

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PENAMPUNGAN AIR MINUM TARA WATER DESA SIDOJADI
KECAMATAN BUKIT MALINTANG KABUPATEN MANDAILING NATAL**

Eka Anugrah^{1*}, Arwin,² Mufti Fahrizal³

Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam,
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA)
ekaanugrah1612@gmail.com, arwinptr@gmail.com, muftifahrizal@gmail.com

ABSTRAK

This research aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at the Tara Water water depot, Sidojadi Village, Bukit Malintang District, Mandailing Natal Regency. The sample used was 100 respondents using the Accidental Sampling method. By using a simple linear regression analysis method. The research results show that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. The resulting coefficient of determination is 0.522, which means that 52.2% of changes in the consumer satisfaction variable are explained by changes in the service quality variable, while the remaining 47.8% is explained by other variables not included in this research.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction and Water Storage Depot.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di depot air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal, sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,522 yang berarti 52,2% perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 47,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islam, Kepuasan Konsumen dan Depot Penampun

A. PENNDAHULUAN

Pengaruh kemajuan teknologi saat ini sering kali memunculkan produk-produk yang baru yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, salah satunya adalah produk air minum isi ulang. Produk ini disambut baik oleh konsumen sebagai alternatif solusi dari mendapatkan air yang layak dikonsumsi. Pertumbuhan usaha air minum isi ulang semakin menjamur dengan harga yang jauh lebih murah dari harga air mineral dalam kemasan.

Pentingnya penyediaan air bersih ini menciptakan peluang bisnis salah satu usaha jasa pengisian air minum semakin lama semakin banyak dikenal. Usaha pengisian air minum umumnya dijalankan dalam usaha yang beskala kecil yang kadang-kadang dari strategi sarana dan prasarana harus sesuai dengan standar kesehatan lingkungan. Kebutuhan air minum yang sehat dan layak dikonsumsi merupakan satu peluang usaha bagi pengisian air minum bermineral di masa mendatang.

Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat, serta kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah manfaat yang diberikan dari satu pihak ke pihak lain, yang memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat untuk suatu usaha. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh konsumen melalui jasa yang diberikan, kualitas pelayanan ini menjadi tolak ukur yang dilihat oleh konsumen ketika sedang membeli produk jika pelayanan baik maka konsumen akan merasa puas begitu juga sebaliknya, ketika konsumen tidak puas konsumen akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut **(Muhammad, 2019)**, kualitas pelayanan merupakan setiap tindakan yang diberikan kepada pihak lain (konsumen) yang tidak terwujud dan memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Serta menurut Moenir, kualitas pelayanan merupakan aktifitas yang dilakukan oleh pihak lain (karyawan) yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang banyak (konsumen).

Kualitas pelayanan akan berjalan dengan lancar apabila perusahaan menerapkan dimensi, faktor penentu kualitas pelayanan dimana indikator kualitas pelayanan menurut **(Tjiptono F, 2019:70)** *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Responsiveness* (Daya tanggap). Konsep kualitas pelayanan menurut **(Viela V & Garjie G, 2019)** yaitu, faktor kesadaran, faktor aturan, faktor organisasi, faktor keterampilan dan kemampuan.

Tidak hanya pelayanan secara umum pelayanan secara syari'ah Islam juga perlu mendapatkan perhatian utama, kualitas pelayanan Islam adanya Pemberian layanan yang mudah, tidak berbelit belit dan layanan yang bersifat ramah dan penuh perhatian karyawan atas segala keinginan konsumen. Serta memenuhi kebutuhan konsumen dari situlah dilihat apakah kualitas pelayanan itu baik atau kurang baik, kualitas pelayanan dalam Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah Islam. Agar suatu pelayanan yang ada dalam suatu perusahaan jasa atau

produk lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam tentang kepuasan konsumen.

Menurut **(Philip & Gary, 2018)** kepuasan konsumen adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sama seperti harapan konsumen, jika kinerja produk kurang dari pelayanan yang diharapkan konsumen pembelinya tidak puas. Konsumen yang puas dengan pelayanan, kemungkinan besar akan menjadi konsumen yang royal, bahkan dapat dijadikan promosi yang gratis. Sebaliknya konsumen yang tidak puas malah akan pindah ketempat lain, konsumen yang royal hanya bisa tercapai melalui kepuasan konsumen .

Agara kepuasan konsumen dapat tercapai perusahaan harus menerapkan dimensi kualitas pelayanan, dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimana insikatoe kepuasan konsumen menurut (Fikri, 2022) yaitu, perasaan puas, minat untuk berkunjung kembali, kesesuaian dengan kebutuhan pembeli, totalitas memberikan layanan, kesenangan dan kenyamanan. Faktor yang memepengaruhi kepuasan konsumen menurut **(Fikri, 2020)** Kebutuhan dan keinginan konsumen, pengakaman masalalu ketika mengkonsumsi, pengalaman dari teman-teman.

Depot air di Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal Penulis tertarik meneliti depot penampungan air Tara Water yang terletak di Desa Sidojadi dikarenakan depot air Tara Water ini satu-satunya depot air yang berbeda dari yang lain. Dimana Pelayanan yang tidak dilihat dari segi pelayanan yang baik saja melainkan juga mengerti, memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen baik dari segi fasilitas yang disediakan **(Thotiq, 2018)**.

Dilihat dari penjelasan diatas depot air Tara Water memiliki faktor pendukung yang berbeda dari depot lain yaitu bukan hanya mengutamakan kepuasan konsumen saja akan tetapi juga memperhatikan tentang kepedulian kepada masyarakat sekitar depot air Tara Water dalam segi faktor pendukung yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan tempat tunggu bagi konsumen, yaitu taman yang begitu luas dipasilitasi dengan wahana bermain anak-anak.
2. Menyediakan kamar mandi, untuk konsumen apa bila ingin buang air saat menunggu pengisian air.
3. Mengundang anak yatim setiap sekali setahun di depot penampungan air Tara Water.
4. Mengadakan acara sekali setahun tentang lomba berprestasi anak-anak dalam bidang Agama dan Sosial.

5. Membuat tempat pengajian anak-anak pada malam hari dari jam 19:00-20:30 WIB setiap malam.

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan kondumen peneliti menemukan beberapa kendala yaitu, pelayanan yang diberikan karyawan di depot air Tara Water kurang ramah, adanya kekecewaan pelanggan terhadap ketepatan waktu pengantaran air, karyawan yang suka membedakan konsumen.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, tabel, grafik atau tampilan lainnya. Kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi dibalik angka-angka tersebut. **(Sugiyono, 2015)** mengatakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif dengan pendekatan regresi linier sederhana **(Sugiyono, 2010)**.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan Islam berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada depot penampungan air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal.

Pengujian instrumen dilakukan untuk menguji Validitas dan Reabilitas item-item yang ada pada variabel penelitian agar dapat menghasilkan analisis data, yang akurat, pengujian validitas dan reabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 21. Sedangkan hasil analisis data selanjutnya menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Adapun hasil pengujian data diantaranya.

1. Uji Instumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas **(Gozali, 2018)** digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data, yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga dapat diperoleh hasil penelitian yang valid,

Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan r_{tabel} untuk $N = 100$ pada taraf signifikan $0,05$ yaitu $r_{tabel} = 0,195$. Dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Untuk lebih jelasnya persamaan dan hasil analisis SPSS dapat di lihat dari tabel 4. 2 dibawah ini:

Tabel 4.3
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,887	0,195	Valid
2.	0,911	0,195	Valid
3.	0,921	0,195	Valid
4.	0,234	0,195	Valid
5.	0,921	0,195	Valid
6.	0,917	0,195	Valid
7.	0,928	0,195	Valid
8.	0,320	0,195	Valid
9.	0,891	0,195	Valid
10.	0,250	0,195	Valid

Sumber: Hasil Pengelolahan data SPSS 21

Tabel 4.4
Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)

No Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,230	0,195	Valid
2	0,373	0,195	Valid
3	0,370	0,195	Valid
4	0,605	0,195	Valid
5	0,517	0,195	Valid
6	0,603	0,195	Valid
7	0,441	0,195	Valid
8	0,369	0,195	Valid

9	0,441	0,195	Valid
10	0,260	0,195	Valid

Sumber: Hasil Pengelolahan Data SPSS 21

Berdasarkan Tabel 4.3 dan Tabel 4.4 di atas, hasil analisis data variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan variabel terikat yaitu kepuasan pengunjung menunjukkan bahwa seluruh koefisien korelasi memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} 0.195, artinya seluruh pernyataan tersebut bersifat valid, maka pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (Sugiyono, 2017) digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung. Uji reliabilitas dapat dilihat dari besarnya nilai *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.5

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Islam (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,903	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 21

Tabel 4.6

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan konsumen (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,492	10

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 21

Hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan angka *cronbach's alpha* > dari 0,60. Hal ini dapat dinyatakan bahwa semua pernyataan dari variabel bebas dan variabel terikat reliabilitasnya sehingga dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data penelitian yang digunakan memiliki sebaran data normal atau tidak normal. Pada pengujian ini menggunakan uji parsial (uji t) yang merupakan bagian dari statistik parametrik. Sebuah pengujian parametrik diketahui mengharuskan data yang digunakan mengikuti sebaran distribusi normal. Dalam penelitian ini digunakan metode pengujian *kolmogorov-smirnov test*,

Tabel 4.7
Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardi zed Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.	2,44138334
	Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,061
	Negative	-,040
Kolmogorov-Smirnov Z		,610
Asymp. Sig. (2-tailed)		,851

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS 21

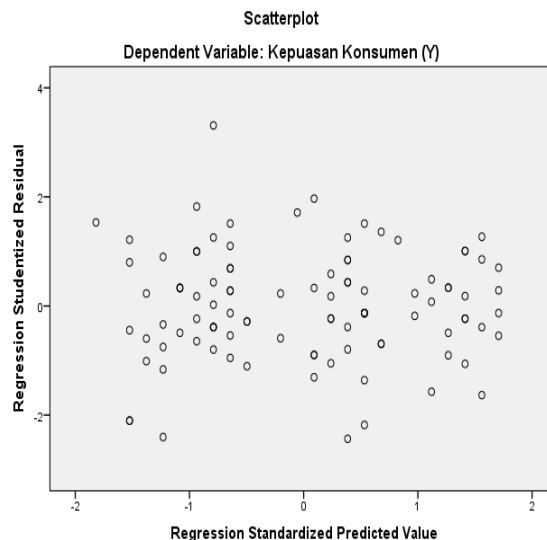
Berdasarkan hasil pengujian normalitas diatas diketahui bahwa nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* yang diperoleh untuk variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y) yaitu 0,851 lebih besar dari 5% ($>0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian yang digunakan telah berdistribusi normal. Maka hasil analisis ini dapat lanjut ke analisis regresi karena uji asumsi klasik ini residualnya sudah berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Pada penelitian ini digunakan uji *scatterplot* dengan kriteria heteroskedastisitas terjadi apabila *scatterplot* yang direpresentasikan memiliki pola tertentu seperti linear atau garis lurus. Sebaliknya, tidak ditemukan adanya heteroskedastisitas apabila

scatterplot tidak memiliki pola tertentu. Hasil pengujian heteroskedastisitas (Gozali, 2018) dapat dilihat pada Gambar 4.1 berikut:

Gambar 4.1
Hasil Uji Heteroskedastit



Sumber: Hasil olahan data SPSS 21

Berdasarkan grafik diatas dapat dilihat bahwa tidak ditemukan adanya pola tertentu pada uji *scatterplot* (terdistribusi secara acak). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana menggunakan bantuan SPSS versi 21. Tujuan Uji ini digunakan untuk mengukur pengaruh antara kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pengunjung (Y).

- 1) Jika nilai signifikansi > 0.05 mengandung arti bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
- 2) Jika nilai signifikansi < 0.05 mengandung arti bahwa tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen..

Adapun hasil analisis data regresi sederhana dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.8
Coefficients Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25,583	1,412		18,119	,000
1 Kualitas Pelayanan Islam (X)	,375	,036	,722	10,340	,000

Sumber: Data Olahan SPSS 21

Berdasarkan uji regresi linier sederhana melalui program SPSS diatas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut: Tabel 4.8 menunjukkan hasil yang diperoleh dari persamaan regresi antara variabel X dan Y yaitu $Y = 25,583 + 0,375 X$. Dengan demikian, nilai konstanta $b = 0,375$ dan nilai konstanta $a = 25,583$

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Analisis regresi sederhana pada penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen) pada depot penampungan air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal. Variabel bebas akan dikatakan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat Apabila $t_{\text{(hitung)}} < t_{\text{(tabel)}}$ dan apabila tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka variable independen secara individul tidak berpengaruh terhadap varibel dependen.

Tabel 4.9
Uji Pasrial t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	25,583	1,412		18,119	,000
1 Kualitas Pelayanan Islam (X)	,375	,036	,722	10,340	,000

Sumber: Data Olahan SPSS 21

Hasil pengujian statistik pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 10,340 lebih besar dari pada t_{tabel} ($n=100$, 5%) 1,664 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel

kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Y).

b. Uji Determinasi (R^2)

Dalam menjelaskan variabel dependen, adalah Kualitas Pelayanan. Nilai determinasi (R^2) untuk menunjukkan persentase tingkat kebenaran prediksi dari pengujian regresi yang dilakukan. Nilai (R^2) memiliki range dari 0 sampai 1, jika nilai (R^2) semakin mendekati 1 berarti semakin besar variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen hubungan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen, diukur dengan koefisien korelasi (R). Jika angka R diatas 0,5 maka korelasi atau hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen adalah kuat. Sebaliknya jika angka R dibawah 0.5 maka korelasi atau hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen adalah lemah (Agung, 2017).

Tabel 4.10
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,722 ^a	,522	,517	2,454

Sumber: Data Olahan SPSS 21

Hasil pengujian yang ditunjukkan pada tabel 4.10 diatas bahwa besar koefisien determinasi (R Square) pada penelitian ini adalah 52,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 47,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan pada model penelitian ini. (Agung, 2017).

D. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan konsumen di depot air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal, sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0, 522 yang berarti 52,2% perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya

sebesar 47,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada depot penampungan air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 25,583 + 0,375X$. Sedangkan hasil uji regresi linear sederhana melalui uji t, membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan Islam (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di depot penampungan air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal. Dengan nilai t-hitung 10,340 lebih besar dari nilai t-tabel 1,664 ($n=100$, 5%) atau $10,340 > 1,664$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_o ditolak.

DAFTAR PUSTAKA

- Gozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Ponegoro.
- Muhammad. (2020). *Pengantar Akuntansi Syariah Islam*. Jakarta. PT. Gramedia
- Philip, K., & Gary, A. (2018). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta. Erlangga.
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 9–33.