

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

YANTI MURNI, HENDRI ZET

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Sumbar
yantimurni07@gmail.com, hendrizet@gmail.com

Abstract. *This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer satisfaction in UPT. Pengelola Clean Water Management. The type of research is quantitative. The data is processed by computerized using SPSS 18.0 program. Number of UPT subscribers. Clean Water Management of Pariaman City continues to increase, but the increasing number of customers was also directly proportional to the increase in the number of customers who complain. The independent variables are service quality (x_1) and product quality (x_2). Dependent variable is consumer satisfaction (Y). Population and sample used in this research is consumer of UPT. Clean Water Management Pariaman City as many as 79 people and was in place at the time of the research conducted. Data were collected using questionnaires and interviews. Hypothesis testing using multiple regression analysis, t test, F test and determination. The results show partially Quality of service (0,000) and product quality (0,035) have a significant effect on customer satisfaction and simultaneously also affect with the significance of 0.000. The effect is 44.4%*

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Consumer Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Jenis penelitian adalah kuantitatif. Data diolah secara komputerisasi memakai program SPSS 18.0. Jumlah pelanggan UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman terus mengalami peningkatan, akan tetapi peningkatan jumlah pelanggan ternyata juga berbanding lurus dengan peningkatan jumlah pelanggan yang complain. Variabel independen adalah kualitas pelayanan (x_1) dan kualitas produk (x_2). Variabel dependent adalah kepuasan konsumen (Y). Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman sebanyak 79 orang dan berada di tempat pada saat penelitian dilakukan. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner dan wawancara. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi berganda, uji t , uji F dan determinasi. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial Kualitas pelayanan (0,000) dan Kualitas produk (0,035) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan secara simultan juga berpengaruh dengan signifikansi 0,000. Adapun besaran pengaruhnya adalah 44,4%

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen.

A. Pendahuluan

Salah satu kebutuhan pokok manusia sehari-hari yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Dalam UUD 1945 Pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan filosofis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara.

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untuk kegiatan lainnya. Di satu sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air bersih yang ada.

Di Indonesia sendiri, dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 200 juta, kebutuhan air bersih menjadi semakin mendesak. Kecenderungan konsumsi air diperkirakan terus naik hingga 15-35 persen per kapita per tahun. Sedangkan ketersediaan air bersih cenderung melambat (berkurang) akibat kerusakan alam dan pencemaran. Sekitar 220 juta rakyat Indonesia belum memiliki akses terhadap air bersih. Penduduk Indonesia yang bisa mengakses air bersih untuk kebutuhan sehari-hari, baru mencapai 20% dari total penduduk Indonesia. Itupun yang dominan adalah akses untuk perkotaan. Artinya masih ada 82 persen rakyat Indonesia terpaksa mempergunakan air yang tak layak secara kesehatan (Forum Hijau Indonesia, 2013) Sebagai perwujudan dari UUD 45 Pasal 33 yang telah dijelaskan di atas dan menjawab tantangan akan permasalahan sisi meningkatnya kebutuhan air dihadapkan pada kendala makin terbatasnya sumber air bersih yang ada.

Di Indonesia sendiri, dengan jumlah penduduk mencapai lebih dari 200 juta, kebutuhan air bersih menjadi semakin mendesak. Kecenderungan konsumsi air diperkirakan terus naik hingga 15-35 persen per kapita per tahun. Sedangkan ketersediaan air bersih cenderung melambat (berkurang) akibat kerusakan alam dan pencemaran. Sekitar 220 juta rakyat Indonesia belum memiliki akses terhadap air bersih. Penduduk Indonesia yang bisa mengakses air bersih untuk kebutuhan sehari-hari, baru mencapai 20% dari total penduduk Indonesia. Itupun yang dominan adalah akses untuk perkotaan. Artinya masih ada 82 persen rakyat Indonesia terpaksa mempergunakan air yang tak layak secara kesehatan (Forum Hijau Indonesia, 2013). Sebagai perwujudan dari UUD 45 Pasal 33 yang telah dijelaskan di atas dan menjawab tantangan akan permasalahan kebutuhan air bersih di Indonesia, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ataupun UPT Air Bersih yang dikelola sendiri oleh pemerintahan daerah, yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia, salah satunya adalah di Kota Pariaman Sumatera Barat.

Keluhan masyarakat semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini UPT Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Di satu pihak permintaan masyarakat untuk air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sebanding dengan pemenuhan permintaan masyarakat tersebut. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman, baik dari pelanggan maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurang puas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, lokasi atau tempat pembayaran hanya berada di satu tempat, serta kecepatan penanganan keluhan yang kurang efektif sehingga membutuhkan waktu lebih dari yang diharapkan oleh pelanggan.

Seiring dengan penambahan jumlah penduduk, pelanggan air bersih juga semakin meningkat Oleh karena itu UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman harus mampu menyiapkan pasokan air bersih yang cukup untuk memenuhi tingkat perkembangan penduduk. Pelanggan air bersih dari tahun ke tahun ada kecenderungan

mengalami peningkatan Kalau dilihat jumlah pelanggan pada periode tahun 2012-2016, jenis pelanggan yang paling banyak adalah pelanggan rumah tangga, di mana rata-rata peningkatan setiap tahunnya adalah 13,5%. Dalam periode yang sama jenis pelanggan niaga juga mengalami peningkatan rata-rata 6,89% pertahun. Peningkatan ini sebagai akibat dari makin banyaknya masyarakat membuka usaha perumahan dan pertokoan, usaha kecil, usaha menengah, maupun usaha besar (UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman). Dengan demikian, kepuasan pelanggan UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman yang menyangkut Pelayanan (*service*), Kualitas Produk (*Quality*), kepuasan pelanggan terhadap keseluruhan produk/jasa yang dirasakan (*Overall customer satisfaction* (Sulistyo, 2008:47) diharapkan secara bertahap dapat ditingkatkan sesuai dengan misi utamanya, yaitu untuk memenuhi keinginan serta memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan

UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman sebagai unit usaha diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik tentu akan lebih memberikan kepuasan yang maksimal pada konsumen apabila diiringi dengan kualitas produk yang baik. Produk yang ditawarkan oleh penjual dapat dikatakan berkualitas oleh konsumen setelah konsumen merasakan kualitas air minum yang sudah dikonsumsinya dan hal ini yang membuat perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing. Dari adanya kualitas produk, konsumen dapat merasakan apakah suatu produk yang telah dikonsumsi tersebut sudah dapat dikatakan memenuhi atau tidaknya melebihi harapannya. Sehingga hal ini berkaitan pula dengan kepuasan konsumen atau pelanggan.

B. Metodologi Penelitian

Regresi Berganda

Dengan regresi berganda dapat diketahui terdapat tidaknya pengaruh antara kualitas pelayanan, kualitas produk, terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman

Uji Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.905	2.550		7.806	.000
kualitas pelayanan	.295	.059	.523	5.040	.000
kualitas produk	.185	.086	.223	2.150	.035

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Persamaan regresi yang didapatkan dari hasil perhitungan adalah sebagai berikut:

$$Y = 19,905 + 0.295 X_1 + 0.185 X_2$$

Dimana :

Y = Kepuasan konsumen

X₁ = Variabel kualitas pelayanan

X₂ = Variabel kualitas produk

Dari persamaan regresi dapat diartikan dan diambil kesimpulan sebagai berikut:

1) Konstanta sebesar 19,905 menyatakan bahwa jika variabel independen nilainya adalah 0, maka kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman nilainya adalah sebesar 19,905; 2) Koefisien regresi X₁ (Variabel kualitas layanan) sebesar 0.295 (29,5) dari semua faktor yang diteliti. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan yang paling besar terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Hal ini menyatakan semakin baik layanan suatu lembaga maka akan meningkatkan kepuasan konsumen untuk berlangganan; dan 3) Koefisien regresi X₂ (Variabel kualitas produk) sebesar 0.185 (18,5) menyatakan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Hal ini dikarenakan konsumen lebih menyukai kualitas air yang dialirkan.

Korelasi berganda

Hasil uji korelasi berganda antara kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel berikut

Uji Korelasi Berganda

Correlations

	kualitas pelayanan	kualitas produk	kepuasan konsumen
kualitas pelayanan	1	.580**	.652**
Pearson Correlation			
Sig. (2-tailed)		.000	.000
N	79	79	79
kualitas produk	.580**	1	.526**
Pearson Correlation			
Sig. (2-tailed)	.000		.000
N	79	79	79
kepuasan konsumen	.652**	.526**	1
Pearson Correlation			
Sig. (2-tailed)	.000	.000	
N	79	79	79

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Uji Determinasi

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel dependen

Tabel Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.677 ^a	.458	.444	2.496

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Dari tabel diatas diketahui bahwa besar koefisien determinasi (Adjusted R Square) atau analisis pengaruh kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), dalam menjelaskan atau memprediksi variabel kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman (Y) sebesar 0,444 atau 44,4%. Hal ini berarti variabel-variabel independen sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependennya. Dan sisanya dijelaskan atau diprediksikan oleh pengaruh lain di luar ke tiga faktor dan model lain di luar kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Uji Hipotesis. Pembuktian koefisien regresi dimaksudkan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen (X) yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk. Baik secara bersama-sama (uji F) maupun secara individual (Uji t) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Dengan demikian, maka akan dapat diketahui bersama apakah variabel-variabel independen tersebut benar-benar berpengaruh terhadap variabel dependen pada penelitian ini

Uji T, Uji t adalah suatu sarana pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk melakukan uji t, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

Ha : Variabel kualitas pelayanan, kualitas produk, secara sendiri-sendiri berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman

Tabel 4.21 Uji Parsial (uji t)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	19.905	2.550		7.806	.000
kualitas pelayanan	.295	.059	.523	5.040	.000
kualitas produk	.185	.086	.223	2.150	.035

a. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Variabel kualitas pelayanan. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai t hitung sebesar 5,040 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ sedangkan nilai t tabel sebesar 1,991. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel. Dengan demikian

dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh positif secara individu variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman

Variabel kualitas produk. Dari hasil perhitungan didapatkan nilai t hitung sebesar 2,150 dengan nilai signifikansi $0,035 < 0,05$ sedangkan nilai t tabel sebesar 1,991. Hal ini berarti nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh positif secara individu variabel kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariama

Uji F. Uji F adalah suatu sarana pengujian untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen. Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_a : Variabel independen kualitas layanan dan kualitas produk secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman

**Tabel Hasil Uji F
ANOVA^b**

Model	Sum of Squares	f	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	399.970	2	199.985	32.096	.000 ^a
Residual	473.549	76	6.231		
Total	873.519	78			

a. Predictors: (Constant), kualitas produk, kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan konsumen

Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2017

Dan hasil perhitungan didapat nilai F hitung 32,095 dengan tingkat signifikansi 0,000. sedangkan nilai F tabel sebesar 3,12 hal ini berarti nilai F hitung lebih besar dibandingkan F tabel, selain itu nilai alfa atau signifikan juga menunjukkan angka dibawah 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima artinya terdapat pengaruh secara bersama-sama variabel kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai t hitung sebesar 7,543 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($0,000 < 0,05$) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,369; maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas layanan merupakan keseluruhan berbagai ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Berbagai karakteristik jasa di atas, dianggap penting dalam menentukan kualitas jasa dan layanan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen”. Kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk atau jasa, tetapi juga menyangkut kualitas

manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan. Oleh karena itu, untuk menghasilkan produk atau jasa yang berkualitas harus didukung oleh manusia dan proses yang berkualitas pula. Baik tidaknya kualitas pelayanan barang atau jasa tergantung pada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Konsumen yang merasa puas secara tidak langsung akan menciptakan loyalitas, dan mendorong terjadinya rekomendasi dari mulut kemulut, bahkan dapat memperbaiki citra perusahaan dimata konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan. Kualitas pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pelayanan yang seperti inilah yang dipersepsikan sebagai pelayanan berkualitas dan ideal. Harapan konsumen tersebut tercermin pada dimensi kualitas pelayanan seperti tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pengiriman barang menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para konsumen. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus menjadi fokus utama perhatian perusahaan karena dapat menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ndaru (2013) melakukan penelitian tentang “Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kentucky Fried Chicken Semarang Candi”. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen adalah sebesar 80,9%.

Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk diperoleh nilai t hitung sebesar 5,427 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (0,000) dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,436; maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki manfaat bagi pemakainya (konsumen). Seseorang yang membutuhkan suatu produk akan membayangkan manfaat apa saja yang bisa diperoleh dari produk yang akan dipergunakan. Manfaat suatu produk merupakan konsekuensi yang diharapkan konsumen ketika membeli dan menggunakan suatu produk. Menurut Kotler (2007: 49), kualitas produk merupakan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Produk yang berkualitas tinggi sangat diperlukan agar keinginan konsumen dapat dipenuhi. Keinginan konsumen yang terpenuhi sesuai dengan harapannya akan membuat konsumen menerima suatu produk bahkan sampai loyal terhadap produk tersebut. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan. Pemasar yang tidak memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan akan menanggung tidak puasnya konsumen sehingga penjualan produknya pun akan cenderung menurun. Jika pemasar memperhatikan kualitas, maka konsumen tidak akan berpikir panjang untuk melakukan pembelian terhadap produk (Kotler dan Armstrong, 2008). Dengan demikian kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Abdul (2013) tentang “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan DE’PANS Pancake And Waffle Di Kota Malang)” yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Pelanggan DE’PANS Pancake And Waffle Di Kota Malang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen

Hasil analisis regresi menghasilkan urutan besarnya pengaruh variabel-variabel independen yang berbeda. Ini terlihat dari besarnya koefisien regresi dari yang terbesar pengaruhnya sampai yang terkecil berturut-turut adalah kualitas pelayanan (41,7), dan kualitas produk (26,7) Semua variabel independen (secara parsial) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman dengan dilakukan uji secara parsial. Sedangkan dari hasil uji F pengaruh secara bersama-sama (secara simultan) masing-masing variabel independen berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. adapun besaran pengaruhnya adalah 44,4%. Pengaruh yang paling dominan adalah variabel kualitas pelayanan. Ini menandakan bahwa diantara kedua variabel independen yang diuji pengaruh, variabel inilah yang memberikan kontribusi paling besar yaitu sebesar 41,7% dalam mempengaruhi variabel kepuasan konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Karena positif, semakin mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman maka kepuasan konsumen akan semakin tinggi. Hasil ini dimungkinkan karena layanan yang diberikan oleh UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman sangat mudah dan cepat. Variabel yang mempunyai pengaruh terbesar kedua adalah kepuasan. Variabel. Kualitas produk dan bernilai positif yaitu 26,7%, ini menandakan bahwa produk yang diberikan UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman memang sudah baik dan aman dikonsumsi oleh masyarakat, khususnya di wilayah UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman. Memberikan produk yang dapat memuaskan dan meningkatkan rasa kepercayaan para konsumen tentu akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen dan hasil akhir yang didapatkan tentunya loyalitas konsumen akan semakin tinggi dan hal ini akan berpengaruh positif terhadap keberlangsungan suatu usaha.

D. Penutup

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan sebelumnya yaitu adanya peningkatan jumlah pelanggan yang complain, seperti air yang keluar kecil atau kurang lancar, ada juga yang kadang tidak keluarga sama sekali, petugas yang kurang cepat dalam memperbaiki saluran air yang macet. Setelah melakukan serangkaian analisis data dari bab sebelumnya diperoleh beberapa kesimpulan, yaitu: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di UPT. Pengelola Air Bersih Kota Pariaman, adalah: 1) Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menyatakan semakin baik layanan suatu perusahaan maka akan meningkatkan kepercayaan untuk berbisnis dan membangkitkan kepuasan konsumen; 2) Secara parsial variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen dengan signifikansi 0,035. Hal ini dikarenakan konsumen lebih menyukai produk sumber air yang berasal dari sumber aliran UPT. Pengelola Air Bersih Kota

Pariaman; dan 3) Secara simultan Kualitas pelayanan dan Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan signifikansi 0,000

Daftar Pustaka

- Assauri 2004. *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta
- Azwar, 2006. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Departemen Kesehatan RI. 2008. *repository.maranatha.edu/ 1832/9/0410156 _References.pdf*
- Ferdinan, 2006. *Metodologi dan Aplikasi, Riset Pendidikan. Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta PT. Gramedia
- Gujarati, 2005. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta : Gramedia
- Jacobalis 2008. *Nursing Management. System Approachers*, 2rd. Ed. Philadelphia; W.B. Saunders CO.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Manajemen*, Jilid 1 Edisi Kedelapan.
- Kotler, P.(2011). *Manajemen Pemasaran ,Jilid 1*, edisi bahasa Indonesia; PT Indek, Jakarta.
- Laurensius Arliman S, *Perlindungan Hak Anak Dalam Memperoleh Pelayanan Kesehatan*, Jurnal Advokasi, Volume 5, Nomor 1, 2014.
- Lupiyoadi dan Hamdani,2006. *Manajemen Jasa*, Edisi kedua, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Manuaba. 2006. *Buku Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan Maternal Neonatal*. JHPIEGO.
- Nasution, M.N. (2009). *Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management)*, edisi 2; Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan*. Salemba Medika. Jakarta.
- Peterson & Wilson, 2008. *Principles of Marketing*, 12 th ed., New Jersey : Prentice Hall.
- Sekaran (2006). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Jilid 1, Edisi 4, Salemba Empat, Jakarta.
- Singgih Santoso (2002). *Konsep Dasar Metodologi Penelitian*. Jakarta Rineka Cipta.
- Sudarto 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa* , edisi 2; Salemba Empat , Jakarta.
- Sugiyono, 2006. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo, 2008. *Merancang Kualitas* , Buku Pertama , edisi Bahasa Indonesia; PT Pustaka Binaman, Jakarta.
- Suryawati, 2008. *Metode Riset perilaku konsumen jasa*; Gralia Indonesia, Jakarta.
- Sutanto, 2011. *Basic Data Analysis*. Jakarta FKUI.
- Tjiptono, 2001. *Service Quality dan Statisfaction*. Jakarta Andi.
- Tjiptono, 2011. *Service Quality dan Statisfaction*. Jakarta Andi.
- Tjiptono, 2016. *Service Quality dan Statisfaction*. Jakarta Andi.