

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Padang Bulan

¹Mhd Riduan Sitorus, ²Amir Makhmud Zain Nasution, ³Yuni Andri Ekawati

¹Fakultas Ekonomi, Universitas Al Washliyah
email: mhdriduansitorus@gmail.com

²Fakultas Ekonomi, Universitas Al washliyah
email: amirnasty13@gmail.com

³Fakultas Ekonomi, Universitas Al washliyah
email : yunindr@gmail.com

Abstracts

Determining whether and to what extent PDAM Tirtanadi Padang Bulan Branch's services—which are grounded in direct evidence, responsiveness, assurance, empathy, and reliability—have a major influence on customer satisfaction is the aim of this study. Direct observation, questionnaire distribution, interviews, and literature reviews are the methods used to gather data. Numerous tests, including linear regression, reliability analysis, and the conventional assumption deviation test, are part of this study's quantitative approach. The primary data regression findings processed using SPSS 20 are used to create the multiple linear regression equation that follows. Y is equivalent to $5.244 X_4 + 0.242 X_5 + e + 0.235 X_1 + 0.503 X_2 + 5.004 X_3$. The t count $>$ t table ($2.221 > 1.985$) indicates that the direct evidence variable (X_1) has a significant influence on customer satisfaction. Customer satisfaction is significantly impacted by the dependability variable (X_2), as seen by the t count $>$ t table ($4.802 > 1.985$). Customer satisfaction is not significantly impacted by the responsiveness variable (X_3), as seen by the t count $<$ t table value ($0.053 < 1.985$). T count $<$ t table ($1.951 < 1.985$) indicates that the guarantee variable (X_4) has no discernible impact on customer satisfaction. The t count F table result ($17.967 > 2.31$) indicates that the hypothesis under investigation is accepted. The customer satisfaction variable can be influenced by direct evidence factors (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4), and empathy (X_5) by 48.9%, with the remaining 51.1% being influenced by variables not included in this study. Based on the above findings, the authors recommend that management focus more on improving services so that staff members can be trusted, given the low levels of responsiveness, assurance, and employee empathy in terms of satisfying PDAM Tirtanadi Padang Bulan Branch customers. It is hoped that more researchers will conduct more thorough studies on service and satisfaction factors in the future.

Keywords: Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Guarantee, Empathy and Customer Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Salah satu kriteria untuk pelayanan yang dapat memenuhi harapan pelanggan adalah kepuasan terhadap objek yang disampaikan. Proses menangani secara langsung kebutuhan dan kebutuhan pelanggan dikenal sebagai pelayanan. Selain itu, dengan menerapkan sistem canggih dengan alat teknis yang tepat, pelaksana layanan dapat menggunakan peralatan infrastruktur yang tepat untuk memastikan waktu layanan yang efektif dan efisien serta pasokan layanan yang optimal.

Perusahaan layanan yang ingin memenuhi harapan pelanggan harus memastikan bahwa layanan mereka memenuhi ekspektasi pelanggan, yang berarti mereka harus terus meningkatkan kualitas layanan dengan proses yang lebih cepat, inovatif, dan mudah dipahami. Peningkatan ini tidak hanya memenuhi, tetapi juga berusaha melampaui standar pelayanan agar pelanggan puas sepenuhnya. Oleh karena itu, layanan yang diberikan tetap relevan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Semua makhluk hidup membutuhkan air. Kelangsungan hidup di Bumi bergantung pada ketersediaan air. Air baku ini diproses di beberapa instalasi penjernihan air (IPA) hingga menjadi air bersih sebelum didistribusikan kepada konsumen.

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Priansa, 2017:51), pelayanan adalah keseluruhan pengalaman yang hanya dapat dinilai dari sudut pandang pelanggan. Di sisi lain, Lovelock dan Wirtz menggambarkan pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta kemampuan untuk mengontrol tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Istilah "layanan" juga digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan yang diberikan. Kinerja atau penampilan produk adalah kualitas yang sangat penting untuk membangun reputasi perusahaan. Lebih dari itu, kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari strategi perusahaan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif jangka panjang sebagai inovator dan pemimpin pasar.

Dengan mempertimbangkan perspektif mereka masing-masing, berbagai spesialis berusaha untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun sulit untuk menemukan kata yang tepat untuk menggambarkan ide ini, kepuasan pelanggan pada dasarnya memiliki arti yang sama. Menurut Kotler dan Keller (dalam Priansa, 2017:196), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau

kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan hasil atau kinerja produk dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas jika kinerja produk tidak sesuai, sesuai, atau bahkan melebihi harapan mereka.

"Kepuasan" berasal dari kata Latin "satis", yang berarti "cukup" atau "memadai." Ini mengacu pada kondisi di mana suatu hal mampu memberikan rasa puas tanpa menimbulkan keluhan dan secara konsisten memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang. Menurut Crow et al. (dalam Priansa, 2017:197), kepuasan dapat didefinisikan sebagai ketika seseorang merasa harapannya terhadap sesuatu telah terpenuhi sepenuhnya. Namun, menurut Solomon (dalam Priansa, 2017:197), kepuasan pelanggan adalah perasaan keseluruhan yang dimiliki oleh pembeli setelah mereka mempertimbangkan kinerja barang atau jasa yang mereka beli. Menurut Engel et al. (dalam Priansa, 2017:197), kepuasan pelanggan terjadi ketika produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau bahkan melampaui harapan pembeli. Perasaan kepuasan ini sangat penting untuk mempertahankan loyalitas dan kesetiaan pelanggan terhadap produk atau jasa tersebut.

Jika barang atau layanan yang mereka beli sesuai dengan harapan mereka, pelanggan akan merasa puas dan memiliki pengalaman yang baik. Jika produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka, pelanggan akan merasa puas dan memiliki pengalaman yang baik. Sebaliknya, jika kinerja barang atau layanan tersebut di bawah harapan mereka, pelanggan akan merasa kecewa. Tingkat kepuasan pelanggan sangat memengaruhi apakah mereka akan kembali membeli barang atau jasa tersebut di masa depan, dan juga memengaruhi loyalitas mereka terhadap perusahaan atau merek tersebut.

Selama pelayanan PDAM Tirtanadi Daerah Padang Bulan, terdapat beberapa masalah yang memengaruhi kinerja pegawai. Meskipun PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan telah melakukan segala upaya untuk melayani pelanggannya dengan baik, beberapa pelanggan merasa bahwa ada beberapa masalah yang tidak sesuai dengan standar pelayanan mereka, seperti keterlambatan petugas. Sistem pembayaran yang tidak diperbarui menyebabkan surat peringatan kepada pelanggan meskipun mereka sudah membayar.

Studi ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis apakah elemen-elemen pelayanan, seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.
2. Menilai apakah kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan secara keseluruhan dipengaruhi secara signifikan oleh kombinasi komponen-komponen pelayanan tersebut.
3. Mengidentifikasi tingkat korelasi dalam persentase antara berbagai elemen pelayanan—termasuk bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—dan kepuasan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

2. METODE PENELITIAN

Studi ini dilakukan di Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, dengan kode pos 20131. Kantor ini terletak di Jl. Jamin Ginting, Mangga, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan, Sumatera Utara. Tempat ini dipilih karena mewakili area pelayanan utama perusahaan, yang memungkinkan penyelidikan menyeluruh tentang bagaimana berbagai komponen pelayanan berdampak pada kepuasan pelanggan di wilayah tersebut.

Pelanggan yang mengunjungi Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan adalah salah satu faktor yang dikaji dalam penelitian ini. Bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan pelanggan (Y) adalah variabel-variabel penting dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan dari Maret hingga Agustus 2023. Sementara Ircham Machfoedz (2010) mengatakan bahwa populasi adalah objek penelitian, Sekaran dan Bougie (dalam Syaiful, 2018) mengatakan bahwa populasi adalah kelompok orang atau peristiwa yang menjadi subjek penelitian. Dalam studi ini, ditemukan bahwa ada sekitar 56.000 pelanggan PDAM; namun, karena keterbatasan, jumlah sampel yang diambil untuk penelitian dikurangi dari total populasi.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih untuk digunakan sebagai sumber data penelitian. Karena populasi yang besar, peneliti memutuskan untuk menggunakan teknik sampling kebetulan, yang memungkinkan pemilihan secara acak dari mereka yang memenuhi kriteria

penelitian. Dalam studi ini, seratus responden dipilih dengan teknik ini, yang berarti setiap orang yang dipilih secara kebetulan memenuhi kriteria penelitian.

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah alat yang diperlukan untuk mengukur fenomena alami dan sosial. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner yang dibagikan kepada seratus peserta, memberikan informasi aktual dan relevan. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, seperti penelitian sebelumnya, jurnal ilmiah, situs web, dan studi kepustakaan. Kedua jenis data ini digunakan untuk mendukung analisis dan temuan penelitian ini.

Dalam penelitian ini, observasi langsung, wawancara, kuesioner dengan skala Likert, dan studi kepustakaan digunakan. Dalam proses analisis data, metode statistik digunakan dengan tujuan untuk memeriksa validitas dan reliabilitas data serta asumsi klasik seperti multikolinieritas, autokorelasi, heteroskedastisitas, dan normalitas. Pengaruh variabel independen—bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati—terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan, diukur melalui uji regresi linier berganda. Hasil analisis ini dinilai menggunakan uji t untuk mengevaluasi signifikansi masing-masing variabel, uji F untuk mengevaluasi signifikansi model secara keseluruhan, dan koefisien determinasi (R^2) untuk menghitung proporsi variasi pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Usia Responden

Hasil penelitian berdasarkan usia ditunjukkan pada tabel berikut:

Usia Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
<20 tahun	0	0,0
21-29 tahun	32	32,0
30-39 tahun	57	57,0
40-49 tahun	11	11,0
Total	100	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar orang yang menjawab berusia antara 30 dan 39 tahun, yang merupakan 57% dari total responden. Ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan adalah orang muda yang produktif. PDAM Tirtanadi harus memahami kebutuhan dan harapan kelompok demografis ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan karena jumlah pelanggan dalam rentang usia ini menunjukkan pangsa pasar yang kuat di kalangan individu yang aktif dan berpotensi menggunakan layanan.

Jenis Kelamin Responden

Berikut Tabel yang menunjukkan hasil distribusi kuesioner berdasarkan jenis kelamin responden..

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-Laki	60	60,0
Perempuan	40	40,0
Total	100	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa 60 orang (60,0%) dari responden adalah laki-laki. Ini menunjukkan bahwa kebanyakan klien PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan adalah laki-laki. Jumlah pelanggan laki-laki yang lebih besar dapat membantu bisnis memahami kebutuhan dan preferensi yang berbeda antara jenis kelamin dan membuat strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih baik.

Tingkat Pendidikan Responden

Data pendidikan peserta didik adalah sebagai berikut berdasarkan kuesioner yang dibagikan kepada mereka:

Tingkat Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA/Sederajat	33	33,0

Diploma 3	11	11,0
Strata 1	34	34,0
Strata 2	22	22,0
Total	100	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah pelanggan dengan pendidikan Strata 1. Ini terdiri dari 34 orang atau 34,0% dari total responden. Ini menunjukkan bahwa pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan sebagian besar berpendidikan tinggi, yang dapat memengaruhi bagaimana mereka menilai layanan yang mereka terima. Pemahaman yang lebih baik tentang tingkat pendidikan pelanggan memungkinkan perusahaan untuk mengubah cara mereka berkomunikasi dan memberikan layanan agar lebih relevan dan efektif dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

Pekerjaan Responden

Tabel berikut menggambarkan tanggung jawab responden.

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Wiraswasta	33	33,0
Pegawai Swasta	21	21,0
Pegawai Negeri	31	31,0
Dosen	10	10,0
Wirausaha	5	5,0
Total	100	100,0

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan pekerjaan bebas. Oleh karena itu, 33 dari 100 orang yang menjawab (33,0%) memiliki jenis pekerjaan tersebut. Ini menunjukkan bahwa banyak pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan berasal dari karyawan yang dapat menyesuaikan waktu kerja mereka dan jenis bisnis mereka. Sangat penting bagi perusahaan untuk memahami apa yang diinginkan kelompok pelanggan ini karena pekerjaan bebas ini dapat membantu mereka menyesuaikan

layanan dan komunikasi mereka agar lebih sesuai dengan gaya hidup dan kebutuhan kelompok pelanggan ini.

Reliability Analysis

Untuk memastikan kualitas hasil penelitian, analisis reliabilitas dilakukan. Alat penelitian, kuesioner, diuji untuk validitas dan kredibilitas. Ini dilakukan melalui metode analisis item, di mana skor setiap butir kuesioner dibandingkan dengan skor total, yang merupakan akumulasi skor dari semua butir kuesioner. Data yang dianggap reliabel menunjukkan stabilitas dan konsistensi, yang membuatnya dapat diandalkan untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Untuk menilai setiap variabel yang diteliti dalam penelitian ini, lima pertanyaan disusun. Hasilnya dapat memberikan pemahaman yang akurat tentang hubungan antara komponen pelayanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, prosedur ini sangat penting untuk mendukung kredibilitas dan keabsahan penelitian secara keseluruhan.

Uji Validitas

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
Bukti_Langsung_1	16.7600	4.507	.772	.771
Bukti_Langsung_2	16.8200	4.977	.650	.807
Bukti_Langsung_3	17.0100	5.162	.560	.831
Bukti_Langsung_4	16.7100	4.915	.619	.816
Bukti_Langsung_5	17.1000	5.141	.629	.813

Hasil uji validitas untuk lima pernyataan pada variabel independen bukti langsung dianggap sah dan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari tabel 0,196. Nilai korelasi antara skor tabulasi jawaban responden secara keseluruhan dan skor setiap butir pertanyaan ditunjukkan dalam Kolom Korelasi Item-Total yang Dikoreksi. Korelasi yang tinggi dalam kolom ini menunjukkan bahwa setiap bagian kuesioner berkontribusi secara signifikan terhadap pengukuran variabel yang dimaksud. Oleh karena itu, semua elemen yang diuji dapat dianggap

relevan dan efektif untuk mengevaluasi variabel bukti langsung. Ini memastikan bahwa alat penelitian memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Keandalan_1	16.2500	4.674	.557	.828
Keandalan_2	16.4100	4.891	.559	.826
Keandalan_3	16.1600	4.136	.742	.775
Keandalan_4	16.2700	4.078	.763	.769
Keandalan_5	16.3900	4.665	.587	.819

Hasil uji validitas untuk lima pernyataan tentang variabel independen keandalan dianggap sah dan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari t tabel 0,196. Nilai korelasi antara skor total yang ditabulasi dari jawaban responden dan skor masing-masing butir pertanyaan ditampilkan dalam kolom Item-Total Correlation Corrected. Kolom ini menunjukkan nilai korelasi yang tinggi, yang menunjukkan bahwa setiap komponen berkontribusi secara signifikan terhadap pengukuran variabel keandalan. Oleh karena itu, setiap elemen yang diuji dapat dianggap relevan dan efektif untuk mengevaluasi variabel ini. Ini memastikan bahwa alat penelitian memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Daya_Tanggap_1	16.6000	4.687	.539	.797
Daya_Tanggap_2	16.5600	4.815	.701	.741
Daya_Tanggap_3	16.7300	5.310	.562	.782
Daya_Tanggap_4	16.4500	4.977	.621	.764
Daya_Tanggap_5	16.6600	5.095	.584	.775

Tabel di atas menunjukkan hasil dari SPSS, dengan kolom "Item Corrected-Total Correlation" menunjukkan korelasi antara skor tiap butir pertanyaan yang dijawab responden dan skor total. Karena semua nilai koefisiennya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,196, lima pernyataan yang terkait dengan variabel independen

daya tanggap dianggap valid. Dengan demikian, instrumen penelitian ini dapat dianggap efektif dan dapat diandalkan untuk mengevaluasi persepsi pelanggan tentang aspek daya tanggap dalam layanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Ini menunjukkan bahwa setiap komponen pertanyaan berkontribusi secara signifikan terhadap pengukuran variabel daya tanggap.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Jaminan_1	16.5100	4.333	.589	.715
Jaminan_2	16.5300	4.393	.626	.703
Jaminan_3	16.7500	4.634	.420	.780
Jaminan_4	16.7600	4.709	.551	.729
Jaminan_5	16.8500	4.775	.567	.726

Hasil uji validitas untuk lima pernyataan pada variabel independen jaminan dianggap sah dan valid karena semua nilai koefisien lebih besar dari t tabel 0,196. Nilai korelasi antara skor tabulasi jawaban responden dan skor setiap butir pertanyaan ditunjukkan dalam kolom Korelasi Item Corrected-Total. Nilai korelasi yang tinggi dalam kolom ini menunjukkan bahwa setiap butir memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengukuran variabel jaminan. Dengan demikian, instrumen penelitian dapat memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, karena semua elemen yang diuji relevan dan efektif untuk mengevaluasi elemen jaminan dalam pelayanan.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Empati_1	16.5700	4.429	.693	.792
Empati_2	16.8800	5.339	.463	.852
Empati_3	17.0000	4.626	.747	.777
Empati_4	16.6100	4.806	.590	.821
Empati_5	17.0200	4.808	.744	.782

Tabel di atas menunjukkan hasil analisis SPSS. Kolom yang dikoreksi Item-Total Correlation menunjukkan nilai korelasi antara skor tabulasi jawaban responden dan skor total. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa lima pernyataan

yang terkait dengan variabel independen empati dinyatakan valid; semua nilai koefisiennya lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,196. Ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini efektif dan dapat diandalkan untuk menilai persepsi empati pelanggan dalam layanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan. Ini karena setiap butir pertanyaan berkontribusi secara signifikan terhadap pengukuran variabel empati.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
Kepuasan_Pelanggan_1	16.7100	4.976	.755	.805
Kepuasan_Pelanggan_2	16.8400	5.368	.563	.853
Kepuasan_Pelanggan_3	16.8800	5.602	.546	.856
Kepuasan_Pelanggan_4	16.7200	4.789	.724	.812
Kepuasan_Pelanggan_5	16.6500	4.472	.776	.797

Untuk variabel terikat yang mengukur kepuasan pelanggan, uji validitas lima pernyataan memberikan hasil yang dapat dipercaya. Semua pernyataan tersebut valid, seperti yang ditunjukkan oleh fakta bahwa setiap nilai koefisien korelasi lebih besar dari nilai t tabel sebesar 0,196. Kolom Korelasi Item-Total yang Dikoreksi menampilkan nilai korelasi antara skor total dari jawaban responden dan skor masing-masing butir. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan diukur secara signifikan oleh setiap pernyataan. Oleh karena itu, instrumen penelitian ini berhasil mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	5

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.809	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	5

Tabel di atas menunjukkan bagaimana variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan pelanggan (Y) dinilai secara menyeluruh. Ini menunjukkan bahwa alat yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang akurat. Oleh karena itu, alat penelitian ini berhasil mengidentifikasi berbagai elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis ini dapat dipercaya dan relevan untuk proses pengambilan keputusan di PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bukti Langsung (X₁)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Frequency	Percent
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Ruangan pelayanan yang bersih.	0,0	1,0	12,0	39,0	48,0	100	100 %
2	Penampilan pegawai yang rapi.	0,0	0,0	13,0	46,0	41,0	100	100 %
3	Ketersediaan fasilitas yang modern.	0,0	4,0	8,0	63,0	25,0	100	100 %
4	Materi-materi berkaitan dengan prosedur pelayanan yang tertera secara jelas.	0,0	0,0	14,0	33,0	53,0	100	100 %
5	Ruang tunggu yang ber Ac dan luas.	0,0	4,0	9,0	70,0	17,0	100	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa ruangan pelayanan bersih dengan hasil 48,0%, pelanggan setuju dengan penampilan pegawai yang rapi dengan hasil 46%, ketersediaan fasilitas modern dengan hasil 63,0%, pelanggan setuju dengan materi

yang berkaitan dengan prosedur pelayanan yang tertera secara jelas dengan hasil 53,0%, dan ruang tunggu AC dan luas dengan hasil 48,0%.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Keandalan (X₂)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Frequency	Percent
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan.	0,0	0,0	17,0	54,0	29,0	100	100%
2	Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.	0,0	3,0	11,0	73,0	13,0	100	100%
3	Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan memberikan pelayanan tepat waktu yang dijanjikan.	0,0	2,0	10,0	53,0	35,0	100	100%
4	Pegawai menyimpan dokumen tanpa kesalahan.	0,0	3,0	11,0	59,0	27,0	100	100%
5	Menyampaikan langkah langkah pelayanan secara benar.	0,0	4,0	10,0	70,0	16,0	100	100%

Tabel di atas menunjukkan bahwa pelanggan menganggap PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dalam beberapa layanan yang diberikan. Sebanyak 54,0 persen orang yang menjawab mengatakan bahwa perusahaan ini mampu menangani masalah pelanggan dengan efektif; 73,0 persen mengatakan bahwa layanan sudah memadai; 53,0 persen mengatakan bahwa layanan disampaikan tepat waktu; dan 59,0 persen mengatakan bahwa dokumen disimpan dengan akurat. Hasil menunjukkan bahwa pelanggan secara umum merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima, tetapi ada beberapa hal yang mungkin perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Daya Tanggap (X₃)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Frequency	Percent
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang	0,0	4,0	18,0	37,0	41,0	100	100%

	Padang Bulan selalu bersedia membantu pelanggan yang dalam kesulitan.							
2	Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan tanggap menangani masalah pelanggan mengenai kelengkapan pemberkasan.	0,0	0,0	16,0	49,0	35,0	100	100 %
3	Kantor PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan menyediakan protokol kesehatan pada saat pandemik.	0,0	3,0	11,0	67,0	19,0	100	100 %
4	Pegawai secepat mungkin menginformasikan jika ada perubahan atau penambahan berkas.	0,0	1,0	11,0	45,0	43,0	100	100 %
5	Pegawai sigap jika menindak lanjuti jika ada yang pungli.	0,0	4,0	8,0	63,0	25,0	100	100 %

Tabel di atas menunjukkan kesediaan pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan untuk membantu pelanggan yang mengalami kesulitan, dengan hasil 41,0 persen. Selain itu, masalah kelengkapan pemberkasan pelanggan juga menjadi perhatian pegawai, dengan hasil 49,0 persen. Kantor ini menerapkan protokol kesehatan selama pandemi, dan tingkat kepatuhan yang dilaporkan mencapai 67,0 persen. Hasil-hasil ini menunjukkan bahwa, meskipun ada kesulitan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, protokol kesehatan telah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun, kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memastikan kelengkapan administrasi yang lebih baik masih dapat ditingkatkan.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Jaminan (X4)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Frequency	Percent
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan mampu menjawab semua pertanyaan pelanggan.	0,0	1,0	14,0	35,0	50,0	100	100 %
2	Pegawai mampu menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan.	0,0	0,0	14,0	40,0	46,0	100	100 %
3	Pegawai memberikan rasa nyaman pada saat pelanggan mengantri.	0,0	4,0	16,0	46,0	34,0	100	100 %
4	Pegawai yang secara konsisten bersikap sopan.	0,0	1,0	15,0	58,0	26,0	100	100 %
5	Pegawai memberikan pelayanan seperti tersedianya air minum di ruang tunggu.	0,0	3,0	11,0	69,0	17,0	100	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan dapat menjawab semua pertanyaan pelanggan, dengan hasil 50,0% dari seluruh responden. Mereka juga dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, dengan hasil 46,0%, dan membuat pelanggan nyaman saat mengantri, dengan hasil 46,0%. Di sisi lain, pegawai juga dinilai selalu sopan, dengan hasil 46,0%.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Empati (X5)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Frequency	Percent
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Dalam memberi pelayanan pihak kantor PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan tidak lupa menyebutkan nama	0,0	3,0	7,0	32,0	58,0	100	100 %

	pelanggan yang di panggil.							
2	Pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.	0,0	0,0	16,0	54,0	30,0	100	100 %
3	Memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan.	0,0	4,0	9,0	68,0	19,0	100	100 %
4	Pegawai menyesuaikan jam operasional dengan jam istirahat.	0,0	0,0	14,0	31,0	55,0	100	100 %
5	Pegawai yang memperlakukan pelanggan secara baik dan sopan.	0,0	3,0	10,0	71,0	16,0	100	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa 58,0 persen karyawan di kantor PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan selalu mengingat nama pelanggan saat mereka memberikan layanan. Hal ini menunjukkan upaya pegawai untuk membuat hubungan dengan pelanggan lebih intim. Selain itu, dengan hasil 54,0 persen, pegawai menunjukkan bahwa mereka benar-benar mengutamakan kepentingan pelanggan dan memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, dengan hasil 68,0 persen dari seluruh responden. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan responsif, yang sangat penting untuk membangun kepercayaan pelanggan dan membuat pelanggan puas. Tetap ada kesempatan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya menyebut nama pelanggan dalam setiap interaksi untuk memperkuat hubungan antara pegawai dan pelanggan.

Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	1	2	3	4	5	Frekuensi	Persentase
		STS	TS	RR	S	SS		
1	Layanan yang diberikan sesuai dengan yang saya harapkan.	0,0	0,0	12,0	52,0	36,0	100	100 %
2	Bagi diri saya pihak kantor	0,0	1,0	15,0	56,0	28,0	100	100 %

	PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan telah memberikan layanan terbaik.							
3	Urusan pelayanan saya selalu selesai tepat waktu.	0,0	2,0	10,0	67,0	21,0	100	100 %
4	Saya tidak pernah mengalami kerugian dalam mengurus berkas saya.	0,0	2,0	11,0	49,0	38,0	100	100 %
5	Ketika saya mengalami kesulitan dalam mengurus berkas saya, pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan sangat membantu saya.	0,0	2,0	13,0	38,0	47,0	100	100 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa layanan yang ditawarkan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan memenuhi harapan responden. Sebanyak 52,0% dari orang yang menjawab mengatakan bahwa kantor telah memberikan layanan terbaik kepada mereka. Selain itu, 67,0% mengatakan bahwa semua tugas mereka selalu diselesaikan tepat waktu. Namun, 49,0% dari orang yang menjawab mengatakan bahwa mereka tidak pernah merasa tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Hasil menunjukkan bahwa pelanggan secara keseluruhan puas dengan kualitas layanan yang mereka terima, dan banyak dari mereka menganggap layanan tersebut memenuhi ekspektasi. Tetapi tingkat ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa ada sesuatu yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Analisis Uji Statistik

Uji Penyimpangan Asumsi Klasik

Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	5.389	2.164		2.490	.015		
Bukti_langsung	.235	.106	.232	2.221	.029	.500	2.002
Keandalan	.503	.105	.473	4.802	.000	.560	1.786
Daya_Tanggap	.004	.082	.004	.053	.958	.833	1.201
Jaminan	.244	.125	.230	1.951	.054	.391	2.554
Empati	.242	.134	.236	1.804	.075	.318	3.147

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (X1) memiliki nilai toleransi sebesar 0,500, variabel keandalan (X2) memiliki nilai 0,560, variabel daya tanggap (X3) memiliki nilai toleransi sebesar 0,833, variabel jaminan (X4) memiliki nilai 0,391, dan variabel empati (X5) memiliki nilai 0,318. Semua nilai ini lebih besar dari 0,1, yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas antara variabel-variabel tersebut. Selain itu, nilai faktor variasi inflasi (VIF) untuk bukti langsung (X1) adalah 2,002, keandalan (X2) adalah 1,786, daya tanggap (X3) adalah 1,201, jaminan (X4) adalah 2,554, dan empati (X5) adalah 3,147. Selain itu, nilai VIF masing-masing tidak melebihi 10, yang menunjukkan bahwa multikolinieritas tidak menjadi masalah dalam penelitian ini. Oleh karena itu, hasil analisis ini memberikan keyakinan bahwa validitas analisis dapat dipertahankan karena variabel independen model regresi dapat bekerja secara mandiri tanpa memengaruhi satu sama lain.

Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.699 ^a	.489	.461	2.02353	1.975

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya_Tanggap, Keandalan,

Bukti_langsung, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Tabel hasil uji autokorelasi di atas menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 1,975 dan nilainya adalah positif. Jika Anda ingin tahu apakah model regresi penelitian ini memiliki autokorelasi, Anda harus melakukan uji berikut:

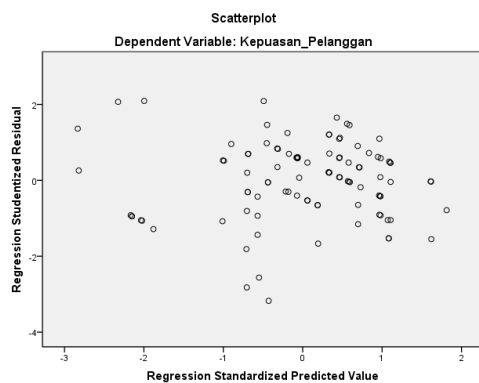
1,975 kurang dari 1,571 menunjukkan autokorelasi positif (Salah),

1,975 lebih dari 1,780 menunjukkan autokorelasi negatif (Benar), dan

1,571 kurang dari 1,975 lebih dari 1,780 menunjukkan bahwa pengujian tidak meyakinkan (Salah).

Menurut hasil, nilai Durbin-Watson (DW) untuk model regresi adalah 1,975, dengan tingkat signifikansi 0,05, jumlah pengamatan (n) yang digunakan adalah 100, dan jumlah variabel independen (k) adalah 5. Tidak ada masalah autokorelasi positif dalam model ini, karena data menunjukkan nilai batas bawah (dL) sebesar 1,571 dan nilai batas atas (dU) sebesar 1,780 (lihat lampiran). Nilai DW yang diperoleh, yaitu 1,975, lebih besar dari dU. Hal ini menunjukkan bahwa hasil analisis dapat diandalkan karena model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik.

Uji Heteroskedastisitas



Pola distribusi titik yang acak ini menunjukkan bahwa titik tidak membentuk pola tertentu dan tersebar secara acak baik di atas maupun di bawah garis nol pada sumbu Y. Pola ini menunjukkan bahwa varians kesalahan, atau kesalahan, tetap konstan di seluruh rentang nilai variabel independen. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini tidak menunjukkan masalah heteroskedastisitas. Penemuan ini menunjukkan bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi, yang merupakan syarat penting untuk memastikan bahwa hasil analisis regresi adalah valid dan dapat diandalkan.

Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	1.97176540
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.043
	Negative	-.088
Kolmogorov-Smirnov Z		.882
Asymp. Sig. (2-tailed)		.419

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Nilai signifikansi (Asympt. Sig 2-tailed) sebesar 0,419 diperoleh dari output SPSS, yang menunjukkan bahwa distribusi nilai residual memenuhi asumsi normalitas. Dengan kata lain, dapat dianggap bahwa residual model regresi berdistribusi normal. Persyaratan ini sangat penting untuk analisis regresi karena meningkatkan validitas model dan memungkinkan penggunaan berbagai metode statistik yang bergantung pada asumsi bahwa residual berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	5.389	2.164		2.490	.015		
Bukti_ langsung	.235	.106	.232	2.221	.029	.500	2.002
Keandalan	.503	.105	.473	4.802	.000	.560	1.786
Daya_ Tanggap	.004	.082	.004	.053	.958	.833	1.201
Jaminan	.244	.125	.230	1.951	.054	.391	2.554
Empati	.242	.134	.236	1.804	.075	.318	3.147

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,389 + 0,235 X_1 + 0,503 X_2 + 0,004 X_3 + 0,244 X_4 + 0,242 X_5 + e$$

1. Jika nilai dari semua variabel independen—bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5)—adalah nol, nilai kepuasan pelanggan (Y) diperkirakan mencapai 5,389. Ini adalah hasil dari nilai intercept dalam model regresi, yang menunjukkan nilai dasar kepuasan pelanggan dalam situasi di mana variabel-variabel tersebut tidak memberikan dampak.

2. Koefisien regresi bukti langsung sebesar 0,235 menunjukkan hubungan positif antara bukti langsung dan kepuasan pelanggan: setiap peningkatan 1% dalam bukti langsung akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,235, dengan asumsi bahwa variabel independen lainnya tetap konstan. Nilai koefisien yang positif ini menunjukkan bahwa semakin banyak bukti langsung yang dirasakan oleh pelanggan, semakin tinggi kepuasan mereka.
3. Koefisien regresi variabel keandalan (X2) adalah 0,503, yang berarti bahwa setiap kenaikan 1% dalam keandalan akan menghasilkan peningkatan sebesar 0,503 pada kepuasan pelanggan dengan asumsi variabel independen lainnya tidak berubah. Ini menunjukkan hubungan positif antara tingkat keandalan dan kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat keandalan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.
4. Selama variabel independen lainnya tetap, peningkatan daya tanggap 1% akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,004, menurut koefisien regresi variabel daya tanggap (X3) yang sebesar 0,004. Koefisien positif ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara daya tanggap pelanggan dan tingkat kepuasan mereka. Pelayanan yang lebih responsif masih dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun efeknya kecil.
5. Koefisien regresi variabel jaminan (X4) adalah 0,244, yang menunjukkan bahwa jika variabel independen lainnya tetap, peningkatan 1% dalam jaminan akan menyebabkan peningkatan sebesar 0,244 dalam kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien yang positif, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan positif antara jaminan dan kepuasan pelanggan: semakin banyak jaminan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Dengan menggunakan koefisien regresi variabel empati (X5) dengan nilai 0,242, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,242. Ini menunjukkan bahwa, jika variabel independen lainnya tetap sama dan terjadi peningkatan sebesar 1% dalam empati, tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,242. Dengan kata lain, nilai koefisien yang positif ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara empati dan kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan pengalaman pelanggan dengan

melayani dengan lebih empati, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Beta	Tolerance
1 (Constant)	5.389	2.164		2.490	.015		
Bukti_langsung	.235	.106	.232	2.221	.029	.500	2.002
Keandalan	.503	.105	.473	4.802	.000	.560	1.786
Daya_Tanggap	.004	.082	.004	.053	.958	.833	1.201
Jaminan	.244	.125	.230	1.951	.054	.391	2.554
Empati	.242	.134	.236	1.804	.075	.318	3.147

a. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Dengan jumlah sampel $(n = 100)$ dan jumlah variabel bebas dan terikat $(k = 5)$, derajat kebebasan $(df = 95)$ dan tingkat signifikansi $(\alpha = 0,05)$, nilai t tabel adalah 1,985. Karena nilai t hitungnya lebih besar dari nilai t tabel (2,221 lebih besar dari 1,985), hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima, yang menunjukkan bahwa variabel bukti langsung (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel daya tanggap (X_3) memiliki nilai t hitung 0,053, yang lebih rendah dari t tabel (0,053 = 1,985). Oleh karena itu, H_0 diterima dan H_1 ditolak, menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (X_3) tidak memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.

Untuk menunjukkan bahwa variabel jaminan (X_4) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, H_0 diterima dan H_1 ditolak, nilai t hitungnya adalah 1,951, yang juga lebih kecil dari nilai t tabel (1,985).

Selain itu, nilai t hitung untuk variabel empati (X_5) adalah 1,804, masih lebih rendah dari nilai t tabel, yang 1,985. Akibatnya, H_0 diterima dan H_1 ditolak, menunjukkan bahwa variabel empati (X_5) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	367.852	5	73.570	17.967	.000 ^a
Residual	384.898	94	4.095		
Total	752.750	99			

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya_Tanggap, Keandalan, Bukti_Langsung, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Secara keseluruhan, tabel *ANOVA* menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh faktor-faktor seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam penelitian ini, ada nilai F hitung sebesar 17,967 dan nilai F tabel sebesar 2,40. Nilai F hitung jauh lebih besar daripada nilai F tabel, menunjukkan bahwa variabel independen tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dengan kata lain, kombinasi dari semua faktor tersebut sangat membantu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, bisnis harus terus memelihara dan bahkan meningkatkan fitur-fitur tersebut untuk memastikan bahwa pelanggan tetap puas dengan layanan yang mereka terima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary^a

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.699 ^a	.489	.461	2.02353	1.975

a. Predictors: (Constant), Empati, Daya_Tanggap, Keandalan, Bukti_Langsung, Jaminan

b. Dependent Variable: Kepuasan_Pelanggan

Variabel seperti bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berkontribusi sebesar 48,9% terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien determinasi (R²) 0,489. Persentase ini didapat dari perhitungan $(R^2 \times 100\%)$. Ini menunjukkan bahwa kelima variabel tersebut dapat bertanggung jawab atas hampir setengah dari variasi dalam kepuasan pelanggan. Sementara itu, variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini memberikan kontribusi sebesar 51,1%. Ini menunjukkan bahwa ada elemen eksternal atau tambahan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Ini dapat menjadi subjek penelitian di masa mendatang untuk

mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Di bawah ini adalah kesimpulan dari penelitian yang telah dianalisis melalui pengolahan dan pengujian kuesioner, serta beberapa pengujian statistik:

1. Pengaruh Variabel Parsial pada Kepuasan Pelanggan: Variabel bukti langsung (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai t hitungnya 2,221 lebih besar dari t tabel (1,985), sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Variabel keandalan (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena nilai t hitungnya 4,802 juga lebih besar dari t tabel (1,985). Variabel jaminan (X4) memiliki nilai t hitung 1,951, yang kurang dari t tabel 1,985, sehingga H0 diterima dan H1 ditolak, menunjukkan bahwa jaminan (X4) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel empati (X5) juga memiliki nilai t hitung 1,804, yang juga kurang dari t tabel 1,985, sehingga H0 diterima dan H1 ditolak. Ini menunjukkan bahwa empati (X5) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel Bersama yang Berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan: Variabel bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) memengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Hipotesis penelitian diterima karena nilai F hitung sebesar 17,967, yang lebih besar dari F tabel sebesar 2,31.
3. Variabel yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan (Y) sebesar 48,9% dipengaruhi oleh variabel independen: bukti langsung (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini memengaruhi 51,1% dari variabel kepuasan pelanggan.

5. REFERENSI

Arikunto. 2016. *Manajemen Penelitian*. Cetakan ke X. Jakarta: Rineka Cipta.

Donni Priansa. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.

Ismayanti Intan. 2013. *Analisis Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dealer Nissan Cabang Pajajaran Bogor*. Institut Pertanian Bogor. Bogor.

Joko Subagyo. 2007. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.

Moh. Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor.

Mudrajad Kuncoro. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

