daerah di Indonesia, seperti PDAM Banjarnegara memiliki kualitas jaringan pipa yang kurang baik dan jaringan pipa air PDAM masih jauh dari kata cukup untuk memenuhi jumlah yang dibutuhkan sehingga masih banyak kawasan Banjarnegara yang belum dapat dilayani oleh PDAM. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat yang

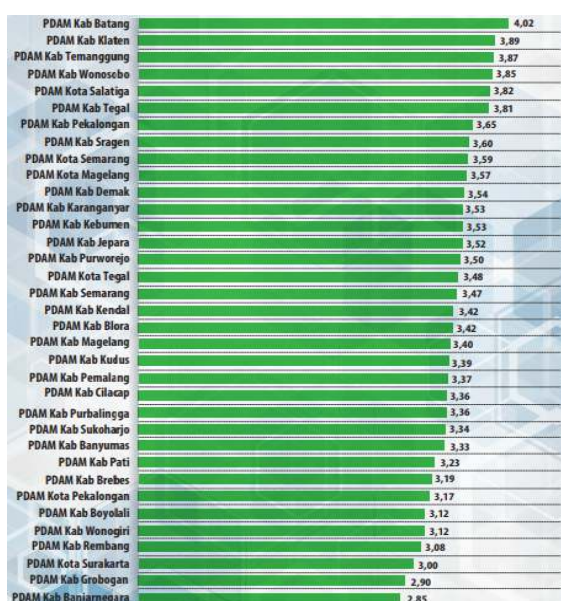
beralih dengan menggunakan mesin pompa air rumah tangga.



BPPSPAM menyatakan bahwa, kondisi konsumen PDAM yang masih menggunakan alat pompa penghisap tidak disarankan karena dapat mengganggu kualitas air dan dapat merugikan konsumen lainnya. Selain

itu, dengan menggunakan alat pompa dapat mengganggu sistem jaringan dalam mendistribusikan air. Dalam upaya untuk memperbaiki sistem distribusi air kekonsumen, PDAM terus berupaya untuk memperbaiki sistem jaringan. Selain itu, pemerintah menyarankan agar masyarakat menghentikan penggunaan pompa (sanyo) di rumahnya agar tidak menghambat pendistribusian air kepada masyarakat. Kinerja PDAM pada tahun 2018 menurut survey pada Gambar 1.

**Gambar 1. Nilai Kinerja PDAM di Provinsi Jawa Tengah**



Sumber : Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018

Gambar 1 menunjuk kan bahwa PDAM Banjarnegara memperoleh penilaian paling rendah dibandingkan PDAM lainnya yang berada di Provinsi Jawa Tengah. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan PDAM di Kabupaten Banjarnegara masih belum optimal.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, peneliti menemukan indikasi masalah terkait

PDAM Banjarnegara yang sedang menghadapi berbagai macam masalah yang cukup kompleks. Permasalahan yang dihadapi yaitu setiap tahun PDAM Banjarnegara selalu mengalami kerugian sekitar 400 jutaan, pegawai PDAM juga sudah tidak pernah mengangkat telepon dari warga yang akan komplain, kemudian air hanya mengalir di hari-hari tertentu, air mengalir kecil dan tidak jernih.

Masalah yang terjadi di PDAM Banjarnegara diperkuat dengan berita yang disampaikan oleh media Radar Banyumas padatanggal 15 Agustus 2017. Media Radar Banyumas menyebutkan bahwa wilayah di Banjarnegara yang mengalami kekeringan, diantaranya adalah Desa Wanadadi, Desa Rakitan Kecamatan Madukara, dan Dusun Kemokon Desa Jalatunda. Sehingga pada tanggal 13 Agustus 2017 BPBD Banjarnegara melakukan droping air bersih ke Desa Wanadadidan Desa Rakitan Kecamatan Madukara. Kemudian pada tanggal 14 Agustus 2017 BPBD Banjarnegara melakukan droping air bersih ke Dusun Kemokon Desa Jalatunda. Terdapat enam RT atau sekitar 200 KK yang kesulitan memenuhi air bersih pada Desa Jalatunda. Warga Jalatunda sudah mengalami kesulitan air bersih sejak dua bulan yang lalu. Bahkan sejak tanggal 10 Agustus hingga 14 Agustus 2017, air PDAM di Banjarnegara mati total. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kinerja pegawai PDAM Banjarnegara belum optimal.

**Tabel 1 Hasil Evaluasi Kinerja Pegawai  
PDAM Kabupaten Banjarnegara**

	2015		2016		2017	
	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai	Kondisi	Nilai
<b>A. KEUANGAN</b>						
1. Rentabilitas						
a. R O E	3,01%	3	6,68%	3	8,87%	4
b. Ratio Operasi	0,96	2	0,93	2	0,90	2
2. Likuiditas						
a. Ratio Kas	79,84%	3	61,62%	3	80,08%	4
b. Efektivitas Penagihan	78,38%	2	81,09%	3	79,89%	2
3. Solvabilitas	519,48%	5	647,41%	5	840,86%	5
<b>Bobot Kinerja - Bidang Keuangan</b>	<b>0,70</b>		<b>0,76</b>		<b>0,81</b>	
<b>B. PELAYANAN</b>						
1. Cakupan Pelayanan						
	22,47%	2	37,29%	2	32,59%	2
2. Pertumbuhan Pelanggan	0,90%	1	-4,94%	1	-6,86%	1
3. Tingkat Penyelesaian Pengaduan	98,63%	5	100,00%	5	100,00%	5
4. Kualitas Air Pelanggan	28,26%	2	28,26%	2	25,45%	2
5. Konsumsi Air Domestik	14,09	1	13,41	1	14,12	1
<b>Bobot Kinerja - Bidang Pelayanan</b>	<b>0,48</b>		<b>0,48</b>		<b>0,48</b>	
<b>C. OPERASI</b>						
1. Efisiensi Produksi						
	50,87%	1	46,65%	1	60,69%	2
2. Tingkat Kehilangan air	32,54%	3	33,72%	3	33,33%	3
3. Jam Operasi Layanan / hari	21	5	21	5	21	5
4. Tekanan Sambungan Pelanggan	83,52%	5	87,86%	5	83,16%	5
5. Penggantian Meter Air	0,79%	1	2,02%	1	5,98%	2
<b>Bobot Kinerja - Bidang Operasi</b>	<b>1,07</b>		<b>1,07</b>		<b>1,21</b>	
<b>D. SDM</b>						
1. Rasio jumlah peg / 1000 plg						
	8,61	4	8,49	4	8,12	4
2. Ratio diklat pegawai/peningkatan kompetensi	2,53%	1	78,38%	4	18,84%	1
3. Biaya Diklat terhadap Biaya Pegawai	0,31%	1	0,25%	1	0,45%	1
<b>Bobot Kinerja - Bidang SDM</b>	<b>0,36</b>		<b>0,48</b>		<b>0,36</b>	
<b>TOTAL NILAI KINERJA</b>	<b>2,61</b>		<b>2,78</b>		<b>2,85</b>	
<b>KATEGORI</b>	<b>KURANG SEHAT</b>		<b>KURANG SEHAT</b>		<b>SEHAT</b>	

Sumber:Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, 2018

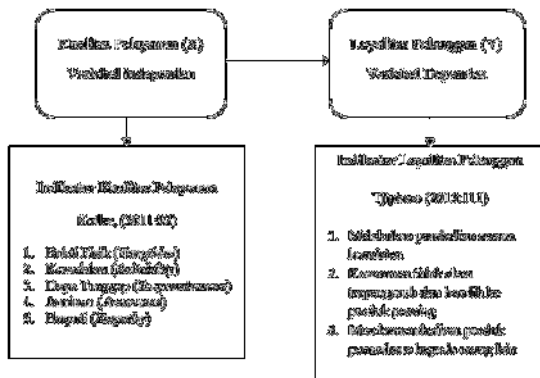
Tabel 1 menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang diberikan pegawai PDAM Kabupaten Banjarnegara dari tahun 2015 hingga 2017 tidak mengalami peningkatan. Cakupan pelayanan yang diberikan pada tahun 2015 mencapai 22,47 persen, kemudian meningkat pada tahun 2016 menjadi 37,29 persen dan mengalami penurunan menjadi 32,59 persen pada tahun 2017. Begitu juga dengan kualitas air pelanggan yang menurun pada tahun 2015 sampai pada tahun 2016 sebesar 28,26 persen, hingga menjadi 25,45 persen pada tahun 2017. Bukan hanya mengenai kualitas pelayanan pegawai PDAM Banjarnegara yang terlihat dalam Tabel 1 tersebut. Hasil evaluasi kinerja dalam Tabel 1 tersebut juga menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan PDAM Banjarnegara mengalami penurunan setiap tahun yang ditunjukkan pada aspek pertumbuhan pelanggan. Aspek pertumbuhan pelanggan pada tahun 2015 mencapai 0,90 persen.

Masyarakat Banjarnegara tentunya mengharapkan pemenuhan kebutuhan minimal air minum yang layak kualitas, kuantitas, kontinuitas dan terjangkau, namun hal tersebut belum sepenuhnya dapat dinikmati oleh masyarakat Banjarnegara. Menurut Wakil Bupati Banjarnegara, Hadi Supeno kepada Media *Satelit Post* bahwa kondisi PDAM Banjarnegara tersebut sudah masuk stadium berat dan perlu melakukan evaluasi secara menyeluruh. Beliau juga menyampaikan bahwa banyak masalah di struktur manajemen PDAM Banjarnegara. Masalah ini pun tidak hanya terjadi di level top manajemen. Namun ada beberapa masalah krusial lainnya seperti, etos kerja yang rendah, rasio karyawan dan persoalan kelembagaan yang tidak solid. Masalah etos kerja yang rendah tersebut memunculkan persoalan lain yaitu tingkat kebocoran yang tinggi, pemanfaatan aset yang tidak maksimal, dan pelayanan pelanggan yang belum optimal. Menurut Sekretaris Daerah Banjarnegara Fahrudin Slamet Susiadi pada 6 Februari 2017 lalu mengatakan bahwa saat ini cakupan layanan air bersih, khususnya yang dilayani oleh PDAM baru mencapai 6 persen dari penduduk Banjarnegara.

Pelayanan pegawai PDAM Kabupaten Banjarnegara terhadap pelanggan selama ini belum memenuhi harapan pelanggan. Buruknya kualitas pelayanan pegawai PDAM Banjarnegara, seperti tidak mengangkat telepon pelanggan, kurang sigapnya pegawai dalam mengatasi complain dari pelanggan, serta cakupan layanan air bersih, khususnya yang dilayani oleh PDAM baru mencapai 6 persen dari penduduk Banjarnegara ini menyebabkan loyalitas pelanggan PDAM

Banjarnegara semakin menurun. Sehingga penulis melakukan penelitian guna mengetahui “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara”.

## 2. KAJIAN PUSTAKA



Penelitian yang diukur menggunakan 5 dimensi dari Kotler dan Keller, (2016:92). Sedangkan variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara yang diukur menggunakan 3 dimensi dari Zeithaml, *et al.* dalam Rinanda (2013).

## 3. METODELOGI PENELITIAN

seluruh pelanggan aktif PDAM Kabupaten Banjarnegara yang berjumlah 8994 orang pelanggan. Peneliti menggunakan *simple random sampling* sebagai teknik penentuan sampel. Kemudian untuk memperoleh jumlah sampel yang mewakili populasi, berdasarkan perhitungan penentuan sampel dengan menggunakan rumus *Taro Yamane* dalam Sugiyono (2014:182). Data yang sudah terkumpul dan di rekapitulasi selanjutnya diuji menggunakan analisis regresi linier.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat pekerjaan responden :

**Tabel 2. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Keterangan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Perempuan	46	46
	Laki-laki	54	54
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Umur	18-25 Tahun	3	3
	26-35 Tahun	30	30
	36-45 Tahun	54	54
	> 45 Tahun	13	13
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Pekerjaan	Mahasiswa	9	9
	PNS	48	48
	Pegawai Swasta	25	25
	Wiraswasta	18	18
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Pendidikan	SMP	13	13
	SMA	47	47
	Diploma	19	19
	S1	21	21
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa mayoritas pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara adalah laki-laki yang memiliki rentang usia antara 36-45 tahun dengan pendidikan akhir mayoritas pada jenjang SMA dan berprofesi sebagai pegawai negeri sipil. Dapat dilihat dalam Tabel 3:

Profil jenis kelamin digunakan untuk mengetahui proporsi pelanggan laki-laki dan perempuan. Responden laki-laki adalah sebanyak 54 orang dan responden perempuan adalah sebanyak 46 orang. Informasi ini memberikan gambaran bahwa mayoritas pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara adalah laki-laki.

Profil terkait umur menunjukkan kelompok umur pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara. Responden dengan rentang usia 18 sampai dengan 25 tahun sebanyak 3 orang, responden dengan rentang usia 26 sampai 35 tahun sebanyak 30 orang, responden dengan rentang usia 36 sampai 45 tahun sebanyak 54 orang dan sebanyak 13 orang sisanya adalah responden dengan rentang usia lebih dari 45 tahun. Hal ini

menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegaramayoritas memiliki rentang usia antara 36 sampai dengan 45 tahun.

Profil pekerjaan merupakan indikator untuk mengetahui profesi pekerjaan pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara. Data menunjukkan bahwa responden yang berstatus sebagai mahasiswa sebanyak 9 orang, responden yang bekerja sebagai PNS sebanyak 48 orang selanjutnya responden yang bekerja sebagai pegawai swasta sebanyak 25 orang dan sisanya responden yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 18 orang. Informasi ini memberikan gambaran bahwa pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara mayoritas adalah berprofesi sebagai pegawai negeri sipil (PNS).

**Tabel 3. Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean	Ket
		STS	TS	N	S	SS		
<b>KEANDALAN</b>								
1	Prosedur pemasangan sambungan baru mudah dan cepat	6	8	32	42	12	3.46	Baik
2	Pelayanan masalah konsumen cepat ditanggapi	10	27	39	23	1	2.78	Cukup Buruk
3	Pelayanan air bersih dilakukan selama 24 jam setiap harinya	1	22	36	34	7	3.24	Cukup Buruk
4	Petugas membuka loket pembayaran rekening air tepat waktu	4	19	34	35	8	3.24	Cukup Buruk
Rata-Rata Indikator Keandalan							3.18	Cukup Buruk
<b>DAYA TANGGAP</b>								
5	Petugas cepat dalam melayani permohonan sambungan baru	4	15	28	38	15	3.45	Baik
6	Petugas loket pembayaran rekening air bersedia menanggapi pertanyaan konsumen	4	14	39	31	12	3.33	Cukup Buruk
7	Petugas pencatat meteran air tersedia	16	28	28	20	8	2.76	Cukup Buruk

8	menanggapi pertanyaan konsumen							
9	Pegawai PDAM Kabupaten Banjarnegara tanggap terhadap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan	8	16	28	41	7	3.23	Cukup Buruk
Rata-Rata Indikator Daya Tanggap							3.19	Cukup Buruk
<b>JAMINAN</b>								
10	Kualitas air bersih yang diberikan baik	6	26	35	26	7	3.02	Cukup Buruk
11	Petugas memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh	5	19	31	31	14	3.30	Cukup Buruk
12	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan	6	10	39	34	11	3.34	Cukup Buruk
13	Petugas mampu memberikan penjelasan atau berkomunikasi dengan baik	6	9	40	36	9	3.33	Cukup Buruk
Rata-Rata Indikator Jaminan							3.25	Cukup Buruk

**Lanjutan Tabel 3**

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean	Ket
		STS	TS	N	S	SS		
<b>BUKTI LANGSUNG</b>								
14	Tempat pembayaran rekening tagihan air mudah untuk diakses	1	6	27	54	12	3.70	Baik
15	Meteran air yang digunakan baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan	2	5	49	34	10	3.45	Baik
16	Penampilan petugas cukup baik	1	2	40	46	11	3.64	Baik
17	Tempat atau ruang pelayanan telah memadai dan nyaman	1	9	39	42	9	3.49	Baik
Rata-Rata Indikator Bukti Langsung							3.57	Baik
<b>EMPATI</b>								
18	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan	8	26	36	23	7	2.95	Cukup Buruk
19	Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan	4	21	40	24	11	3.17	Cukup Buruk
20	Pegawai PDAM Kabupaten Banjarnegara memahami keinginan pelanggan	1	5	41	39	14	3.60	Baik
21	Pegawai PDAM Kabupaten Banjarnegara tidak memandang status sosial dalam melayani pelanggan	1	13	28	43	15	3.58	Baik
Rata-Rata Indikator Empati							3.33	Cukup Buruk
Total Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan							3.30	Cukup Buruk

Sumber : Data diolah, 2018

Tabel 3 menunjukkan skor dari 20 pernyataan kualitas pelayanan PDAM Kabupaten Banjarnegara. Pelayanan PDAM Kabupaten Banjarnegara kepada pelanggannya cukup buruk. Indikator yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada

variabel kualitas pelayanan adalah indikator bukti langsung dengan nilai rata-rata sebesar 3,57. Hal ini disebabkan karena tempat pembayaran rekening tagihan air pada PDAM Kabupaten Banjarnegara cukup mudah di akses oleh pelanggan, lalu meteran air PDAM Kabupaten Banjarnegara sesuai dengan standart yang ditetapkan, kemudian Penampilan karyawan pada PDAM Kabupaten Banjarnegara cukup baik dan tempat atau ruang pelayanan yang disediakan oleh PDAM Kabupaten Banjarnegara telah memadai dan nyaman.

Selanjutnya deskripsi loyalitas pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara, ditunjukkan dalam Tabel 4 berikut:

**Tabel 4 Deskripsi Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas pelanggan**

	Pernyataan	Jawaban Responden					Mean	Ket
		S	T	S	N	S		
<b>Pelanggan tidak beralih ke produk lain</b>								
1	Saya merasa senang menggunakan produk (air) dari PDAM Kabupaten Banjarnegara	14	33	32	16	5	2.65	Cukup Rendah
2	Saya merasa puas menggunakan produk dari PDAM Kabupaten Banjarnegara	3	23	39	27	8	3.14	Cukup Rendah
3	Saya tidak akan beralih ke produk dari PDAM lain atau instansi lain yang serupa.	5	12	37	36	10	3.34	Cukup Rendah
<b>Rata-Rata Indikator Pelanggan tidak beralih ke produk lain</b>							3.04	Cukup Rendah
<b>Pembelian yang konsisten</b>								
4	Saya akan tetap menggunakan produk dari PDAM Kabupaten Banjarnegara	1	4	38	37	20	3.71	Tinggi
5	Saya membanding kualitas air PDAM dengan sumur artesis	1	4	40	35	20	3.65	Tinggi
6	Saya merasakan manfaat secara ekonomis	7	36	33	17	7	2.81	Cukup Rendah
<b>Rata-Rata Indikator Pembelian yang konsisten</b>							3.40	Cukup Rendah
<b>Merekomendasikan kepada orang lain</b>								
7	Saya akan merekomendasikan produk PDAM Kabupaten Banjarnegara kepada kerabat dekat atau teman-teman sejawat	8	13	31	37	11	3.30	Cukup Rendah
8	Saya berharap kualitas air mendapatkan apresiasi positif dari konsumen	7	17	40	27	9	3.14	Cukup Rendah
9	Saya merekomendasikan keluhan yang pernah saya rasakan segera ditangani oleh PDAM Kabupaten Banjarnegara	4	17	39	33	7	3.22	Cukup Rendah
<b>Rata-Rata Indikator Merekomendasikan kepada orang lain</b>							3.22	Cukup Rendah
<b>Total Nilai Rata-Rata Variabel Loyalitas pelanggan</b>							3.22	Cukup Rendah

Sumber : Data diolah, 2018

Tabel 4 menunjukkan rata-rata skor dari 9 pernyataan mengenai loyalitas pelanggan PDAM Kab. Banjarnegara. loyalitas pelanggan pada PDAM Kabupaten Banjarnegara cukup rendah. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada PDAM Kabupaten Banjarnegara dalam kondisi buruk. Indikator yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi pada variabel loyalitas pelanggan adalah indikator pembelian yang konsisten dengan nilai rata-rata sebesar 3,40. Hal ini disebabkan karena pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara cenderung membandingkan kualitas air PDAM dengan sumur artesis dan pelanggan cenderung akan tetap menggunakan produk dari PDAM Kabupaten Banjarnegara walaupun kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik. Kondisi tersebut terjadi karena sebagian besar pelanggan yang berpartisipasi dalam penelitian ini merasa tidak ada pilihan lain selain tetap menjadi pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara, karena harga pelayanan air PDAM cenderung lebih murah.

Indikator yang memperoleh penilaian terendah dari responden adalah indikator Pelanggan tidak beralih ke produk lain dengan nilai rata-rata sebesar sebesar 3,04 yang berarti bahwa pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara cenderung ingin beralih ke produk lain. Hal ini disebabkan karena banyak pelanggan yang merasa tidak senang menggunakan produk (air) dari PDAM Kabupaten Banjarnegara, kemudian cukup banyak pula pelanggan yang merasa tidak puas menggunakan produk dari PDAM Kabupaten Banjarnegara dan beralih ke produk dari PDAM lain atau instansi lain yang serupa.

**Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linier**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.410	1.950		-.723	.471
	Kualitas Pelayanan	.460	.029	.848	15.859	.000

Sumber : Data diolah, 2018

Dari persamaan diatas dapat dilihat nilai  $b_1 = 0,460$ . Hal ini berarti apabila nilai dari kualitas pelayanan (X) dinaikkan sebesar satu persen maka akan mengakibatkan kenaikan dari loyalitas pelanggan (Y) sebesar 0,460 atau 46 persen.

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.848 <sup>a</sup>	0.720	0.717	3,52784

Sumber : Data diolah, 2018

Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 6 menunjukkan nilai R Square sebesar 0,720 mempunyai arti bahwa sebesar 72% variasi loyalitas pelanggan pada PDAM Kabupaten Banjarnegara dipengaruhi oleh variasi Kualitas Pelayanan.

Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	
Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	100
Kuesioner yang tidak kembali	-
Kuesioner yang dikembalikan	100
Kuesioner yang digunakan	100
Tingkat Pengembalian ( <i>Response rate</i> )	
Kuesioner yang dikembalikan x 100%	100%
Kuesioner yang dikirim	
Tingkat Pengembalian yang digunakan ( <i>useable response rate</i> )	
Kuesioner yang diolah x 100%	100%
Kuesioner yang dikirim	

Sumber : data diolah, 2018

Dengan demikian, PDAM Kabupaten Banjarnegara sebagai penyedia layanan publik harus memiliki kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Mempertahankan kualitas layanan merupakan suatu hal yang penting.

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Kualitas pelayanan (X)	X <sub>1.1</sub>	0,750	0,000	Valid
	X <sub>1.2</sub>	0,790	0,000	Valid
	X <sub>1.3</sub>	0,819	0,000	Valid
	X <sub>1.4</sub>	0,853	0,000	Valid
	X <sub>1.5</sub>	0,808	0,000	Valid
	X <sub>1.6</sub>	0,778	0,000	Valid
	X <sub>1.7</sub>	0,879	0,000	Valid
	X <sub>1.8</sub>	0,767	0,000	Valid
	X <sub>1.9</sub>	0,575	0,000	Valid
	X <sub>1.10</sub>	0,762	0,000	Valid
	X <sub>1.11</sub>	0,812	0,000	Valid
	X <sub>1.12</sub>	0,715	0,000	Valid
	X <sub>1.13</sub>	0,853	0,000	Valid
	X <sub>1.14</sub>	0,906	0,000	Valid
	X <sub>1.15</sub>	0,806	0,000	Valid
	X <sub>1.16</sub>	0,831	0,000	Valid
	X <sub>1.17</sub>	0,783	0,000	Valid
	X <sub>1.18</sub>	0,775	0,000	Valid
	X <sub>1.19</sub>	0,723	0,000	Valid
	X <sub>1.20</sub>	0,794	0,000	Valid

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Loyalitas pelanggan (Y)	Y <sub>1</sub>	0,805	0,000	Valid
	Y <sub>2</sub>	0,882	0,000	Valid
	Y <sub>3</sub>	0,847	0,000	Valid
	Y <sub>4</sub>	0,921	0,000	Valid
	Y <sub>5</sub>	0,923	0,000	Valid
	Y <sub>6</sub>	0,783	0,000	Valid
	Y <sub>7</sub>	0,893	0,000	Valid
	Y <sub>8</sub>	0,910	0,000	Valid
	Y <sub>9</sub>	0,783	0,000	Valid

## 5. KESIMPULAN

Hasil analisis regresi linear yang memperoleh nilai koefisien regresi positif sebesar 0,460. Untuk menguji signifikan atau tidak, diuji dengan menggunakan analisis t – test yang memperoleh hasil  $t_{hitung} = 15,859$  dan  $t_{tabel} = 1,98397$  yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada PDAM Kabupaten Banjarnegara adalah positif signifikan.

Pengaruh determinan pada PDAM Kabupaten Banjarnegara adalah sebesar 71,5%. Hal ini didasarkan nilai R square sebesar 0,72 yang berarti bahwa sebesar 72% variasi loyalitas pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang tersedia.

Saran yang hendak disampaikan oleh peneliti kepada PDAM Kabupaten Banjarnegara yaitu kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Banjarnegara saat ini harus

terus ditingkatkan. PDAM Kabupaten Banjarnegara harus meningkatkan kualitas keandalan pelayanannya dengan cara membuat prosedur pelayanan yang lebih praktis atau mudah terkait pemasangan sambungan baru, kemudian pegawai PDAM Kabupaten Banjarnegara diberikan pendidikan dan pelatihan kerja yang baik agar seluruh pegawai mampu melayani dan mengatasi keluhan konsumen dengan cepat. Selain itu PDAM Banjarnegara juga disarankan untuk membuat sanksi tegas bagi pegawai yang tidak tertib, agar disiplin pegawai semakin meningkat dan pegawai selalu tepat waktu dalam bekerja maupun saat membuka loket pembayaran rekening air. Kualitas pelayanan yang baik tersebut diharapkan dapat membuat pelanggan memiliki persepsi yang baik pada PDAM Kabupaten Banjarnegara, yang pada akhirnya dapat memberikan dorongan pada pelanggan untuk selalu setia atau loyal pada PDAM Kabupaten Banjarnegara.

Peneliti menyarankan agar Kualitas pelayanan dan komunikasi antara pegawai PDAM dan pelanggan PDAM Kabupaten Banjarnegara saat ini harus terus ditingkatkan.

## Daftar PUSTAKA

- A Rahimi, Forushani, dan E Zarei. 2012. The Effect of Service Quality on Patient loyalty. *A Study of Private Hospitals in Tehran, Iran. Iranian J Publ Health*, 41 (9), pp : 71-77.
- Cornelia, Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Laundry 5asec Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*. Vol. 4, No. 2. Hal: 45-57.
- Henriawan, Desan. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Cabang Mufin Wilayah Bandung Timur). *Jurnal Copetition*. Vol. VI. No.2, Hal:71-82.
- Lee, Hyung Seok.2013. Major Moderators Influencing the Relationships of Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty. *Asian Social Science*, 9 (2).
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian. ed. I. Yogyakarta: ANDI.
- Wijaya, Anita Susanto. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Harrisma Informatika Jaya. *Jurnal Fakultas Komunikasi dan Multimedia Universitas Binus*. Hal: 1-12.

## Dokumen-Dokumen :

- Republik Indonesia. Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Laporan Loyalitas pelanggan PDAM 2015 Wilayah II Pulau Jawa. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

## Sumber Internet :

- <http://radarbanyumas.co.id/tiga-hari-air-pdam-di-banjarnegara-mati-total/>
- <http://radarbanyumas.co.id/kekeringan-melanda-berbagai-wilayah-di-banjarnegara/>
- <http://www.banjarnegarakab.go.id/v3/index.php/berita-165/sosial-budaya/1873-wabup-minta-pdam-tingkatkan-kualitas-loyalitas-pelanggannya>
- <http://www.banjarnegarakab.go.id/v3/index.php/berita-165/sosial-budaya/3406-pdam-operasikan-intake-baru>
- <http://satelitnews.satelitpost.com/berita-pdam-banjarnegara-perlu-restrukturisasi.html>



<http://banyumasnews.com/80768/loyalitas-pelanggan-kurang-karyawan-pdam-banjarnegara-buat-pakta-integritas/>

<http://satelitnews.satelitpost.com/berita-supeno-pdam-banjarnegara-stadium-berat.html>