



## Jambura Accounting Review

Journal homepage: <http://jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar>  
E-ISSN 2721-3617

### Pengaruh Kualitas Produk dan Tarif Air Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Muara Tirta Kota Gorontalo

Nursia Suma<sup>a</sup>, Mahdalena<sup>b</sup>, Muzdalifah<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup> Universitas Negeri Gorontalo, Jl. Jendral Sudirman No. 6 Kota Gorontalo, Gorontalo 96128, Indonesia.

Email : [nursiasuma557@gmail.com](mailto:nursiasuma557@gmail.com)<sup>a</sup>, [mahdalena@ung.ac.id](mailto:mahdalena@ung.ac.id)<sup>b</sup>, [muzdalifah@ung.ac.id](mailto:muzdalifah@ung.ac.id)<sup>c</sup>

#### INFO ARTIKEL

**Riwayat Artikel:**

*Received 04-11-2025*

*Revised 27-12-2025*

*Accepted 30-12-2025*

**Kata Kunci:**

Kualitas Produk, Tarif Air, Kepuasan Pelanggan

**Keywords:**

*Product Quality, Water Tariffs, Customer Satisfaction*

#### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Tarif Air terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara langsung dengan responden kepada pelanggan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo untuk mengumpulkan data yang lebih akurat dan jelas. Mengumpulkan kuesioner, yaitu dengan membuat beberapa pertanyaan kepada pelanggan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan Tarif Air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini dapat membantu pihak manajemen Perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan air di Kota Gorontalo.

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of product quality and water tariffs on customer satisfaction. This study uses quantitative methods. Data collection techniques in this study include direct interviews with respondents to customers of PERUMDAM Muara Tirta, Gorontalo City to collect more accurate and clear data. Collecting questionnaires, namely by making several questions to customers of PERUMDAM Muara Tirta, Gorontalo City. Based on the results of this study, it shows that product quality has a significant effect on customer satisfaction, and water tariffs have a significant effect on customer satisfaction. The results of this study can help the Company's management in improving services to water customers in Gorontalo City.*

@2025 Nursia Suma, Mahdalena, Muzdalifah  
Under The License CC BY-SA 4.0

#### PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja suatu perusahaan, termasuk Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) sebagai penyedia layanan publik. Kepuasan pelanggan

mencerminkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan masyarakat, baik dari aspek Kualitas Produk yang diterima maupun dari aspek biaya atau tarif yang harus dibayarkan. Dalam konteks pelayanan air bersih, kepuasan pelanggan memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat serta tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah sebagai pemilik perusahaan. (Nurwidya et al., 2022)

PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo memiliki tanggung jawab untuk menyediakan air bersih yang layak, berkelanjutan, dan terjangkau bagi masyarakat. Air bersih yang disalurkan diharapkan memenuhi standar kualitas tertentu agar dapat digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, seperti mandi, dan mencuci. Namun, dalam praktiknya, pelayanan air bersih tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik yang berkaitan dengan Kualitas Produk maupun kebijakan tarif yang diterapkan kepada pelanggan

Kotler & Atmstrong (2014) dalam (Suganda, 2021), kepuasan pelanggan tercapai ketika produk atau layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, jika layanan atau produk yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pelanggan cenderung merasa tidak puas dan mungkin akan mencari alternatif lain.

Penelitian ini berangkat dari hasil observasi dan wawancara peneliti dengan beberapa pelanggan PERUMDAM Muara Tirta, ditemukan adanya keluhan terkait kondisi air yang disalurkan, seperti air yang terkadang keruh serta tekanan air yang tidak stabil pada waktu-waktu tertentu. Kondisi ini memengaruhi kenyamanan pelanggan dalam menggunakan air bersih. Meskipun demikian, hasil temuan awal menunjukkan bahwa keluhan pelanggan tidak hanya berfokus pada aspek teknis kualitas air, tetapi juga semakin banyak diarahkan pada besarnya Tarif Air yang harus dibayarkan setiap bulan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji pengaruh Kualitas Produk dan Tarif Air terhadap kepuasan pelanggan di PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo. Kualitas Produk yang dimaksud dalam penelitian ini Adalah kualitas air, karena produk yang dihasilkan oleh PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo Adalah air bersih bagi pelanggan rumah tangga dan sebagainya. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan air bersih.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS**

### **Teori Stakeholder**

Teori Stakeholder, berpendapat jika keberadaan corporate ditentukan pemegang saham. Perusahaan akan mencari kebenaran dari para stock holders dalam melaksanakan kegiatan perusahaannya. Semakin besar kekuasaan pemegang saham, maka semakin besar keinginan perusahaan mengadaptasi diri kepada kemauan para pemegang sahamnya. Sembiring dalam (Naek & Tjun Tjun, 2020)

### **Kualitas Produk**

Kualitas Produk merupakan faktor penting yang berpengaruh dalam penciptaan kepuasan pelanggan. Kualitas Produk adalah faktor penentu kepuasan konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas Produk adalah suatu bentuk dengan nilai kepuasan yang kompleks. Dengan Kualitas Produk yang baik maka keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap suatu produk akan terpenuhi. Menurut Hidayat (2009) dalam (Pahlawan et al., 2019).

### **Tarif Air**

Tarif Air adalah biaya administrasi air dapat dibayar dari konsumen akan tiap penggunaan air yang digunakan. Tarif adalah harga atau nilai yang dihitung dan ditentukan untuk dibayarkan bagi pelanggan dengan nilai uang tertentu untuk mendapatkan komoditas yang berupa komoditas atau layanan. (Samsinar, 2021).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1400) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 406).

### **Kepuasan Pelanggan**

(Arman Syah, S.T., 2021) Kepuasan pelanggan adalah kemampuan perusahaan untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan dengan baik, merupakan strategi pada setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan pelanggan tidak puas, tapi jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan sangat puas.

### **Hipotesis Penelitian**

H1 : Diduga Kualitas Produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H2 : Diduga Tarif Air berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

H3 : Diduga Kualitas Produk dan Tarif Air berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono (2018) dalam (Andri & Suryanto, 2023) disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo, dengan jumlah total pelanggan rumah tangga PDAM berjumlah 31.813 pelanggan. Dari jumlah populasi yang besar tersebut, maka diambil sampel untuk memudahkan peneliti dalam pengambilan data. Besar sampel penelitian ini ialah 100 responden.

Data yang digunakan adalah data Primer yaitu kuesioner dengan membuat beberapa pertanyaan kepada pelanggan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji hipotesis.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Uji Validitas

#### 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Hasil pengujian validitas indikator pertanyaan mengenai Kualitas Produk (X1) melalui koefisien korelasi person dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil pegujian validitas Kualitas Produk (X1)

Pernyataan Kuesioner	R Hitung	R Tabel	Ket
Air yang saya gunakan terlihat jernih dan tidak keruh	0,731	0,361	Valid
Air yang saya gunakan tidak memiliki rasa yang aneh (seperti pahit, asam, atau asin)	0,808	0,361	Valid
Suhu air yang saya gunakan terasa normal dan tidak berubah secara tidak wajar	0,569	0,361	Valid
Tekanan air yang saya terima cukup stabil untuk kebutuhan sehari-hari	0,798	0,361	Valid
Kualitas pipa distribusi dan wadah penyimpanan air di daerah saya dalam kondisi baik dan tidak berkarat.	0,746	0,361	Valid
Saya yakin air yang saya gunakan telah memenuhi standar kesehatan nasional	0,829	0,361	Valid
Saya mengetahui bahwa air yang saya gunakan diuji secara berkala oleh penyedia layanan air bersih	0,781	0,361	Valid

Pernyataan Kuesioner	R Hitung	R Tabel	Ket
Saya puas dengan kualitas air yang saya terima dari penyedia layanan air bersih	0,738	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan semua indikator pernyataan mengenai variabel Kualitas Produk valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

## 2. Hasil Uji Validitas Tarif Air

Hasil pengujian validitas indikator pertanyaan mengenai Tarif Air (X2) melalui koefisien korelasi person dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Tarif Air (X2)

Pernyataan Kuesioner	R Hitung	R Tabel	Ket
Tarif yang ditawarkan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan.	0,784	0,361	Valid
Harga yang diterima sesuai dengan banyaknya volume air yang dipakai	0,768	0,361	Valid
Tarif yang diberikan tidak terlalu mahal untuk kualitas yang diberikan	0,745	0,361	Valid
Batas atau jangka waktu yang ditetapkan oleh PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo untuk pembayaran air sudah sesuai	0,182	0,361	Valid
Adanya sistem pembayaran tagihan air secara online cukup membantu pelanggan	0,643	0,361	Valid
Syarat yang diberikan untuk pembayaran sudah dapat dilakukan dengan mudah	0,574	0,361	Valid
Adanya denda untuk pembayaran rekening air tidak tepat waktu dapat mendisiplinkan pelanggan untuk membayar tepat waktu	0,631	0,361	Valid
Sistem petugas langsung datang kerumah-rumah untuk menagih tagihan rekening air	0,898	0,361	Valid
Langsung pembayaran kecabang terdekat dilayani dengan baik	0,635	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan semua indikator pernyataan mengenai variabel Tarif Air (X2) valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

## 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian validitas indikator pertanyaan mengenai Kualitas Produk (X1) melalui koefisien korelasi person dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan Kuesioner	R Hitung	R Tabel	Ket
Air yang saya gunakan memiliki kejernihan dan tidak berbau tidak	0,723	0,361	Valid

sedap			
Pasokan air bersih tersedia setiap saat tanpa gangguan yang berkepanjangan	0,574	0,361	Valid
Saya mengharapkan air yang saya gunakan selalu jernih dan tidak berbau	0,590	0,361	Valid
Saya mengharapkan tekanan air selalu stabil dan tidak mengalami gangguan	0,594	0,361	Valid
Saya mengharapkan harga air bersih sesuai dengan kualitas yang diberikan	0,608	0,361	Valid
Saya mengharapkan adanya respons cepat dari penyedia layanan jika terjadi masalah dengan air bersih	0,513	0,361	Valid
Secara keseluruhan, saya puas dengan kualitas air bersih yang saya gunakan	0,681	0,361	Valid
Saya merasa kualitas air yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya	0,753	0,361	Valid
Saya bersedia tetap menggunakan layanan air bersih dari penyedia saat ini	0,672	0,361	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan pada tabel diatas dapat disimpulkan semua indikator pernyataan mengenai variabel Kepuasan pelanggan (Y) valid ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) sehingga pengujian dapat dilanjutkan pada pengujian reliabilitas

## B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas atau keandalan bertujuan untuk mengatur keandalan alat ukur dengan cara memberikan skor relative sama pada seorang responden, walaupun responden mengerjakannya dalam waktu berbeda. Uji reliabilitas untuk mengetahui konsistensi angket.

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keterangan
Kualitas Produk	0,888	0,60	Reliebel
Tarif Air	0,887	0,60	Reliebel
Kepuasan Pelanggan	0,808	0,60	Reliebel

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai alpha lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat dinyatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliable sehingga untuk selanjutnya indikator-indikator pada masing-masing variabel tersebut layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

## C. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil pengujian normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.86052950
Most Extreme Differences	Absolute	.054
	Positive	.038
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.535
Asymp. Sig. (2-tailed)		.937

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Hasil pengujian pada tabel diatas terlihat bahwa uji normalitas menunjukkan level signifikan lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) yaitu  $0,937 > 0,05$  yang berarti bahwa data terdistribusi dengan normal.

## 2. Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Hasil Pengujian Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	16.717	3.442		4.856	.000		
1 Kualitas Produk	.274	.089	.308	3.099	.003	.749	1.336
Tarif Air	.328	.106	.306	3.080	.003	.749	1.336

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas, diperoleh untuk nilai VIF Pada variabel Kualitas Produk (X1) dan Tarif Air (X2) sebesar 1.336 yang berarti angka tersebut dibawah angka 10 seperti yang disyaratkan. Sementara untuk nilai Tolerance yang diperoleh masing-masing variabel 0.749 yang berarti angka tersebut tidak kurang dari 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel *independent* dalam penelitian ini tidak terjadi gejala multikolinearitas.

## 3. Uji Heterokedastisitas

Tabel 7. Hasil Pengujian Heterokedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.180	2.042		-.088	.930
1 Kualitas Produk	.065	.054	.134	1.190	.237
Tarif Air	.014	.059	.026	.234	.815

a. Dependent Variable: ABS RES

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan analisis tersebut, terlihat bahwa nilai signifikansi untuk variabel Kualitas Produk adalah 0,237, dan untuk variabel Tarif Air nilai signifikansinya adalah 0,815. Dengan demikian, karena hasil uji menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk kedua variabel lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini memenuhi asumsi heteroskedastisitas.

#### D. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Setelah dilakukan uji asumsi-asumsi klasik dan ternyata terpenuhi, tahap selanjutnya dilakukan pemodelan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil Analisis ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Linier Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.717	3.442	4.856	.000
	Kualitas Produk	.274	.089	.308	.003
	Tarif Air	.328	.106	.306	.003

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan hasil uji regresi, persamaan regresi linear berganda yang diperoleh adalah:

$$Y = 16,717 + 0,274(X1) + 0,328(X2) + e$$

#### Interpretasi Koefisien

1. Konstanta (B = 16,717): Jika Kualitas Produk (X1) dan Tarif Air (X2) bernilai nol, maka kepuasan pelanggan (Y) diperkirakan sebesar 16,717.
2. Kualitas Produk (X1): Koefisien B = 0,274 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam Kualitas Produk, kepuasan pelanggan diperkirakan akan meningkat sebesar 0,274 dengan asumsi Tarif Air tetap. Nilai signifikansi X1 sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05), sehingga Kualitas Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Tarif Air (X2): Koefisien B = 0,328 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam Tarif Air, kepuasan Pelanggan diperkirakan akan meningkat sebesar 0,328 dengan asumsi Kualitas Produk tetap. Nilai signifikansi X2 sebesar 0,003 (lebih kecil dari 0,05), sehingga Tarif Air memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.



## E. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji T (Parsial)

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 8 yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hasil analisis Kualitas Produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar  $3.099 > 1.661$ , dengan tingkat signifikansi (Sig.)  $0.003 < 0.05$  yang berarti H1 diterima. Ini berarti bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan Pada PERUMDAM Muara Tirta.

Hasil uji t variabel Tarif Air menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar  $3.080 > 1.661$ , dengan tingkat signifikansi (Sig.)  $0.003 < 0.05$  yang berarti H2 diterima. Ini menunjukkan bahwa Tarif Air berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan pada PERMDAM Muara Tirta.

Dalam penelitian ini, Tarif Air (X2) merupakan faktor yang dominan memengaruhi kepuasan pelanggan (Y), sedangkan Kualitas Produk air (X1) juga memberikan pengaruh yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo lebih menaruh perhatian terhadap keterjangkauan dan kesesuaian Tarif Air dalam hubungannya dengan manfaat yang diterima, dibandingkan dengan aspek Kualitas Produk air itu sendiri. Meskipun demikian, Kualitas Produk yang mencakup kejernihan, bau, rasa, dan kontinuitas distribusi tetap berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan.

### 2. Uji F (Simultan)

Pengujian ini untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hasil pengujian model regresi (simultan) pengaruh Kualitas Produk dan Tarif Air terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian simultan (Uji F) dengan bantuan SPSS 21 ditampilkan pada tabel berikut ini:

Tabel 9. Hasil Pengujian Simultan

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.342	2	8.671	4.695	.011 <sup>b</sup>
	Residual	179.151	97	1.847		
	Total	196.494	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Tarif Air, Kualitas Produk

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan hasil tabel diatas, nilai uji F sebesar  $4.695 > 3.09$ , dengan tingkat signifikansi (Sig.)  $0.011 < 0.05$  sehingga H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan, Kualitas Produk dan Tarif Air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### 3. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10. Hasil Pengujian R<sup>2</sup>

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 <sup>a</sup>	.612	.604	1.445
a. Predictors: (Constant), Tarif Air, Kualitas Produk				

Sumber: Data Olahan SPSS.21, (2025)

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas, diperoleh hasil sebagai nilai R Square sebesar 0,612 atau 61,2%, yang menunjukkan bahwa Kualitas Produk dan Tarif Air secara bersama-sama memiliki kontribusi yang signifikan dalam memengaruhi Kepuasan Pelanggan. Namun, masih terdapat faktor lain di luar model yang berkontribusi sebesar 38,8% terhadap Kepuasan Pelanggan. Faktor-faktor tersebut antara lain meliputi kualitas pelayanan seperti keramahan dan ketanggapan petugas dalam menanggapi keluhan pelanggan; keandalan distribusi air, terutama kestabilan tekanan dan kontinuitas pasokan air; serta citra perusahaan, yang mencerminkan kepercayaan dan reputasi PERUMDAM di mata masyarakat. Selain itu, kemudahan fasilitas pendukung seperti sistem pembayaran yang fleksibel, keadilan dan transparansi tarif, serta komunikasi dan informasi yang efektif juga berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan.

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo. Berdasarkan temuan ini, hipotesis ( $H_0$ ) ditolak, sementara hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima. Hal ini di dibuktikan pada uji T.

Berdasarkan hasil deskriptif pada variabel X1 (Kualitas Produk), indikator “Air yang saya gunakan terlihat jernih dan tidak keruh” memperoleh nilai sebesar 3,58. Jika dibandingkan dengan indikator lainnya dalam variabel yang sama, nilai tersebut tergolong lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kejernihan air yang digunakan oleh pelanggan masih perlu mendapatkan perhatian lebih, karena persepsi responden terhadap kejernihan air belum sebaik terhadap aspek-aspek kualitas lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Dinata et al., 2024) bahwa Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan Pelanggan PDAM Lematang Enim artinya Kualitas Produk sangat perlu diperhatikan terutama mengenai porsi, aroma, dan rasa air sebelum didistribusikan kepada pelanggan sehingga bisa meningkatkan kepuasan pelanggan, sebaliknya apabila porsi air yang didistribusikan, aroma dan rasa mengalami penurunan maka kepuasan pelanggan juga

mengalami penurunan. Hasil uji ini juga sejalan dengan (Risal, 2020) yang menyatakan bahwa Kualitas Produk terhadap kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan pada PDAM Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Arifuddin, 2022) bahwa tidak terdapat pengaruh positif variabel independen Kualitas Produk (X1) terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan (Y) yang ditunjukkan thitung (-2.416) ttabel (1.98729) dengan nilai signifikan  $0.018 > 0,05$ . Artinya bahwa Kualitas Produk tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Dharma Terhadap kepuasan Pelanggan

## **2. Pengaruh Tarif Air Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Tarif Air memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo. Dengan demikian, hipotesis ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif kedua ( $H_2$ ) diterima. Hal ini dibuktikan pada uji T.

Berdasarkan hasil deskriptif pada variabel X2 (Tarif Air), indikator “*Tarif yang ditawarkan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo sudah sesuai dengan kemampuan pelanggan*” memperoleh nilai sebesar 3,94. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelanggan menilai tarif yang diberlakukan telah sesuai dengan kemampuan mereka. Meskipun demikian, angka ini masih sedikit lebih rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dalam variabel yang sama. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian pelanggan masih merasakan adanya ketidaksesuaian antara tarif yang diterapkan dengan daya beli mereka.

Hasil uji ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Anindya, et al., 2023) Berdasarkan uji hipotesis dengan uji *Kendall's tau b* menunjukkan harga (X2) mempunyai pengaruh yang baik serta penting dengan kepuasan pelanggan (Y) dengan nilai koefisien korelasi 0,563. Hasil koefisien determinasi dari nilai kontribusi harga (X2) dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 54%.

Hasil uji ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Samsinar, 2021) bahwa Tarif Air berpengaruh negatif variabel independen Tarif Air terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Pada kata lain, makin tinggi Tarif Air dengan diberlakukan pada Perusahaan Air Minum Kota Palopo, maka semakin rendah kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam perusahaan tersebut, begitupun sebaliknya

## **3. Pengaruh Kualitas Produk dan Tarif Air Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian, ditemukan bahwa Kualitas Produk dan Tarif Air berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan ditolaknya  $H_0$  dan diterimanya  $H_3$ , yang berarti kedua variabel

tersebut secara bersama-sama memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Di antara keduanya, variabel yang paling dominan memberikan pengaruh adalah Tarif Air. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo lebih menaruh perhatian terhadap keterjangkauan dan kesesuaian Tarif Air dalam hubungannya dengan manfaat yang diterima, dibandingkan dengan aspek Kualitas Produk air itu sendiri. Meskipun demikian, Kualitas Produk yang mencakup kejernihan, bau, rasa, dan kontinuitas distribusi tetap berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan

## **SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Pengaruh Kualitas Produk dan Tarif Air Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : 1) Kualitas Produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Produk yang disalurkan ditandai dengan kejernihan, tidak berbau, layak konsumsi, serta distribusi yang stabil, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. 2) Tarif Air (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagian besar pelanggan menilai bahwa tarif yang diberlakukan PERUMDAM Muara Tirta tidak memberatkan, terutama bila diimbangi dengan kualitas air yang terjaga dan kontinuitas pasokan. 3) Secara Simultan, Kualitas Produk (X1) dan Tarif Air (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kedua variabel ini bersama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan Kualitas Produk sebagai faktor yang paling dominan. Hal ini berarti upaya peningkatan Kualitas Produk harus berjalan seiring dengan kebijakan tarif yang adil agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

### **Keterbatasan**

Keterbatasan dalam Penelitian ini yaitu hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu Kualitas Produk dan Tarif Air, dalam menganalisis kepuasan pelanggan. Sementara itu, kepuasan pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan, kontinuitas aliran air, kecepatan penanganan keluhan, transparansi informasi, dan kondisi infrastruktur distribusi air yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

### **Saran**

Saran yang dapat penelitian sampaikan, yaitu 1) PERUMDAM Muara Tirta Kota Gorontalo disarankan untuk terus menjaga kualitas air agar tetap jernih dan tidak

berbau, serta memastikan tekanan air stabil tanpa gangguan. Penetapan Tarif Air hendaknya disesuaikan dengan kualitas layanan yang diberikan dan disosialisasikan secara transparan. Selain itu, respon cepat terhadap keluhan pelanggan perlu menjadi prioritas utama melalui sistem pengaduan yang efisien dan mudah diakses. Dengan demikian, kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PERUMDAM dapat terus meningkat. 2) Bagi pelanggan diharapkan dapat menggunakan air bersih secara bijak dan memberikan masukan konstruktif kepada perusahaan apabila terjadi penurunan kualitas atau kendala distribusi, sehingga dapat membantu perusahaan dalam melakukan perbaikan. 3) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode kuantitatif agar bisa memperdalam, dan dengan menambah variabel lain yang belum diteliti oleh peneliti seperti kualitas pelayanan atau loyalitas pelanggan agar hasil penelitian lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., Astuti, S. W. W., & Irawan, D. (2021). Pengaruh Corporate Social Responsibility (Csr) Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)*, 5(3), 346–364. <https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4644>
- Andri, I., & Suryanto, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PT. Andalas Wahana Rezeki Sumatera Barat). 3, 74827501
- Arifuddin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Dharma terhadap Kepuasan Pelanggan.
- Arman Syah, S.T., M. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Dinata, S. N., Rahayu, S., & Kalsum, U. (2024). Kepuasan Konsumen Pdam Lematang Enim the Influence of Product Quality and Price on Consumer. *November*, 6363–6374.
- Mahdalena, M., Lukum, A., & Boku, Z. (2024). Pengembangan Kapasitas UMKM Untuk Meningkatkan Potensi Pengelolaan Obyek Wisata Kuliner. *Mopolayio: Jurnal Pengabdian Ekonomi*, 4(1), 7-15.
- Muzdalifah, M. (2024). Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Fraud pada Perusahaan Perbankan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*, 3(2), 188-197.
- Naek, T., & Tjun Tjun, L. (2020). Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap

- Kinerja Perusahaan Dengan Good Corporate Governance Sebagai Variabel Moderasi Pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia Periode 2015-2017. *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 12(1), 123–136. <https://doi.org/10.28932/jam.v12i1.2323>
- Noholo, S., Mattoasi, M., & Mursalim, R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, dan Penerapan Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesia Standard (QRIS), Terhadap Pendapatan Penjualan UMKM. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Keuangan dan Bisnis (JIKABI)*, 4(1), 20-30.
- Nurwidya, A., Sawiji, H., & Murwaningsih, T. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Air Bersih Di Pdam Tirta Bening Kabupaten Pati. *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 6(2), 111. <https://doi.org/10.20961/jikap.v6i2.57609>
- Pahlawan, M. R., Nurlia, N., Laba, A. R., Pakki, E., & Hardiyono, H. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar. *Journal of Applied Business Administration*, 3(2), 228–244. <https://doi.org/10.30871/jaba.v3i2.1560>
- Risal, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa. *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48.
- Samsinar. (2021). Analisis Dampak Tarif Air Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Palopo. 1–147. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3819/1/Samsinar.Pdf>
- Suganda, E. I. (2021). Analisis Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum. *Akutansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 28(1), 1. <https://doi.org/10.35606/jabm.v28i1.804>
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta, CV.
- Wuryandini, A. R., Kau, M. A. S., & Yusuf, N. (2023). Pengaruh literasi keuangan dan financial technology terhadap pengelolaan keuangan UMKM (studi pada usaha mikro foodcourt Limboto). *Jurnal Mirai Management*, 8(1), 651-659.