

# ANALISIS MODEL PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PDAM TIRTA PERWITASARI

Surya Putra Hermawan <sup>[1]</sup>, Yohanes Anton Nugroho <sup>[2]</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Univesitas Teknologi Yogyakarta  
e-mail: [putraotoy507@gmail.com](mailto:putraotoy507@gmail.com) <sup>[1]</sup>, [yohanesanton@uty.ac.id](mailto:yohanesanton@uty.ac.id) <sup>[2]</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisa hubungan dan pengaruh persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Perwitasari serta menentukan variabel yang harus diperbaiki demi perbaikan dibidang penyediaan jasa distribusi air bersih. Pada penelitian ini yang digunakan dalam analisis adalah *Structural Equation Model (SEM) PLS*. SEM merupakan analisis multivariat yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel secara kompleks. Teknik pengambilan sampel dilakukan pada pelanggan rumah tangga PDAM menggunakan metode cluster random sampling dengan responden sebanyak 50 responden. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang ditunjukkan pada hasil uji model signifikan dengan nilai p-value sebesar  $0,003 < 0,05(\alpha)$ . hasil uji t statistik kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan mendapatkan hasil sebesar  $0.624 > 0,05$  dapat disimpulkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi nilai kualitas produk, maka tidak berpengaruh terhadap nilai dari kepuasan konsumen. Pada hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa outer model untuk variabel kualitas produk. Nilai AVE pada kualitas produk memiliki nilai  $> 0.5$  dan nilai dari Akar AVE pada kualitas produk sebesar 0,844 lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasi antar konstruksinya, nilai ini mengindikasikan bahwa penelitian ini memiliki model penelitian dengan *discriminant validity* yang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa uji outer model terpenuhi pada kualitas produk.

Kata kunci: *Structural Equation Model smart pls*, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

## ABSTRACT

*This research aims to analyze problems faced by Local Water Company "Tirta Perwitasari" (PDAM) in the form of complaints from customers about pipeline leak, water meter is not valid, and cloudy water. Thus, this research is conducted to find out the customers' satisfaction about service and product quality provided by Local Water Company "Tirta Perwitasari". This research uses Structural Equation Model (SEM) PLS. SEM PLS is multivariate analysis used to analyze the relationship between variables in a complex way. Sample of analysis is collected from customers of the Local Water Company using cluster random sampling method, and the number of respondents is 50 people. Based on the research, it can be seen that the service quality gives significant influence toward customers' satisfaction as seen in the significant model test result, that is, p-value is  $0.000 > 0.05(\alpha)$ . The t-test statistic result of the product quality toward customers' satisfaction is  $0.624 < 0.05$ , meaning the the product quality does not give significant influence toward customers' satisfaction. It can be concluded that high product quality does not influence the value of customers' satisfaction. In this research result, it is shown that the outer model is for the variable of product quality. AVE value of product quality is  $> 0.5$ , and the value of AVE root of product quality is 0.844, which is higher than the correlation value between its constructs. This value indicates that this research has a research model with good discriminant validity. Thus, it can be concluded that the test of outer model is fulfilled on product quality.*

Keywords: *Structural Equation Model smart pls*, customers' satisfaction, service quality