



PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PDAM LEMATANG ENIM

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION AT PDAM LEMATANG ENIM

Surya Nugraha Dinata¹, Sri Rahayu², Ummi Kalsum³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

Email : Suryanugrahadinata4@gmail.com¹, sri_rahayu@um-palembang.ac.id² ummi@um-palembang.ac.id³

Article Info

Article history :

Received : 25-09-2024

Revised : 28-09-2024

Accepted : 02-10-2024

Published : 05-10-2024

Abstract

This research aims to determine the effect of product quality and price on consumer satisfaction at P.D.A.M. Lematang Enim. The type of research used is associative research. The data collection technique in research is by distributing questionnaires. The research population was all P.D.A.M. Lematang Enim consumers, totalling 10,000 consumers and a sample of 99 P.D.A.M. Lematang Enim consumers. The sampling technique uses nonprobability sampling, which is accidental sampling. The data analysis used in this research is multiple linear regression analysis, with a significance level of 10%. The results of the research show that 1) There is a positive and significant influence of Product Quality and Price on Consumer Satisfaction of P.D.A.M. Lematang Enim, 2) There is a positive and significant influence of Product Quality on Consumer Satisfaction of P.D.A.M. Lematang Enim, 3) There is a positive and significant influence of Price on P.D.A.M. Consumer Satisfaction Lematang Enim.

Key words: Product Quality, Price and Consumer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim. Dan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Asosiatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian adalah dengan penyebaran kuisioner. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen PDAM Lematang Enim berjumlah 10.000 konsumen dan sampel sebanyak 99 konsumen PDAM Lematang Enim. Teknik pengambilan sampel menggunakan Nonprobability Sampling dengan cara Accidental Sampling Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan tingkat signifikan 10%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim, terdapat pengaruh signifikan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim, terdapat pengaruh signifikan Harga terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim.

Kata Kunci ; Kualitas Produk, Harga dan Kepuasan Konsumen.



PENDAHULUAN

Peranan pemasaran saat ini tidak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara berkelanjutan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya.

Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen Ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Tjiptono dan Meithiana, 2019).

Menurut Kotler (2016) Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan. Kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berhubungan dengan penelitian ini adalah kualitas produk menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi daripada keinginan pelanggan dan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya.

Selain itu kepuasan konsumen juga dipengaruhi oleh harga menurut Kotler dan Armstrong (2017), Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena harga telah ditetapkan oleh perusahaan menjadi tolak ukur untuk mencapai kepuasan, hal ini dikarenakan harga merupakan salah satu bahan pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk.

PDAM merupakan Badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga masyarakat pada suatu daerah. PDAM sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Berdasarkan hasil prariset dapat dilihat bahwa permasalahan yang terjadi pada faktor – faktor kepuasan konsumen terjadi pada kualitas air PDAM Lematang Enim merasa bahwa kualitas air yang disalurkan kepada konsumen sering bermasalah seperti air keruh, yang



mengakibatkan rasa dan aroma air tidak enak dan air lambat disalurkan yang disebabkan oleh kebocoran pipa. Kemudian konsumen merasa tidak puas dengan harga yang diberikan PDAM Lematang Enim. Harga yang sudah ditetapkan tidak sesuai dengan kualitas air dan manfaat dari air PDAM Lematang Enim, selain itu harga yang diberikan tidak terjangkau oleh semua konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim.

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim.

KAJIAN LITERATUR

Kepuasan konsumen merupakan hal penting bagi suatu perusahaan. Kepuasan konsumen menurut Abdullah dan Tantri (2019) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Daryanto dan Setyabudi (2014) kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kotler (2016) Kepuasan konsumen adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Indikator kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi (2019) yaitu kualitas produk, kualitas layanan, harga, dan customer experience.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi daripada keinginan pelanggan dan kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Sofjan (2016), kualitas produk adalah pernyataan tingkat kemampuan dari suatu merek atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan. Indikator kualitas produk menurut Potter dan Hotchkiss (2015) yaitu porsi, tekstur, aroma, dan rasa.

Menurut Kotler dan Armstrong (2017), Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu barang atau jasa atau jumlah dari nilai uang yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Harga merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena harga telah ditetapkan oleh perusahaan menjadi tolak ukur untuk mencapai kepuasan, hal ini dikarenakan harga merupakan salah satu bahan pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk. Indikator harga menurut Kotler dan Armstrong (2017) yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat.



METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif, karena penelitian ini akan menjelaskan keterkaitan (hubungan atau pengaruh) antara satu variabel dengan variabel lainnya. Dalam hal ini variabel-variabel yang dikaitkan (Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim).

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PDAM Lematang Enim, Jl. Jendral Sudirman No. 6, Ps. III Muara Enim, Kec. Muara Enim, Kab. Muara Enim, Sumatera Selatan 31313 (0734) 421093.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PDAM Lematang Enim yang berjumlah 10.000 konsumen. Populasi dalam penelitian ini bersifat finite population karena kriteria yang jelas dan terbatas. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 99 konsumen. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Nonprobability Sampling dengan cara Accidental Sampling. Menurut Sugiyono (2019:138) Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dilihat dari orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

Data Yang Diperlukan

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini akan digunakan kuisioner, karena dapat mengungkapkan pendapat atau tanggapan seseorang baik secara individu maupun kelompok terhadap permasalahan.

Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif yang dikuantitatifkan. Analisis kuantitatif dilakukan dengan menggunakan pengujian statistik dari hasil kuisioner, kemudian hasil pengujian tersebut dijelaskan menggunakan kalimat-kalimat. Dengan kata lain, analisis kuantitatif terlebih dahulu digunakan kemudian dilanjutkan dengan analisis kualitatif. Analisis kuantitatif digunakan untuk melihat hasil kuisioner dengan menggunakan tabulasi (tabelaris) yang berupa penelitian dari hasil pengisian kuisioner.

Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah Uji Instrument, Analisis Regresi Linear Berganda.



PAPARAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil Uji Validitas

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	Person Correlation (<i>r</i> _{hitung})	<i>r</i> _{tabel} ($\alpha=10\%$) (<i>n</i> =30) (<i>df</i> = <i>n</i> -2)	Keterangan
Kepuasan Konsumen (Y)	Y.1	0,748	0,3061	Valid
	Y.2	0,647	0,3061	Valid
	Y.3	0,855	0,3061	Valid
	Y.4	0,733	0,3061	Valid
	Y.5	0,668	0,3061	Valid
	Y.6	0,800	0,3061	Valid
Kualitas Produk (X1)	X1.1	0,607	0,3061	Valid
	X1.2	0,834	0,3061	Valid
	X1.3	0,661	0,3061	Valid
	X1.4	0,908	0,3061	Valid
	X1.5	0,616	0,3061	Valid
	X1.6	0,799	0,3061	Valid
Harga (X2)	X2.1	0,764	0,3061	Valid
	X2.2	0,700	0,3061	Valid
	X2.3	0,864	0,3061	Valid
	X2.4	0,621	0,3061	Valid
	X2.5	0,776	0,3061	Valid
	X2.6	0,738	0,3061	Valid

Sumber. Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Tabel 1 menunjukkan hasil pengolahan data seluruh variabel menggunakan SPSS V.26, menunjukkan bahwa seluruh *r*_{hitung} memiliki nilai lebih besar dari *r*_{tabel} (0,3061). Artinya seluruh pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan seluruh pernyataan tersebut dapat dijadikan alat ukur yang valid dalam analisis berikutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kepuasan Konsumen	0,836	0,60	Reliabel
Kualitas Produk	0,828	0,60	Reliabel
Harga	0,839	0,60	Reliabel

Sumber. Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Tabel 2 menunjukkan bahwa keseluruhan indikator yang digunakan pada setiap butir pernyataan dalam penelitian ini dikatakan reliabel, karena keseluruhan indikator yang digunakan memiliki nilai $\geq 0,60$.

**Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Tabel 3.
Hasil Uji Regresi Linier

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	2.666	.988	
	Kualitas Produk	.135	.066	.148
	Harga	.692	.071	.702

Sumber. Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai constant sebesar (2,666), koefisien untuk variabel kualitas produk sebesar (0,135), dan koefisien untuk variabel harga sebesar (0,692). Melalui hasil analisis regresi linier berganda terlihat nilai koefisien-koefisien tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 2,666 + 0,135X_1 + 0,692X_2$$

Nilai konstanta sebesar 2,666 bernilai positif menunjukkan bahwa seandainya kualitas produk dan harga dianggap tetap, maka kepuasan konsumen tetap bernilai 2,666.

Nilai koefisien kualitas produk sebesar 0,135, menunjukkan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya apabila terjadi peningkatan pada kualitas produk maka kepuasan konsumen akan meningkat dan sebaliknya apabila kualitas produk menurun maka kepuasan konsumen akan menurun. Menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor kualitas produk akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,135 dengan menjaga harga tetap/konstan.

Nilai koefisien harga sebesar 0,692, menunjukkan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Artinya apabila terjadi peningkatan pada harga maka kepuasan konsumen akan meningkat. Dan sebaliknya apabila harga menurun maka kepuasan konsumen akan menurun. Menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor harga akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,692 dengan menjaga kualitas produk tetap/konstan.

Hasil Uji F

Tabel 4.
Hasil Uji F
ANOVA

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	467.286	2	233.643	75.604	.000 ^b
	Residual	296.674	96	3.090		
	Total	763.960	98			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2024



Tabel 4 menunjukkan hasil uji F (simultan) dapat dilihat nilai Fhitung untuk variabel kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim sebesar 75,604. Sedangkan nilai Ftabel dengan taraf nyata $\alpha = 10\%$ dan derajat kebebasan Ftabel = f (k) (n-k), Ftabel = f (2) (99-2) = f (2) (97) sebesar 2,36. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung (75,604) > Ftabel (2,36), dengan tingkat signifikan sebesar (0,000) < 0,1. Maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim.

Hasil Uji t

Tabel 5.
Hasil Uji t (parsial)

Model	t	Sig.
1 (Constant)	2.698	.008
Kualitas Produk	2.049	.043
Harga	9.750	.000

Sumber. Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Nilai ttabel dengan taraf nyata $\alpha = 10\%$, ttabel = t ($\alpha/2$) (n-2) = t (0,1/2) (99-2) = t (0,05) (97) adalah sebesar 1,660 dapat dijelaskan bahwa berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai thitung variabel kualitas produk sebesar (2,049) > ttabel (1,660) dengan nilai sig t sebesar (0,043) < 0,1. Maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai thitung variabel lingkungan kerja sebesar (9,750) > ttabel (1,660) dengan nilai sig t sebesar (0,000) < 0,1. Maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim.

Koefisien Determinasi

Tabel 6.
Hasil Uji Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.782 ^a	.612	.604	1.75794

Sumber. Hasil Pengolahan Data Primer, 2024

Berdasarkan di atas, menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,604 berarti bahwa hubungan antara variabel kualitas produk dan harga mampu menjelaskan perubahan variabel kepuasan konsumen sebesar 60,4% dan sisanya sebesar 39,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.



PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim

Berdasarkan hasil analisis pengujian yang dilakukan diketahui adanya pengaruh signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim. Koefisien determinasi yang memperlihatkan sumbangan dari variabel kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 60,4%.

Indikator kualitas produk terlihat banyak responden yang menjawab tidak setuju artinya kualitas air PDAM Lematang Enim masih belum sesuai dengan harapan konsumen sehingga berdampak pada kepuasan konsumen, hal ini disebabkan akibat berkurangnya bahan baku akibat menurunnya debit air Sungai Enim, air yang diolah PDAM Lematang Enim yang sampai ke rumah-rumah penduduk bermasalah. Sebab, tak hanya seringkali mengalami kemacetan dari pendistribusian, air pun nampak keruh dan tak layak konsumsi. Masalah mengenai kualitas produk yang dihasilkan oleh PDAM Lematang Enim ini perlu pengontrolan yang lebih intensif sebelum dilakukan pendistribusian kepada konsumen agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Begitu juga dengan harga yang ditetapkan oleh PDAM Lematang Enim tidak terjangkau oleh semua konsumen. yang dimiliki oleh PDAM Lematang Enim. Kenaikan harga ini disebabkan oleh biaya – biaya lain seperti listrik, tawar dan sebagainya sehingga antara pendapatan dan pengeluaran untuk memproduksi air bersih sudah tidak sesuai lagi dan terus disubsidi.

Selain itu pada indikator kualitas pelayanan masih banyak responden yang menjawab tidak puas, artinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki dengan melakukan perbaikan – perbaikan secara cepat, dan cepat tanggap pada masalah keluhan konsumen agar para konsumen merasa puas dan bisa menceritakan hal – hal positif setelah menggunakan air PDAM Lematang Enim.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan Kotler (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang dikeluarkan. Menurut Kotler (2017) Kepuasan konsumen adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Variabel atau faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penelitian ini menggunakan kualitas produk dan harga.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rodiaminollah dan Hanifah (2021) dengan persamaan hasil penelitian bahwa kualitas produk dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.



Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim

Berdasarkan hasil analisis pengujian yang dilakukan diketahui adanya pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim. Berdasarkan jawaban responden bahwa indikator – indikator yang digunakan sebagai tolak ukur yaitu:

Porsi air yang diberikan oleh PDAM Lematang Enim sering mengalami kendala dimana banyaknya porsi air yang disalurkan mengalami kebocoran sehingga tidak tersalurkan kepada para konsumen. Aroma yang timbul dari Air PDAM Lematang Enim berbau tidak enak dan rasa Air Ketika dikonsumsi berasa tidak enak. Rasa yang timbul dari air PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim tidak enak ketika dikonsumsi disebabkan oleh air sungai yang selama ini menjadi warna coklat pekat keruh, yang disebabkan oleh limbah industri dari pertambangan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim artinya kualitas produk sangat perlu diperhatikan terutama mengenai porsi, aroma, dan rasa air sebelum didistribusikan kepada konsumen sehingga bisa meningkatkan kepuasan konsumen, sebaliknya apabila porsi air yang didistribusikan, aroma dan rasa mengalami penurunan maka kepuasan konsumen juga mengalami penurunan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan Kotler (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang dikeluarkan. Pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan adalah kualitas produk.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maramis, Sepang, dan Soegoto (2018), Aditya (2020), Nurul dan Mulyowahyudi (2019), dan Rodiaminollah dan Hanifah (2021).

Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap kualitas produk table IV.9 dimana jawaban responden didominasi oleh jawaban tidak setuju artinya terdapat penolakan responden terutama pada pernyataan:

Air PDAM Lematang Enim tidak pernah mengalami kendala dalam penyaluran tekanan porsi air ke masyarakat. Aroma air PDAM Lematang Enim bau sedap. Air PDAM Lematang Enim memiliki rasa yang enak jika di minum.

Masalah diatas berdampak pada kepuasan konsumen pada table IV.8 yaitu: Kualitas Air PDAM Lematang Enim tidak sesuai dengan yang dijanjikan dan diharapkan oleh konsumen.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti memberikan saran yaitu PDAM Lematang Enim perlu melakukan pengecekan berkala terkait kualitas air yang disalurkan kepada konsumen dan pengecekan saluran air apabila terjadi kebocoran segera diperbaiki. Penanganan khusus terkait aroma air dan rasa yang ditimbulkan dari air tersebut agar air yang di salurkan ke konsumen lebih baik dan layak digunakan.



Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PDAM Lematang Enim

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan diketahui adanya pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim. Artinya apabila masalah yang ada seperti harga yang dibebankan kepada konsumen terlalu mahal. Berdasarkan jawaban responden bahwa indikator – indikator yang digunakan sebagai tolak ukur yaitu:

Keterjangkauan harga yang telah ditetapkan tidak terjangkau oleh konsumen dikarenakan adanya kenaikan harga disebabkan oleh biaya – biaya lain seperti listrik, tawas dan sebagainya sehingga antara pendapatan dan pengeluaran untuk memproduksi air bersih sudah tidak sesuai lagi dan terus disubsidi. Kesesuaian harga dengan prosuk seperti kualitas air yang diberikan juga tidak sesuai dengan harga yang sudah ditetapkan, dimana kualitas air tidak selalu bersih dan terkadang berwarna keruh seperti air sungai. Selanjutnya manfaat yang dirasakan oleh konsumen juga tidak ada, seharusnya dengan harga yang mahal konsumen bisa mendapatkan Air yang baik dan bisa bermanfaat.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka PDAM Lematang Enim perlu mengatasi masalah harga yang telah ditetapkan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim, begitu juga sebaliknya apabila masalah tersebut tidak diatasi maka akan menurunkan kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dikemukakan Kotler (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya yang dikeluarkan. Pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan adalah kualitas produk. Pada penelitian ini yaitu variabel yang digunakan adalah harga.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maramis, Sepang, dan Soegoto (2018), Aditya (2020), Nurul dan Mulyowahyudi (2019).

Berdasarkan distribusi jawaban responden terhadap harga table IV.10 dimana jawaban responden didominasi oleh jawaban tidak setuju artinya terdapat penolakan responden terutama pada pernyataan:

Air PDAM Lematang Enim memberikan harga yang terjangkau sesuai dengan kualitas produk. Harga Air PDAM Lematang Enim selalu terjangkau dan tidak pernah mengurangi kualitas produk. Air PDAM Lematang Enim memberikan harga sesuai manfaat berupa penggunaan air yang bisa diminum atau memasak.

Masalah diatas berdampak pada kepuasan konsumen pada table IV.8 yaitu: konsumen tidak puas menggunakan air PDAM Lematang Enim.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka peneliti memberikan saran yaitu sebaiknya harga yang sudah ditetapkan memperhatikan kemampuan konsumen dan memperhatikan kualitas air PDAM Lematang Enim, pemberian harga yang tinggi juga harus meningkatkan kualitas air yang seharusnya baik dan bisa dirasakan manfaatnya oleh konsumen seperti air yang bisa



digunakan untuk mandi, minum ataupun memasak dan lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan uji F disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} (75,604) > F_{tabel} (2,36)$, dengan tingkat signifikan sebesar $(0,000) < 0,1$, artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai t_{hitung} variabel kualitas produk sebesar $(2,049) > t_{tabel} (1,660)$ dengan nilai $sig\ t$ sebesar $(0,043) < 0,1$, artinya ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh nilai t_{hitung} variabel lingkungan kerja sebesar $(9,750) > t_{tabel} (1,660)$ dengan nilai $sig\ t$ sebesar $(0,000) < 0,1$, artinya ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan konsumen PDAM Lematang Enim.

SARAN

PDAM Lematang Enim perlu memperhatikan kualitas produk dan harga karena dalam penelitian ini keduanya berpengaruh signifikan.

Terhadap kualitas produk sebaiknya PDAM Lematang Enim perlu melakukan pengecekan berkala terkait kualitas air yang disalurkan kepada konsumen dan pengecekan saluran air apabila terjadi kebocoran segera diperbaiki. Penanganan khusus terkait aroma air dan rasa yang ditimbulkan dari air tersebut agar air yang di salurkan ke konsumen lebih baik dan layak digunakan.

Terhadap harga sebaiknya harga yang sudah ditetapkan memperhatikan kemampuan konsumen dan memperhatikan kualitas air PDAM Lematang Enim, pemberian harga yang tinggi juga harus meningkatkan kualitas air yang seharusnya baik dan bisa dirasakan manfaatnya oleh konsumen seperti air yang bisa digunakan untuk mandi, minum ataupun memasak dan lainnya

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. B. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum PT Tirta Kencana Mekar Tangerang. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 61 - 67 Vol 17 (1).
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Nurahmi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: NoerFikri.
- Assauri, S. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.



- Hasan, M. I. (2015). Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kotler, K. (2016). Marketing Management. Boston: Pearson Education.
- Kotler, P., & Amstrong. (2017). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali.
- Maramis, F. S., Sepang, J. S., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Air Manado. Jurna EMBA, 1658 - 1667 Vol 6 (3).
- Nurul, A., & Mulyowahyudi, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, Distribusi dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan AMDK Quelle di Kota Cilegon. Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia, 1 - 15 Vol 2 (1).
- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2015). food Science. New York: Chapman And Hall.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Aqua Golden Mississippi. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana, 1 - 14 Vol 7 (2).
- Rodiaminollah, M., & Hanifah. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pembelian Air Minum Dalam Kemasan Merk As Salafi Ponpes Al Ihsan. Jurnal Ekonomi Syariah dan Hukum Islam, 57 - 66 Vol 4 (2).
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tantri, F., & Abdullah, T. (2019). Pengantar Bisnis. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Meithiana. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: Unitomo Press.