

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA PDAM TIRTA RATU SAMBAN

Diah Dwi Artiza⁽¹⁾
Silvi Juwita⁽²⁾

⁽¹⁾Universitas Muhammadiyah Bengkulu

⁽²⁾Universitas Negeri Padang

diahdwiartiza09@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of service quality, product quality, and satisfaction toward consumers' loyalty at PDAM Tirta Ratu Samban branch of Hulu Palik sub-district, North Bengkulu. This research used a qualitative method. The sample of this research was 105 consumers of PDAM Tirta Ratu Samban branch of Hulu Palik sub-district, North Bengkulu that taken by using accidental sampling technique. The data was collected by using instruments such as observation and questionnaire. The data was analyzed by using multiple regression analysis and coefficient of determination. The results of the research show that Service Quality (X1), Product Quality (X2) and Consumers' Satisfaction (X3) have a simultaneous effect toward Customers' Loyalty (Y) at PDAM Tirta Ratu Samban Branch Hulu Palik North Bengkulu. The results of regression equation analysis are as follows: $Y = 0.689 + 0.237 (X_1) + 0.163 (X2) + 0.331 (X3)$. $= 0.000 < 0.050$, Product Quality, obtained $t_{count} > t_{table}$ ($3.284 > 1.98260$) and ($sig < \alpha = 0.001 < 0.050$), Consumers' Satisfaction, obtained $t_{count} > t_{table}$ ($4.145 > 1.98260$) and ($sig < \alpha = 0.000 < 0.050$). This means that service quality, product quality, and consumers' satisfaction have a significant effect on customer loyalty at PDAM Tirta Ratu Samban, Hulu Palik sub-district, North Bengkulu.

Keywords: *Service quality, product quality, consumers' satisfaction, consumers' loyalty*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dan modern, memberikan dampak yang positif pada berbagai perusahaan yang bergerak di bidang industri, penjualan maupun jasa. Agar perusahaan tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain yang menawarkan atau mengeluarkan produk sejenis, maka manajemen perusahaan harus mampu mengelola perusahaannya dengan baik, supaya konsumen atau pelanggan yang ada tidak beralih kepada perusahaan lain.

Perusahaan dituntut untuk lebih memahami segala kebutuhan dan keinginan konsumen atau perusahaan harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan sehingga menumbuhkan loyalitas pada konsumen. Perusahaan juga dituntut untuk menggunakan teknologi-teknologi yang canggih dengan sistem otomatis untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Beberapa faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah kualitas layanan dan kualitas produk. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Pelayanan yang baik dapat menentukan kepuasan konsumen adalah kualitas jasa, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Menurut Kotler dan Armstrong (2004) menyatakan bahwa kualitas produk berhubungan erat dengan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk keseluruhan produk, keandalan, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan perbaikan, dan atribut bernilai lainnya. Jadi kualitas produk merupakan sekumpulan ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan, merupakan suatu pengertian gabungan dari keandalan, ketepatan, kemudahan, pemeliharaan serta atribut-atribut lainnya dari suatu produk.

Apabila konsumen merasa puas terhadap suatu produk yang di beli, akan menimbulkan kesetiaan pembeli sehingga membuat pembeli melakukan pembelian ulang di masa yang akan datang. Seperti yang dikatakan Moven dan Minor (2008) menyatakan bahwa loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik, yang diharapkan dapat membuat pelanggan untuk kembali melakukan transaksi.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama terhadap harapan pelanggan serta kebutuhannya. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan.

Menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sebaliknya jika yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Salah satu aset dari perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan sarana prasarana air bersih yang berkualitas yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM). Secara umum PDAM mempunyai misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, hal ini disebabkan karena sebagai perusahaan daerah PDAM tidak hanya berorientasi pada keuntungan (profit) semata, namaun PDAM juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Setiap perusahaan yang menginginkan untuk tetap eksis dipasar harus senantiasa memperhatikan kepuasan pelanggan pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang akan tetapi juga mampu memdatangkan pelanggan baru. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan produk yang baik (Utari,2010).

Adapun fenomena yang terjadi pada saat pra penelitian yaang dilakukan dengan mewawancarai konsumen PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara yaitu ibu Nurwelis dan ibu Rosdiana. Berdasarkan wawancara ditemui bahwa konsumen masih menilai kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen yang masih banyak keluhan-keluhan dari konsumen mengenai air PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara yang masih jadi kendala macetnya aliran air kepada konsumen aehingga membuat konsumen menjadi tidak loyalitas dalam berlangganan

pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

METODE

Peneliti mengambil tempat penelitian PDAM Tirta Ratu Samban Kantor Cabang alamat Desa Taba Padang Kol Kecamatan Hulu Palik Kabupaten Bengkulu utara. Waktu penelitian pada bulan Januari 2021 sampai dengan selesai.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena bagi peneliti kuantitatif berfungsi untuk pembuktian/ konfirmasi. Dalam penelitian ini akan diperoleh data yang memberikan pembuktian nyata berupa angka-angka.

Menurut Sugiyono (2013) “ Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui, Darmawan (2013)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Sedangkan Soehardi Sigit (2001) menyatakan bahwa populasi adalah yang semua anggotanya memiliki beberapa kesamaan atau karakteristik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah melakukan pembelian minimal 5 kali pada PDAM Tirta Ratu Samban (Kantor Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu utara)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Penentuan jumlah sampel menurut Hair (2009) yang memegang peranan penting dalam estimasi dan interpretasi hasil maka ukuran sampel yang ideal dan *representative* adalah tergabung pada jumlah indikator variabel observasi dikalikan 5 sampai 10 kali.

Teknik pengumpulan data atau Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi :

Menurut Sugiyono (2013) metode observasi adalah metode pengumpulan data di mana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi yang kompleks dan merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang mengutamakan pengamatan dan ingatan. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara datang langsung ke lokasi penelitian yaitu PDAM Tirta Ratu Samban (Kantor Cabang

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Pertanyaan-pertanyaan pada angket dibuat dengan skala Likert dengan 1-5. Skor 1-5 digunakan peneliti karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keragu-raguan atau netral dalam memilih jawaban.

Untuk menganalisis data hasil penelitian ini peneliti menggunakan beberapa pengujian yaitu: Analisis Deskriptif, Pengujian asumsi klasik, Uji regresi linear berganda, uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

HASIL PENELITIAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk menggambarkan mengenai tanggapan responden terhadap variabel (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen) terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, maka diperoleh tabel di bawah ini :

Tabel. 1
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.842	1.191		.707	.481
Kualitas Pelayanan	.236	.060	.323	3.912	.000
Kualitas Produk	.133	.054	.232	2.474	.015
Kepuasan Konsumen	.384	.089	.359	4.335	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : olah data SPSS 2021

Dari perhitungan hasil regresi di atas didapatkan persamaan regresinya adalah sebagai berikut : $Y = 0.842 + 0.236 (X_1) + 0.133 (X_2) + 0.384 (X_3)$. Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai Konstanta 0.842 mempunyai arti bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) sama dengan nol, maka variabel Loyalitas Pelanggan akan tetap yaitu 0.842. Dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) dianggap tetap.
2. Koefisien Regresi X_1 , sebesar 0.236 mempunyai makna jika nilai variabel Kualitas Pelayanan (X_1) naik satu satuan maka nilai Loyalitas Pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.236 dengan asumsi variabel Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) dianggap tetap.
3. Koefisien Regresi X_2 , sebesar 0.133 mempunyai makna jika nilai variabel Kualitas Produk (X_2) naik satu satuan maka nilai Loyalitas Pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.133 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Konsumen (X_3) dianggap tetap.
4. Koefisien Regresi (X_3) sebesar 0.384 mempunyai makna jika nilai variabel Kepuasan Konsumen (X_3) naik satu satuan maka nilai Loyalitas Pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.384 dengan asumsi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kualitas Produk (X_2) dianggap tetap.

Koefisien Determinasi R²

Untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) terhadap variabel terikat Loyalitas Pelanggan (Y) maka hasil dari perhitungan komputer menggunakan SPSS didapatkan uji koefisien determinasi sebagai berikut:

Tabel. 2
Nilai Koefisien Determinasi Hasil Penelitian
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.781 ^a	.610	.599	1.56284	2.288

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Konsumen

Sumber : olah data SPSS 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai koefisien determinasi Adjusted R Square (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.599. Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3), terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Menunjukkan nilai sebesar 59,9 % terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, sedangkan sisahnya sebesar 0.401 atau 40,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Dengan Uji t

Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat digunakan uji t sebagai berikut :

Tabel. 3
Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	.842	1.191		.707		.481
Kualitas Pelayanan	.236	.060	.323	3.912	1.98373	.000
Kualitas Produk	.133	.054	.232	2.474	1.98373	.015
Kepuasan Konsumen	.384	.089	.359	4.335	1.98373	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : olah data SPSS 2021

Melalui perhitungan yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS, maka perbandingan antara t_{hitung} dengan $t_{\alpha/2} (n-k-1) = 105 - 3 - 1 = 101$ (1.98373) setiap variabel sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.912 > 1.98373$) dan ($sig < \alpha = 0,000 < 0,050$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) secara

positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

2. Kualitas Produk, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.474 > 1.98373$) dan ($sig < \alpha = 0,015 < 0,050$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel Kualitas Produk (X_2) secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.
3. Kepuasan Konsumen, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.335 > 1.98373$) dan ($sig < \alpha = 0,000 < 0,050$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel Kepuasan Konsumen (X_3) secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Pengujian Hipotesis Dengan Uji F

Untuk menguji pengaruhh variabel bebas secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat menggunakan uji F sebagai berikut :

Tabel. 4
Hasil Pengujian Hipotesis dengan Uji F

ANOVA ^b						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F _{hitung}	F _{tabel}	Sig.
1 Regression	386.644	3	128.881	52.767	2.699	.000 ^a
Residual	246.689	101	2.442			
Total	633.333	104				

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk

b. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : olah data SPSS 2021

Berdasarkan tabel uji hipotesis dengan uji F di atas diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($52.767 > 2.699$) dan ($sig \alpha = 0.000 < 0,050$), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan pada, Konsumen PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara melalui penyebaran kuesoner terhadap 105 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3), secara parsial maupun pengaruhnya secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat, Loyalitas Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, Sehingga dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Ratu Samban

Dari hasil pengujian dan pengolahan data yang telah dilakukan diketahui bahwa Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara sudah baik, namun masih harus terus ditingkatkan lagi. Dengan nilai tertinggi pada

pernyataan (Air PDAM memberikan pelayanan mudah pada konsumen) diangka 4.1. Dengan adanya kemudahan yang ditawarkan tentunya akan membuat para konsumen lebih senang dalam memakai jasa air PDAM ini. Akan tetapi sebagian konsumen masih ada yang meragukan akan jaminan pelayanan yang diberikan oleh PDAM, hal ini tentunya harus menjadi sebuah perhatian serius bagi pihak PDAM.

Kualitas Produk pada PDAM Tirta Ratu Samban

Dari hasil pengujian dan pengolahan data yang telah dilakukan diketahui bahwa Kualitas Produk pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara sudah baik, tentunya hal ini harus terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan lagi. Dengan nilai tertinggi pada pernyataan (Produk air PDAM memiliki jenis air yang sangat berkualitas) diangka 4,07. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas air yang dimiliki oleh PDAM ini baik dan bagus untuk digunakan para konsumennya. Namun bagi sebagian konsumen pengguna air PDAM, mereka merasa bahwasannya air PDAM ini terkadang kualitasnya tidak konsisten, terutama pada saat musim kemarau tiba maupun pada saat musim penghujan warna air bisa berubah.

Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirta Ratu Samban

Dari hasil pengujian dan pengolahan data yang telah dilakukan diketahui bahwa para konsumen merasa sudah cukup puas dengan pelayanan yang diberikan selama ini, meskipun masih harus ada yang diperbaiki lagi. Dengan nilai tertinggi pada pernyataan (Saya merasa puas menggunakan fasilitas yang ada di PDAM) diangka 3,97. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum para konsumen PDAM ini sudah merasa puas dengan pelayanan maupun produk yang ditawarkan. Namun bagi sebagian konsumen, mereka merasa peralatan yang dipakai masih kurang bagus dan bersih hal ini ditandai dengan air yang kadang-kadang sedikit berbau.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan Pada Konsumen PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, melalui penyebaran kuesioner terhadap 105 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Dari hasil uji t terhadap variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.192 > 1.98373$) dan ($sig < \alpha = 0,000 < 0,050$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1) secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Yendri Ramadan, Sri Wahyuni, Citra Ramyani (2016), Munandar, J. A., & Onsardi, O. (2021), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Amalia Reva Alviska (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Klinik Erha Di Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Klinik Erha Di Malang).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nurul Aini Fadhila

Diansyah (2018) Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center.

Pengaruh Kualitas Produk (X₂) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan Pada Konsumen PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, melalui penyebaran kuesioner terhadap 105 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel Kualitas Produk (X₂) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Dari hasil uji t terhadap variabel Kualitas Produk, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2.474 > 1.98373$) dan ($sig < \alpha = 0,015 < 0,050$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel Kualitas Produk (X₂) secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Amalia Reva Alviska (2017), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Klinik Erha Di Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Konsumen Klinik Erha Di Malang).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Yendri Ramadan, Sri Wahyuni, Citra Ramyani (2016), Onsardi, O., Wulandari, K., Finthariasari, M., & Yulinda, A. T. (2021) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nurul Aini Fadhila Diansyah (2018), Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas.

Pengaruh Kepuasan Konsumen (X₃) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan Pada Konsumen PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, melalui penyebaran kuesioner terhadap 105 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel Kepuasan Konsumen (X₃) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Dari hasil uji t terhadap variabel Kepuasan Konsumen, diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.335 > 1.98373$) dan ($sig < \alpha = 0,000 < 0,050$), hal tersebut menyatakan adanya pengaruh variabel Kepuasan Konsumen (X₃) secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nurul Aini Fadhila Diansyah (2018) Program Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta. Dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Syifa Medical Center.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sasha Dwi Harumi Universitas Medan Area (2016), dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nina Kurnia Sari dan Nina Erna Wati (2012), Sonatasia, D., & Arini, E. (2020), Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan Pada Konsumen PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara, melalui penyebaran kuesioner terhadap 105 orang responden yang telah diuji sehingga dapat diketahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) secara simultan atau bersama-sama Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Dari hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu ($52.767 > 2.699$) dan ($\text{sig } \alpha = 0.000 < 0,050$), maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara simultan atau bersama-sama terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kualitas Produk (X_2) dan Kepuasan Konsumen (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Yendri Ramadan, dkk (2016), dengan judul Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji D'besto Cabang Gunung Pangilun. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel bebas yaitu Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Restoran Cepat Saji D'besto Cabang Gunung Pangilun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Nina Kurnia Sari dan Nina Erna Wati (2012), Toyib, R., Onsardi, O., & Muntahanah, M. (2020). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan dan Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Kencling Semarang.

KESIMPULAN

Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan pada PDAM Tirta Ratu Samban Cabang Kecamatan Hulu Palik Bengkulu Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryandi, J., & Onsardi, O. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Cafe Wareg Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib)*, 1(1), 117-127.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Irawan, Handy (2003). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Computindo.
- Kartajaya, Hermawan. (2006), Seri 9 Elemen Marketing : Hermawan Kartajaya on Marketing Mix, Bandung : Mizan Pustaka
- Kotler, P. and Keller, K.L. (2009). *Marketing Management: 13th Edition*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Kotler, Philip. and Armstrong, Garry, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Jilid 1, Erlangga, Jakarta
- Munandar, J. A., & Onsardi, O. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menabung Di Bank Sumsel Babel Kcp Tanjung Sakti. (*Jems*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(1), 43-52.
- Onsardi, O., Wulandari, K., Fintahiasari, M., & Yulinda, A. T. (2021). Impact Of Service Marketing On Student Decisions. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan)*, 7(2), 234-254.
- Sonatasia, D., & Arini, E. (2020). Strategi Meningkatkan Loyalitas Konsumen Makanan Khas Kota Curup Kabupaten Rejang Lebong. (*Jmmib*) *Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis*, 1(1).
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Toyib, R., Onsardi, O., & Muntahanah, M. (2020). Promosi Produk Pertanian Dan Kerajinan Menggunakan Website Serta Pembukuan Sederhana di Desa Sido Dadi Kecamatan Arma Jaya Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bumi Raflesia*, 3(1).
- Umar, H. (2002). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen: Catatan Kedua*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2009). *Service marketing* (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.