

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA BALURAN KABUPATEN SITUBONDO

Fajriyatin<sup>1</sup>, Nina Sa'idah Fitriyah<sup>2</sup>, Muh. Hamdi Zain<sup>3</sup>.

<sup>1</sup>Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

<sup>2</sup>Universitas Abdurachman Saleh Situbondo, FISIP Prodi Administrasi Publik, Situbondo

Email : [fajriyatin4@gmail.com](mailto:fajriyatin4@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan PERUMDA Air Minum Tirta Baluran. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, regresi linier berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ) dengan bantuan SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel. Persamaan regresi yang diperoleh yaitu  $Y = 37,000 + 0,088X_1 - 0,107X_2 + e$ . Secara parsial, kualitas pelayanan (Sig. 0,462) dan kepercayaan pelanggan (Sig. 0,626) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, secara simultan kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,034 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan mampu menjelaskan 3,4% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 96,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pelanggan memerlukan perhatian terhadap faktor-faktor lain selain kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan

### Abstract

*This study aims to analyze the influence of service quality and customer trust on customer satisfaction at PERUMDA Air Minum Tirta Baluran, Situbondo Regency. The study employs a quantitative approach, with data collected via questionnaires distributed to PERUMDA Air Minum Tirta Baluran customers. Data analysis was conducted using validity tests, reliability tests, multiple linear regression, partial tests (t-test), simultaneous tests (F-test), and the coefficient of determination ( $R^2$ ) with the aid of SPSS version 22. The results indicate that all research instruments were valid and reliable. The resulting regression equation is  $Y = 37.000 + 0.088X_1 - 0.107X_2 + e$ . Individually, neither service quality (Sig. 0.462) nor customer trust (Sig. 0.626) had a significant effect on customer satisfaction. However, the two variables simultaneously influenced customer satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.034 indicates that service quality and customer trust explain 3.4% of the variation in customer satisfaction, while 96.6% is influenced by factors outside the research model. These findings suggest that increasing customer satisfaction requires attention to factors other than service quality and customer trust.*

**Keywords:** service quality, customer trust, customer satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Air merupakan sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia karena menjadi kebutuhan dasar yang tidak bisa dipisahkan dari aktivitas sehari-hari. Tanpa ketersediaan air, manusia tidak mampu mempertahankan kelangsungan hidupnya. Oleh karena itu, air bersih menjadi kebutuhan pokok yang memiliki peranan vital untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Ketersediaan air bersih yang cukup serta memiliki kualitas yang baik merupakan salah satu indikator penting dalam mendukung kesejahteraan masyarakat dan pembangunan suatu daerah. Namun demikian, masih terdapat berbagai wilayah di Indonesia yang menghadapi kendala dalam memenuhi kebutuhan air bersih secara optimal, baik dari aspek jumlah maupun kualitas air yang tersedia.

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara layanan publik, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat secara optimal. Kabupaten Situbondo yang memiliki kondisi geografis yang beragam menghadirkan berbagai tantangan dalam proses penyediaan dan distribusi air bersih. Selain itu, luas wilayah Kabupaten Situbondo yang mencapai 1.638,50 km<sup>2</sup> serta jumlah penduduk yang terus mengalami peningkatan menuntut PERUMDA Air Minum Tirta Baluran untuk senantiasa meningkatkan kapasitas pelayanan dan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan berkelanjutan.

Seiring perkembangan teknologi serta meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kualitas pelayanan publik, harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Baluran juga semakin meningkat. Pelanggan tidak hanya mengharapkan ketersediaan air yang berkelanjutan, tetapi juga menginginkan kualitas air yang baik, tekanan air yang stabil, kemudahan dalam proses administrasi dan pembayaran, serta penanganan keluhan yang cepat dan tepat. Kondisi tersebut menuntut PERUMDA Air Minum Tirta Baluran untuk terus melakukan perbaikan dan pengembangan kualitas pelayanan melalui strategi yang menyeluruh serta berfokus pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh suatu penyedia jasa, termasuk PERUMDA Air Minum Tirta Baluran. Di sisi lain, menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan yang muncul setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak

sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan menurun.

PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat yang tersebar di berbagai kecamatan dan kelurahan di wilayah Kabupaten Situbondo melalui jaringan distribusi yang telah terhubung secara luas. Dengan jumlah pelanggan yang mencapai ribuan dan tersebar di berbagai wilayah, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran berupaya memberikan pelayanan air bersih yang merata, berkualitas, dan berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan standar yang ditetapkan oleh lembaga penyedia layanan, tetapi juga harus dilihat dari persepsi dan penilaian pelanggan sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, setiap strategi dan program pelayanan yang dirancang perlu berorientasi pada kebutuhan serta harapan pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas, salah satunya melalui aspek keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang telah ditetapkan, termasuk ketepatan waktu dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Dalam pelaksanaannya, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo masih menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Beberapa permasalahan yang sering ditemui meliputi ketidakstabilan kualitas air yang didistribusikan, kualitas pelayanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, serta tingkat kepercayaan pelanggan kinerja perusahaan yang masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi PERUMDA Air Minum Tirta Baluran untuk terus melakukan perbaikan dan meningkatkan mutu pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara lebih baik.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan kinerja organisasi yang bergerak di bidang jasa, termasuk PERUMDA Air Minum Tirta Baluran. Tingkat kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk atau layanan yang diterima, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Kepuasan tersebut selanjutnya dapat mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan, sehingga pelanggan cenderung tetap menggunakan layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam jangka panjang.

Selain kualitas pelayanan, kualitas air yang baik dan stabil juga merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Apabila air yang diterima pelanggan memiliki kualitas yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan mereka, maka pelanggan akan merasa puas dan cenderung terus menggunakan layanan yang disediakan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Baluran. Di samping itu, kepercayaan pelanggan terhadap PERUMDA Air Minum Tirta Baluran juga memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan perusahaan dalam menyediakan layanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan

pelanggan serta memperkuat hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan.

Kepercayaan pelanggan dapat dibentuk melalui keterbukaan informasi, konsistensi dalam memberikan pelayanan, serta komitmen perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan meyakini bahwa PERUMDA Air Minum Tirta Baluran mampu memberikan layanan yang sesuai dengan janji dan tanggung jawabnya, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat. Sebaliknya, apabila pelanggan mengalami kekecewaan akibat pelayanan yang tidak sesuai harapan sehingga menurunkan tingkat kepercayaan terhadap perusahaan, maka pelanggan berpotensi beralih ke penyedia layanan lain bahkan menghentikan penggunaan layanan yang diberikan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Baluran. Dengan adanya latar belakang diatas rumusan masalahnya 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo?, 2) Apakah kepercayaan pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo?, 3) Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo?

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan serangkaian prosedur yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data, memperoleh informasi, dan menganalisis data guna menjawab rumusan masalah penelitian. Pemilihan metode penelitian yang tepat diperlukan agar proses penelitian berlangsung secara sistematis serta menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipertanggung jawabkan.

Menurut Sugiyono (2022:8), metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, sedangkan analisis data dilakukan secara kuantitatif melalui teknik statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Berdasarkan tujuan dan karakteristik penelitian, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode ini dipilih karena sesuai untuk mengukur hubungan dan pengaruh antar variabel penelitian secara objektif melalui pengolahan data numerik serta analisis statistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo merupakan badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang penyediaan air minum bersih bagi masyarakat. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 28 Maret 1991 dan berkantor pusat di Jalan P.B. Sudirman No. 02, Kelurahan Patokan, Kecamatan Situbondo, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur 68312. Dalam mendukung pelayanan dan mempermudah komunikasi dengan masyarakat, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo menyediakan layanan informasi yang dapat diakses melalui nomor telepon (0338) 672022 serta surat elektronik (e-mail) [pdamsit@gmail.com](mailto:pdamsit@gmail.com).

Selain menyediakan layanan komunikasi secara langsung, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai pelayanan dan berbagai kegiatan perusahaan dapat diakses melalui akun instagram @perumdatirtabaluran serta halaman Facebook resmi Perumda Tirta Baluran (Official). Dalam rangka memberikan pelayanan air bersih yang optimal kepada masyarakat Kabupaten Situbondo, perusahaan memiliki beberapa unit pelayanan yang tersebar di berbagai wilayah, meliputi Unit Asembagus dan Banyuputih, Unit Mangaran, Kapongan dan Arjasa, Unit Panarukan, Unit Kendit, serta Unit Besuki dan Jatibanteng. Keberadaan unit-unit pelayanan tersebut bertujuan untuk mendukung pemerataan distribusi air bersih serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan di setiap wilayah pelayanan.

Sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengembangkan usaha, PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo juga memiliki unit usaha yang bergerak di bidang produksi Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) dengan merek Tirta Baluran. Kehadiran unit usaha tersebut merupakan salah satu upaya perusahaan dalam mendukung penyediaan air minum yang berkualitas serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum yang aman dan layak konsumsi.

#### 1. Uji Validitas

Hasil uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 22 *for windows* diperoleh untuk variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan pada tabel berikut ini:

| Variabel                        | Indikator | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|---------------------------------|-----------|--------------|-------------|------------|
| Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )    | X1.1.1    | 0,556        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.1.2    | 0,811        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.1.3    | 0,527        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.2.1    | 0,811        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.2.2    | 0,510        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.2.3    | 0,811        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.3.1    | 0,556        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.3.2    | 0,527        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.3.3    | 0,811        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.4.1    | 0,527        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.4.2    | 0,510        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.4.3    | 0,510        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.5.1    | 0,811        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.5.2    | 0,556        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X1.5.3    | 0,510        | 0,3338      | Valid      |
| Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) | X2.1.1    | 0,721        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X2.1.2    | 0,618        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X2.1.3    | 0,721        | 0,3338      | Valid      |
|                                 | X2.2.1    | 0,483        | 0,3338      | Valid      |

| Variabel               | Indikator | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------------------------|-----------|--------------|-------------|------------|
| Kepuasan Pelanggan (Y) | X2.2.2    | 0,385        | 0,3338      | Valid      |
|                        | X2.2.3    | 0,721        | 0,3338      | Valid      |
|                        | X2.3.1    | 0,483        | 0,3338      | Valid      |
|                        | X2.3.2    | 0,360        | 0,3338      | Valid      |
|                        | X2.3.3    | 0,618        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.1.1    | 0,467        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.1.2    | 0,700        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.1.3    | 0,731        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.2.1    | 0,748        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.2.2    | 0,467        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.2.3    | 0,748        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.3.1    | 0,700        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.3.2    | 0,731        | 0,3338      | Valid      |
|                        | Y1.3.3    | 0,748        | 0,3338      | Valid      |

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa semua indikator dinyatakan valid untuk masing-masing variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ), dan Kepuasan Pelanggan (Y) karena nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,3338).

## 2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan program SPSS versi 22 *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

| Kategori                        | Cronbach Alpha | Nilai Cut Off | Keterangan |
|---------------------------------|----------------|---------------|------------|
| Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )    | 0,755          | 0,60          | Reliabel   |
| Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) | 0,733          | 0,60          | Reliabel   |
| Kepuasan Pelanggan (Y)          | 0,765          | 0,60          | Reliabel   |

Berdasarkan nilai reliabilitas semua variabel pada tabel di atas dinyatakan sudah reliabel, karena memiliki nilai Cronbach Alpha diatas 0,60 (0,755, 0,733, dan 0,765 > 0,60).

## 3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda mengenai Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan bantuan program SPSS versi *for windows* adalah sebagai berikut:

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)         | 37,000                      | 13,037     |                           | ,008 |
|                           | Kualitas Pelayanan | ,088                        | ,119       | ,135                      | ,462 |

|                       |       |      |       |       |      |
|-----------------------|-------|------|-------|-------|------|
| Kepercayaan Pelanggan | -,107 | ,217 | -,090 | -,492 | ,626 |
|-----------------------|-------|------|-------|-------|------|

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 37,000 + 0,088X_1 - 0,107X_2 + e$$

#### 4. Uji Parsial (t)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel X (Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dengan hasil pengolahan program SPSS versi 22 *for windows*, maka di dapat hasil uji t dalam tabel berikut ini:

| Coefficients <sup>a</sup> |                       |                             |            |                           |      |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|
| Model                     |                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig. |
|                           |                       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |
| 1                         | (Constant)            | 37,000                      | 13,037     |                           | ,008 |
|                           | Kualitas Pelayanan    | ,088                        | ,119       | ,135                      | ,462 |
|                           | Kepercayaan Pelanggan | -,107                       | ,217       | -,090                     | ,626 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

#### 5. Uji Simultan (F)

Uji simultan (F) merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |      |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | Sig. |
| 1                  | Regression | 19,636         | 2  | 9,818       | ,557 |
|                    | Residual   | 564,535        | 32 | 17,642      |      |
|                    | Total      | 584,171        | 34 |             |      |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas pengujian statistik dengan menggunakan metode uji F, dimana nilai  $F_{hitung}$  sebesar 0,557 >  $F_{tabel}$  sebesar 3,29 maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak dengan tingkat signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara simultan terhadap

---

kepuasan pelanggan di PERUMDA Air Minum Tirta Baluran di Kabupaten Situbondo.

6. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Besarnya determinasi dapat dilihat pada *R Square* dan dinyatakan dalam persentase, seperti yang disajikan dalam tabel berikut ini:

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the |  |
|-------|-------------------|----------|-------------------|-------------------|--|
|       |                   |          |                   | Estimate          |  |
| 1     | ,183 <sup>a</sup> | ,034     | -,027             | 4,200             |  |

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel di atas hasil dari analisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan nilai sebesar 0,034 dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan sebagai alat pengumpulan data. Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,088, sedangkan kepercayaan pelanggan memiliki koefisien regresi -0,107 terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan maupun kepercayaan pelanggan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara individu yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,462 dan 0,626 ( $> 0,05$ ). Namun hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo. Selain itu, nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,034 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 3,4% sedangkan sisanya sebesar 96,6 % dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian. Dengan demikian, peningkatan kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas dan kepercayaan pelanggan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang perlu dikaji lebih lanjut dalam penelitian selanjutnya.

## **REFERENSI**

- Kotler, P., & Keller, L. (2016). *Marketing Management ( 15th ed. )*. Pearson Education Limited
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (3rd ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Nina Sa'idah Fitriyah, Fajriyatin, Miftahurrohman, Siti Nur Latifa. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Baluran Kabupaten Situbondo*. Jurnal Ilmiah
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Situbondo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Baluran
- <file:///C:/Users/user/Downloads/25633-75676580230-1-PB.pdf>.

