

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS LAYANAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) MUARA TIRTA KOTA GORONTALO

Lutfi Madjid¹, Deby R. Karundeng², Moh. Afan Suyanto³

1. Prodi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Gorontalo, Indonesia
lmadjid199@gmail.com¹
2. Prodi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Gorontalo, Indonesia
deby.rk21@gmail.com²
3. Prodi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Gorontalo, Indonesia
afansuyanto@gmail.com³

Abstract

This study aims to analyze the factors that influence the quality of service at the Regional Public Company (Perumda) Muara Tirta, Gorontalo City. The sample that was used as the research target was parties related to service quality at the Muara Tirta Regional Public Company (Perumda) in Gorontalo City, totaling 101 people, and all of them became respondents. The method used is a quantitative method using multiple linear regression. Based on the test results, it shows that the variable customer quality has a positive and significant effect on service quality, professional quality has a negative and insignificant effect on service quality, management quality has a positive and significant effect on service quality, and simultaneously customer quality, professional quality, and management quality simultaneously simultaneous positive and significant effect on service quality.

Keywords: *Customer Quality, Professional Quality, Management Quality, Service Quality*

PENDAHULUAN

Perkembangan dibidang teknologi, bisnis yang bersaing ketat, situasi ekonomi yang terus berkembang ikut memicu terjadinya perkembangan kualitas layanan yang penekanannya pada urgensi memenuhi kebutuhan konsumen (Suyanto et al., 2021). Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. Walaupun begitu anggapan masyarakat tentang Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi perusahaan.

Salah satu yang memperburuk krisis sampai saat ini adalah buruknya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah terutama di sektor pelayanan publik. Sehingga muncul sikap, anggapan dan penilaian terhadap pemerintahan. Misalnya kesan bahwa birokrasi adalah prosedur yang berbelit-belit dan mempersulit urusan. Adanya nepotisme, kolusi dan korupsi dalam sektor pelayanan publik. Bahkan dalam pelayanan publik sering muncul penawaran-penawaran yang dapat mempermudah suatu proses yang seharusnya melalui berbagai proses tetapi dipermudah. Seiring dengan adanya globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis.

Masyarakat sebagai pelanggan Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo menuntut kualitas pelayanan yang cepat dan hasil produksi yang baik. Sebagai pelanggan, masyarakat akan merasakan kejenuhan bila hasil produksi, pelayanan publik tidak memuaskan sehingga pelanggan akan memilih jalan keluar lain seperti pemasangan air sumur. Hal tersebut dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan.

Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo merupakan perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. Perusahaan ini sebagai organisasi sektor publik mengutamakan pemenuhan kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan kemudian membuat ukuran-ukuran kepuasan tersebut, karena tujuan organisasi sektor publik adalah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat (*welfare society*). Dengan adanya langkah perbaikan kualitas maka suatu perusahaan dapat menyelenggarakan kearah yang lebih baik (*good governance*). *Good governance* oleh LAN mendefinisikan dengan dua pengertian yaitu, pertama: nilai-nilai yang menjunjung tinggi kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial dan; kedua: aspek-aspek fungsional dari pemerintahan yang efisien dan efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Sebagian masyarakat Kota Gorontalo sendiri memandang bahwa pelayanan Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo dianggap belum bisa memberikan hasil produksi yang baik. Karena masyarakat lebih cenderung melihat pada hasil akhir produksi. Munculnya berbagai keluhan dan sorotan publik terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo merupakan tantangan bagi instansi tersebut untuk meningkatkan kualitasnya. Untuk mengetahui berbagai faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Muara Tirta Kota Gorontalo.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Layanan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Setiap kontak yang terjadi antara penyedia jasa dengan konsumen merupakan gambaran mengenai sesuatu “*moment of truth*” yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan konsumen. Pada dasarnya kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Dalam jurnalnya, Tracey S. Dagger, Jillian C. Sweeney, Laster W. Johnson (2007) mengemukakan : “*Service quality perceptions are generally defined as a customer’s judgment of, or impression about, an entity’s overall excellence or superiority*”. Persepsi kualitas layanan secara umum didefinisikan sebagai

penilaian atau kesan pelanggan tentang keunggulan atau keunggulan keseluruhan entitas. Kotler dan Keller (2013) mengemukakan bahwa layanan/jasa adalah semua tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun terhadap produksinya atau tidak terkait dengan produk fisik

Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik itu fasilitas fisik maupun sumber daya manusia. Beberapa faktor tersebut, Menurut Ovretveit (1994), adalah (1) Kualitas Pelanggan. Kualitas Pelanggan mengacu pada sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (2) Kualitas Profesional. Kualitas Profesional berkaitan dengan kompetensi dan kualifikasi staf yang memberikan pelayanan. (3) Kualitas Manajemen. Kualitas Manajemen melibatkan kemampuan manajemen organisasi dalam mengelola dan memimpin pelayanan dengan baik.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian serta untuk menganalisis variabel yang diteliti, adalah Metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini merupakan metode untuk menerangkan dan mencari pengaruh antar variabel. Dengan demikian analisis regresi berganda dapat digunakan untuk menguji seperangkat hipotesis keterpengaruhannya serta menafsirkan pengaruh antar variabel.

Adapun model persamaan analisis regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y : Kualitas Layanan

X₁ : Kualitas Pelanggan

X₂ : Kualitas Profesional

X₃ : Kualitas Manajemen

Analisis data hasil penelitian digunakan program aplikasi SPSS (*Statistical Product And Service Solution*) ver. 16.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengujian Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada dalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Pengambilan keputusan uji t dalam penelitian ini menggunakan perbandingan antara t hitung dengan t tabel. Penjelasan hasil uji t masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error | | | |
| | 1 (Constant) | 33,504 | 78,900 | | |
| Kualitas pelanggan(X1) | 0,249 | 0,053 | 0,383 | 4,738 | 0,000 |
| Kualitas Profesional (X2) | -0,016 | 0,077 | -0,016 | -0,202 | 0,841 |
| Kualitas Manajemen (X3) | 0,321 | 0,058 | 0,532 | 5,514 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1, hasil pengujian parsial (uji t) menggunakan SPSS 16, maka dapat diberikan penjelasan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelanggan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel 5.24 diketahui nilai t hitung variabel Kualitas Pelanggan pada probabilitas 0,05 adalah 4,738. Karena nilai t hitung > t tabel yaitu 4,738 > 1,98667, maka dapat disimpulkan bahwa H₁ atau hipotesis pertama yaitu Kualitas Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo diterima.

2. Kualitas Profesional berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta

Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel 5.24 diketahui nilai t hitung variabel Kualitas Profesional pada probabilitas 0,05 adalah -0,202. Karena nilai t hitung < t tabel yaitu -0,202 < 1,98667, maka dapat disimpulkan bahwa H₂ atau hipotesis kedua yaitu Kualitas Profesional berpengaruh negative dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo tidak diterima.

3. Kualitas Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo

Berdasarkan tabel 25 diketahui nilai t hitung variabel Kualitas Manajemen pada probabilitas 0,05 adalah 5,514. Karena nilai t hitung > t tabel

yaitu $5,514 > 1,98667$, maka dapat disimpulkan bahwa H3 atau hipotesis ketiga yaitu Kualitas Manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo diterima.

b. Uji Simultan (Uji F)

Ujin simultan (Uji F) dimaksudkan untuk

menguji pengaruh secara bersama variabel Kualitas Pelanggan (X1), Kualitas Profesional (X2) dan Kualitas Manajemen (X3) dalam kaitannya dengan Kualitas Pelayanan (Y) (Studi kasus pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo).

Berikut adalah hasil pengujian regresi uji simultan (Uji F) :

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 4116406,672 | 3 | 1372135,557 | 77,741 | .000 ^b |
| Residual | 1712054,774 | 97 | 17650,049 | | |
| Total | 5828461,446 | 100 | | | |

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Manajemen (X3), Kualitas Pelanggan (X1), Kualitas Profesional (X2)

Sumber : Data diolah, 2023

Bedasarkan tabel 2, diketahui bahwa nilai F hitung adalah 77,741. Karena F hitung > F tabel yaitu 2,71 dengan probabilitas 0,05, maka dapat

disimpulkan bahwa H4 atau hipotesis keempat yaitu kualitas pelanggan, Kualitas Profesional, dan Kualitas Manajemen berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo diterima.

C. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

| Model Summary ^b | | | | |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .840 ^a | 0,706 | 0,697 | 132,853 |

Predictors: (Constant), Kualitas Manajemen (X3), Kualitas Pelanggan (X1), Kualitas Profesional (X2)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber : Data diolah, 2023

Bedasarkan tabel 3, Nilai secara umum (R) sebesar 0,840 sedangkan nilai *R Square* yang telah disesuaikan (*adjusted R Square*) sebesar 0,706. Ini artinya bahwa 70,6% variabel dependen (Kualitas Pelayanan) dapat dijelaskan

oleh variabel independennya (kualitas pelanggan, Kualitas Profesional, Kualitas Manajemen). Sisanya sebesar 29,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam model penelitian ini.

2. Pembahasan

a. Kualitas Pelanggan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo

Bedasarkan pengujian bahwa kualitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo. Pada dimensi kualitas pelanggan, pemenuhan harapan pelanggan, responsifitas terhadap pelanggan, keandalan dalam pelayanan, dan reputasi perusahaan terbukti memiliki pengaruh yang kuat terhadap persepsi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Muara Tirta. Misalnya, dalam dimensi pemenuhan harapan pelanggan, pelanggan yang merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi oleh Perumda Muara Tirta cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan. Begitu pula, pelanggan yang merasa perusahaan responsif terhadap permintaan dan masalah mereka akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa kualitas pelanggan yang tinggi berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perumda Muara Tirta memiliki kecenderungan untuk tetap menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain.

Hasil penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo. Dalam konteks ini, penting bagi perusahaan untuk memahami dan memenuhi harapan pelanggan, merespons dengan cepat dan efektif terhadap permintaan pelanggan, dan membangun reputasi yang baik. Hal ini akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperoleh kepuasan serta loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sureshchandar, Rajendran, dan Anantharaman (2002) dalam konteks industri perhotelan menunjukkan bahwa Kualitas Pelanggan yang baik, yang mencakup responsifitas, keandalan, dan kemudahan akses, memiliki pengaruh positif terhadap persepsi pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan.

Studi lain yang dilakukan oleh Liu dan Jang (2009) dalam konteks restoran menunjukkan bahwa Kualitas Pelanggan yang tinggi, termasuk pemenuhan harapan pelanggan, keramahan, dan responsifitas staf, berdampak positif pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Yang, Huang, dan Wu (2010) dalam industri perbankan menunjukkan bahwa kualitas pelanggan, yang mencakup keandalan, ketersediaan, dan keramahan, memiliki pengaruh positif terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

b. Kualitas Profesional berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo

Bedasarkan pengujian bahwa kualitas profesional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo. Dalam penelitian yang dilakukan terhadap Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo, telah dilakukan pengujian untuk menentukan hubungan antara kualitas profesional dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif namun tidak signifikan antara kualitas profesional dan kualitas pelayanan.

Pengaruh negatif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas profesional staf yang memberikan pelayanan, semakin rendah kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan. Namun, pengaruh ini tidak dianggap signifikan

dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Pengujian tersebut dapat melibatkan pengumpulan data dari pelanggan Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo melalui kuesioner atau wawancara, di mana pelanggan diminta untuk memberikan penilaian mereka terhadap kualitas profesional staf yang memberikan pelayanan serta kualitas pelayanan yang mereka terima.

Adanya pengaruh negatif namun tidak signifikan antara kualitas profesional dan kualitas pelayanan dapat mengindikasikan bahwa aspek lain seperti kualitas manajemen, infrastruktur, atau faktor lainnya mungkin memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo.

Dalam konteks ini, Berry, Parasuraman, dan Zeithaml (1990) dalam penelitiannya menjelaskan sehubungan dengan konteks layanan keuangan menunjukkan bahwa kualitas profesional pegawai bank tidak secara signifikan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Studi lain oleh Liu dan Jang (2009) dalam konteks restoran juga mengindikasikan bahwa kualitas profesional staf tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Kualitas Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo

Dalam penelitian yang dilakukan terhadap Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo, telah ditemukan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas manajemen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas manajemen dalam aspek pengelolaan perusahaan, semakin tinggi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pengaruh positif dan signifikan ini

mengindikasikan bahwa faktor-faktor terkait manajemen seperti perencanaan yang baik, pengorganisasian yang efektif, kepemimpinan yang kompeten, dan pengawasan yang memadai dapat berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Manajemen yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memastikan sumber daya yang memadai, dan memberikan arahan yang jelas kepada staf, yang akhirnya berkontribusi pada peningkatan Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini mungkin melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber seperti kuesioner kepada pelanggan Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo, wawancara dengan staf, serta analisis dokumen terkait manajemen perusahaan. Data tersebut kemudian dianalisis untuk menguji hubungan antara kualitas manajemen dan kualitas pelayanan.

Dalam konteks Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo, temuan ini menunjukkan bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas manajemen dapat berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat memberikan informasi berharga bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan pengelolaan dan pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan.

Selanjutnya, hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam konteks pelayanan jasa menunjukkan bahwa manajemen yang efektif, termasuk aspek perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengawasan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Studi lain oleh Liu dan Jang (2009) dalam konteks restoran menunjukkan bahwa manajemen yang baik, termasuk kemampuan manajerial, pengawasan, dan pengaruh pemimpin, memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran.

4. Kualitas Pelanggan, Kualitas Profesional, dan Kualitas Manajemen berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo

Penelitian yang dilakukan pada Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo menunjukkan bahwa kualitas pelanggan, kualitas profesional, dan kualitas manajemen memiliki pengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Pengaruh kualitas pelanggan berarti bahwa tingkat kepuasan dan harapan pelanggan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pelanggan yang puas, memiliki harapan yang terpenuhi, dan merasa dihargai cenderung memberikan penilaian yang lebih baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perumda Muara Tirta.

Pengaruh kualitas profesional menekankan pentingnya keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan yang baik. Profesionalisme yang tinggi pada semua tingkatan pekerjaan di perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Pengaruh kualitas manajemen mengacu pada sistem pengelolaan yang efektif, pengaturan proses bisnis yang baik, pengawasan yang memadai, dan kebijakan manajemen yang mendukung. Manajemen yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memastikan sumber daya yang memadai, dan memberikan arahan yang jelas kepada staf, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Dengan memperhatikan pengaruh ketiga faktor ini secara simultan, Perumda Muara Tirta dapat mengambil tindakan yang holistik untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan. Hal ini dapat mencakup mengelola harapan pelanggan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf, serta mengoptimalkan sistem

dan proses manajemen perusahaan. Selanjutnya, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Santos-Vijande, Sanzo-Perez, dan Vazquez-Casielles (2012) dalam konteks industri jasa menunjukkan bahwa Kualitas Pelanggan, Kualitas Profesional, dan Kualitas Manajemen secara bersama-sama mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Studi lain oleh Han et al. (2017) dalam konteks industri perhotelan menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan informasi yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa dalam konteks Perumda Muara Tirta Kota Gorontalo, adalah sebagai berikut (1) Kualitas pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelanggan, seperti memenuhi harapan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperlakukan pelanggan dengan baik, dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan. (2) Kualitas profesional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan Kualitas Profesional, seperti meningkatkan keterampilan dan pengetahuan staf, dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. (3) Kualitas manajemen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Peningkatan Kualitas Manajemen, melalui pengelolaan yang efektif, pengaturan proses bisnis yang baik, pengawasan yang memadai, dan kebijakan manajemen yang mendukung, dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan arahan yang jelas bagi staf, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan Kualitas Pelayanan. (4) Kualitas Pelanggan, Kualitas Profesional, dan Kualitas Manajemen secara simultan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Journal of Business Research, 65(8), 1079-1089. doi:10.1016/j.jbusres.2011.09.002

DAFTAR PUSTAKA

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Business. <https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>

Dagger, T. C., Sweeney, J. C., & Johnson L. W. (2007). A Hierarchical Model of Health Service Quality: Scale Development and Investigation of an Integrated Model, *Journal Of Service Research*.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2013), *Marketing Management*, 14th Edition, Pearson E

Liu, Y., & Jang, S. S. (2009). International Journal of Hospitality Management Perceptions of Chinese restaurants in the U . S .: What affects customer satisfaction and behavioral intentions? *International Journal of Hospitality Management*, 28, 338–348. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.10.008>

Ovretveit, J. (1994). *Health Service Quality : An Introduction to Quality Method for Health Services*, Blackwell Science Ltd. The University Press, Cambridge.

Santos-Vijande, M. L., López-Sánchez, J. Á., & Trespalacios, J. A. (2012). How organizational learning affects a firm's flexibility, competitive strategy, and performance.

Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman. (2002). The relationship between service quality and customer satisfaction – a factor specific approach. *Journal of Services Marketing*, Vol. 16 Iss 4 pp. 363-379

Suyanto, M. A., M, M. A., & Karundeng, D. R. (2021). Pengaruh Bauran Promosi, Harga, Display Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian pada Apotek Anugerah Farma di Kota Gorontalo. *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 3(1), 75–91. <https://doi.org/10.24090/mabsya.v3i1.4746>