



G E M A

Jurnal Gentiaras Manajemen dan Akuntansi

ISSN: 2086-9592 (p), 2721-5490 (e)

<http://jurnal.gentiaras.ac.id/index.php/Gema/index>



Quantitative Exploration of Service Quality and Efficiency of Complaint Handling on Consumer Satisfaction of Clean Water Utilities in Way Rilau Area

Eksplorasi Kuantitatif Kualitas Pelayanan dan Efisiensi Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Konsumen Utilitas Air Bersih Daerah Way Rilau

Della Shafira*, Susi Indriyani, Desi Derina Yusda

Universitas Mitra Indonesia, Lampung, Indonesia

| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
|---|---|
| <p>Artikel History: Received: January 26, 2026 Revised: July 03, 2026 Published: July 06, 2026</p> <p>Keywords: Complaint Handling, Service Equality, Costumer Satisfaction</p> | <p>The increasing number of customer complaints from PDAM Way Rilau Bandar Lampung indicates the need to evaluate complaint handling and service quality to improve customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of complaint handling and service quality on customer satisfaction at PDAM Way Rilau. The study used a quantitative approach with a survey method involving 381 respondents selected through purposive sampling from 53,029 active customers. Data were collected using a questionnaire and analyzed using multiple linear regression using SPSS version 20. The results showed that complaint handling had a positive and significant effect on customer satisfaction ($\beta = 0.384$; $t = 4.139$; $p < 0.001$), as did service quality ($\beta = 0.471$; $t = 6.008$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly influenced customer satisfaction ($F = 106.224$; $p < 0.001$) with a coefficient of determination (R^2) of 0.360. These findings indicate that service quality and effective complaint handling are important factors in increasing customer satisfaction. Theoretically, this study strengthens the public service management literature by confirming that service quality and complaint handling are the primary determinants of customer satisfaction in regional water service providers.</p> |
| INFO ARTIKEL | ABSTRAK |
| <p>Riwayat Artikel: Diterima: 26 Januari 2026 Direvisi: 03 Juli 2026 Dipublikasikan: 06 Juli 2026</p> <p>Kata kunci: Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan</p> | <p>Meningkatnya jumlah keluhan pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung menunjukkan perlunya evaluasi terhadap penanganan keluhan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Way Rilau. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 381 responden yang dipilih melalui purposive sampling dari 53.029 pelanggan aktif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis dengan regresi linier berganda menggunakan SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\beta = 0,384$; $t = 4,139$; $p < 0,001$), demikian pula kualitas pelayanan ($\beta = 0,471$; $t = 6,008$; $p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F = 106,224$; $p < 0,001$) dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,360. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan efektivitas penanganan keluhan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat literatur manajemen pelayanan publik dengan menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan menjadi determinan utama kepuasan pelanggan pada perusahaan penyedia layanan air bersih daerah.</p> |

Corresponding Author:

Della Shafira

Universitas Mitra Indonesia, Lampung, Indonesia

*email: dellashafira0312@gmail.com



PENDAHULUAN

Meskipun hubungan antara penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan telah banyak diteliti atau mapan dalam literatur manajemen, sebagian besar bukti empiris masih berfokus pada sektor jasa komersial seperti perbankan, logistik, dan layanan digital. Penelitian Pratama (2020) pada PT PLN (Persero), Sofa (2023) pada J&T Express, serta Wahab (2023) pada layanan BSI Mobile menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pada tingkat internasional, berbagai penelitian juga mengonfirmasi bahwa kualitas pelayanan menjadi determinan penting kepuasan pengguna layanan publik dan utilitas. Namun demikian, karakteristik sektor utilitas publik, khususnya penyedia layanan air bersih, berbeda dengan sektor jasa komersial karena masyarakat memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan.

Perbedaan karakteristik tersebut menimbulkan kebutuhan untuk menguji kembali hubungan antara penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada konteks perusahaan penyedia air bersih daerah. Hingga saat ini, penelitian yang mengkaji kedua variabel tersebut secara simultan pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) penyedia layanan air bersih masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu juga lebih menitikberatkan pada organisasi yang beroperasi dalam lingkungan persaingan pasar, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasikan pada organisasi pelayanan publik yang memiliki karakteristik monopoli layanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) berupa masih terbatasnya bukti empiris mengenai pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor utilitas publik daerah, khususnya perusahaan penyedia air bersih. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya penting untuk memberikan masukan bagi peningkatan kualitas layanan PDAM Way Rilau Bandar Lampung, tetapi juga untuk memperkaya literatur manajemen pelayanan publik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada BUMD sektor utilitas.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan desain penelitian eksplanatori (explanatory research design) dengan pendekatan kuantitatif untuk menguji dan menjelaskan hubungan kausalitas antara penanganan keluhan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan pada sektor utilitas publik. Pendekatan survei berbasis potong-lintang (cross-sectional survey) digunakan sebagai strategi utama pengumpulan data empiris langsung dari responden dalam satu lini waktu tertentu. Melalui desain asosiatif ini, pengujian hipotesis dilakukan untuk mengukur signifikansi pengaruh baik

secara parsial maupun simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui pemodelan regresi linear berganda. Kerangka operasional desain ini dirancang secara sistematis guna memastikan objektivitas, replikabilitas, dan validitas internal dalam mengevaluasi dinamika pelayanan publik yang bersifat monopoli pada BUMD utilitas air bersih.

Populasi dan Sampel

Populasi target dalam penelitian ini mencakup seluruh pelanggan aktif yang terdaftar pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) penyedia layanan air bersih, PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, yang berjumlah 53.029 pelanggan. Mengingat karakteristik penelitian yang berfokus pada evaluasi pemulihan layanan (*service recovery*), teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah purposive sampling. Kriteria inklusi sampel yang ditetapkan secara ketat adalah pelanggan aktif yang secara mandiri pernah mengajukan keluhan resmi terkait kegagalan layanan (*service failure*), seperti kontaminasi kualitas air, ketidakstabilan distribusi, atau anomali tarif (**misalnya** dalam kurun waktu satu tahun terakhir). Untuk menentukan ukuran sampel yang representatif dari total populasi tersebut, penelitian ini mengacu pada formulasi ukuran sampel dari tabel Krejcie dan Morgan. Berdasarkan kalkulasi tabel tersebut untuk tingkat kepercayaan 95% ($\alpha= 0,05$), ukuran sampel minimum yang disyaratkan adalah 381 responden. Ukuran sampel yang besar ini dipilih untuk meminimalkan sampling error dan memastikan bahwa variabilitas karakteristik populasi dapat terwakili secara memadai dalam analisis statistik inferensial.

Definisi Operasional

Untuk menghindari ambiguitas konseptual dan memfasilitasi pengukuran empiris, variabel-variabel dalam penelitian ini dioperasionalkan ke dalam indikator yang terukur menggunakan Skala Likert 5-poin:

Tabel 1. Definisi operasional

| No. | Variabel | Definisi | Indikator | Skala Pengukuran |
|-----|-------------------------|--|--|------------------|
| 1. | Penanganan Keluhan (X1) | Dari pendapat Ndubisi dalam Lay et al. (2018), penanganan keluhan diartikan sebagai keahlian sebuah perusahaan dalam menghindari risiko keluhan, menuntaskan keluhan dengan cepat agar tidak berkembang semakin besar, serta mengkaji solusinya dengan terbuka saat masalah ada. | Indikator penanganan keluhan (handling complaint) menurut Tjiptono (2019) terdapat beberapa hal: 1. Memahami perasaan pelanggan yang marah (Empati) 2. Menangani keluhan dengan cepat dan responsif (Kecepatan) 3. Keputusan yang adil dalam menangani keluhan (Kewajaran atau keadilan) 4. Konsumen mudah | Skala Likert |

| | | | | |
|----|-------------------------|---|--|--------------|
| | | | dalam menghubungi perusahaan (Kemudahan) | |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X2) | Kasmir (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu potensi sebuah perusahaan dalam menyediakan jasa yang secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan harapannya. | 5 indikator utama kualitas pelayanan, Tjiptono (2019): empati, jaminan, bukti fisik, keandalan, serta daya tanggap. | Skala Likert |
| 3. | Kepuasan Pelanggan (Y) | Dari pendapat Kotler, Keller, dan Chernev (2022), kepuasan merupakan suatu perasaan yang bisa berupa rasa bahagia atau kekecewaan yang dialami individu saat mereka membandingkan harapan pada produk maupun layanan yang dijanjikan dengan apa yang sebenarnya diterima. Jika hasil atau pengalaman yang didapat pelanggan tidak selaras pada harapan mereka, lalu mereka akan merasakan kekecewaan. Namun sebaliknya, jika pelanggan memperoleh pengalaman yang sesuai pada harapan, mereka akan merasa puas. | Menurut Tjiptono (2019) indikator pembentuk kepuasan konsumen terdapat berbagai aspek yaitu: 1. Kesetaraan pada Ekspektasi 2. Keinginan Mendatangi Kemudian 3. Ketersediaan Rekomendasi | Skala Likert |

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dirancang secara sistematis dengan mengombinasikan data sekunder dan data primer guna menjamin triangulasi informasi. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan wawancara awal dengan manajemen PDAM untuk memetakan data historis keluhan dan profil demografis pelanggan.

Data primer, sebagai instrumen analisis utama, dihimpun menggunakan kuesioner terstruktur yang didistribusikan secara mixed-mode (kombinasi kuesioner fisik dan digital) kepada 381 responden terpilih. Kuesioner dirancang tertutup dengan pilihan jawaban berbasis Skala Likert untuk mengondisikan standarisasi respons. Sebelum kuesioner didistribusikan secara masif, dilakukan uji coba terbatas (*pilot test*) untuk menguji keterbacaan instrumen.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam studi ini dieksekusi secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS versi 20, dengan alur sosiometrik sebagai berikut.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen: Validitas item kuesioner dievaluasi menggunakan metode korelasi Bivariate Pearson (Product Moment) dengan instrumen dinyatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Selanjutnya, uji reliabilitas internal dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, di mana instrumen dinilai konsisten dan andal jika memiliki nilai korelasi $\alpha > 0,60$.
2. Uji Asumsi Klasik: Sebagai prasyarat estimasi Ordinary Least Squares (OLS) agar menghasilkan parameter yang bersifat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE), serangkaian uji asumsi klasik diterapkan:
 - Uji Normalitas: Menggunakan analisis visual kurva histogram residual bell-shaped dan grafik Normal P-Plot untuk memastikan residual terdistribusi secara normal.
 - Uji Multikolinearitas: Menganalisis nilai Tolerance (ambang batas $> 0,10$) dan Variance Inflation Factor (VIF) (ambang batas < 10) guna mendeteksi ada tidaknya kolinearitas sempurna antar variabel independen.
 - Uji Heteroskedastisitas: Memeriksa grafik scatterplot untuk memastikan residu tidak membentuk pola geometris tertentu, sehingga varians residu bersifat homogen (homoskedastisitas).
 - Uji Autokorelasi: Dilakukan untuk memastikan tidak adanya korelasi berantai antar variabel pengganggu pada periode pengamatan yang berurutan.
3. Analisis Regresi Linear Berganda: Digunakan untuk memodelkan struktur hubungan linear secara simultan antara dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Persamaan struktural yang diuji adalah:

$$\text{parental } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana Y adalah Kepuasan Pelanggan; β_0 merupakan Konstanta; β_1, β_2 adalah Koefisien Regresi; X_1 adalah Penanganan Keluhan; X_2 adalah Kualitas Pelayanan; dan e melambangkan error term. Uji Hipotesis dan Koefisien Determinasi (R^2): Signifikansi pengaruh parsial diuji melalui Uji t dan pengaruh simultan diuji melalui Uji F pada tingkat signifikansi $p < 0,05$. Terakhir, efisiensi prediktif model diukur menggunakan Koefisien Determinasi (R^2) atau

Adjusted R_2 untuk mengetahui seberapa besar persentase varians kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan secara simultan oleh variabilitas penanganan keluhan dan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Menurut Uji validitas dari pendapat Ghazali (2021) memiliki tujuan guna mengukur sah ataupun valid tidaknya pernyataan pada instrument penelitian. Uji validitas pada penulisan laporan ini dilaksanakan melalui cara korelasi Bivariate Pearson untuk uji validitas dengan dengan taraf signifikansi 0,05. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika r hitung $>$ r tabel, maka instrument maupun item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total ataupun disebut valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

| No | Variabel | Pernyataan | r tabel | r hitung | kesimpulan |
|----|-------------------------|------------|---------|----------|------------|
| 1. | Penanganan Keluhan (X1) | Item 1 | 0,4973 | 0,833 | Valid |
| | | Item 2 | 0,4973 | 0,640 | Valid |
| | | Item 3 | 0,4973 | 0,944 | Valid |
| | | Item 4 | 0,4973 | 0,926 | Valid |
| 2. | Kualitas Pelayanan (X2) | Item 1 | 0,4973 | 0,773 | Valid |
| | | Item 2 | 0,4973 | 0,765 | Valid |
| | | Item 3 | 0,4973 | 0,814 | Valid |
| | | Item 4 | 0,4973 | 0,861 | Valid |
| | | Item 5 | 0,4973 | 0,656 | Valid |
| 3. | Kepuasan Pelanggan (Y) | Item 1 | 0,4973 | 0,900 | Valid |
| | | Item 2 | 0,4973 | 0,917 | Valid |
| | | Item 3 | 0,4973 | 0,713 | Valid |
| | | Item 4 | 0,4973 | 0,900 | Valid |
| | | Item 5 | 0,4973 | 0,950 | Valid |

Mengacu dalam tabel, hasil pengisian kuesioner oleh 10 responden memperlihatkan bahwa semua pernyataan yang diajukan disebut valid yang ditandai pada taraf koefisien korelasi (r hitung) yang mengungguli taraf r tabel sebesar 0,4973. Setelah melalui uji validitas yang dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya serta disebut valid, kuesioner tersebut kemudian didistribusikan kepada seluruh responden penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut Ghazali (2021) memiliki tujuan guna mengukur instrument penelitian sebagai indikator dari variabel. Dalam menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian

ini, menerapkan uji statistik Cronbach's Alpha (α), jadi sebuah variabel dikatakan andal bila skor Cronbach's Alpha nya melewati $> 0,60$.

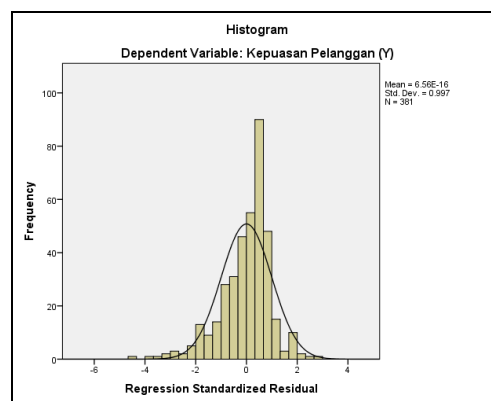
Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Kesimpulan |
|--------------------|------------------|------------|
| Penanganan Keluhan | 0,827 | Reliabel |
| Kualitas Pelayanan | 0,799 | Reliabel |
| Kepuasan Pelanggan | 0,821 | Reliabel |

Berdasarkan tabel di atas, menampilkan bahwasanya semua taraf variabel yang meliputi penanganan keluhan, kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan terdapat taraf koefesien Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Output Histogram Residual

Dari data histogram dalam uji normalitas, terlihat yakni distribusi residual menciptakan pola seperti kurva normal (bell-shaped), yang mana mayoritas taraf residual terkonsentrasi di sekitar nol serta tersebar secara simetris ke kedua sisi. Kurva normal yang ditampilkan sebagai overlay juga tampak cukup sesuai dengan pola histogram tersebut, mengindikasikan bahwasanya residual mengikuti distribusi normal. Maka demikian, kesimpulannya yakni asumsi normalitas residual pada analisis regresi linear sudah terwujud.

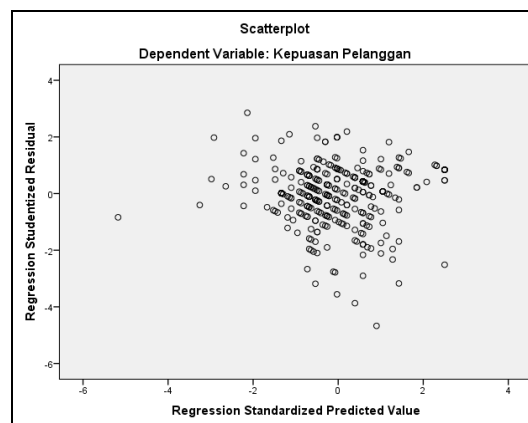
Hasil Uji Multikolonieritas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolonieritas

| Variabel | Collinearity Tolerance | Statistics VIF | Kesimpulan |
|-------------------------|------------------------|----------------|---------------------------------|
| Penanganan Keluhan (X1) | .428 | 2.338 | Tidak terjadi multikolonieritas |
| Kualitas Pelayanan (X2) | .428 | 2.338 | Tidak terjadi multikolonieritas |

Menurut hasil uji multikolonieritas, diperoleh taraf Collinearity Tolerance bagi variabel Penanganan Keluhan (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2) sejumlah 0,428, yang melebihi ambang batas 0,10. Sedangkan, taraf Statistics VIF bagi kedua variabel ini tercatat sejumlah 2,338, yang masih berada di bawah batas toleransi maksimum yakni 10. Dari kriteria perolehan interpretasi pada uji multikolonieritas, kesimpulannya model regresi tidak memperlihatkan adanya gejala multikolonieritas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Output Heteroskedastisitas

Pada output scatterplot dalam gambar di atas, dijelaskan dalam titik-titik terdistribusi dengan merata lebih serta kurang dari garis nol, serta berada di sekitar garis tersebut. Titik-titik itu tidak terkonsentrasi terdapat di satu sisi saja. Selain itu, pola pendistribusian titik-titik tidak memperlihatkan bentuk gelombang yang meluas, menyempit, selanjutnya balik meluas. Artinya, tidak ada pola khusus pada penyebaran residual. Kesimpulannya tidak ada gejala heteroskedastisitas pada model, maka model regresi yang dipakai bisa disebut tepat serta mencapai asumsi klasik.

Hasil Uji Autokorelasi

Tabel 5. Hasil Uji Autokorelasi

| Asymp. Sig. (2-tailed) | Kesimpulan |
|------------------------|----------------------------|
| .091 | Tidak terjadi autokorelasi |

Hasil uji autokorelasi menghasilkan bahwa taraf Asymp. Sig. (2- tailed) sekitar 0,091 > 0,05, didapatkan kesimpulannya tidak adanya gejala maupun persoalan autokorelasi sehingga analisis regresi linear bisa diteruskan.

Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

| Model | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
|--------------------------------|-------|------------|------|-------|------|
| (Constant) | 3.298 | .996 | | 3.311 | .001 |
| Penanganan Keluhan (X1) | .384 | .093 | .260 | 4.139 | .000 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | .471 | .078 | .378 | 6.008 | .000 |

Di tabel ini menunjukkan yakni formula regresi linear berganda antara lain:

$$Y = 3.298 + 0.384 X1 + 0.471 X2 + e$$

Berdasarkan persamaan ini akan diuraikan yakni :

- a. Nilai konstanta (α) sejumlah 3.298 ini memperlihatkan bahwa jika taraf Penanganan Keluhan (X1) serta Kualitas Pelayanan (X2) ialah 0, berarti taraf Kepuasan Pelanggan (Y) sejumlah 3,298.
- b. Nilai koefisien regresi variabel Penanganan Keluhan (X1) sejumlah 0.384 yang bermakna dalam masing-masing penambahan pada satu satuan Penanganan Keluhan dapat menambah Kepuasan Pelanggan (Y) sejumlah 0,384 satuan bebarengan asumsi variabel lain tetap.
- c. Nilai koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2) sejumlah 0.471 yang artinya masing-masing pertambahan satu satuan pada Kualitas Pelayanan mampu menaikkan tingkat Kepuasan Pelanggan (Y) sejumlah 0,471 satuan bersama asumsi variabel yang lain teetap.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji Parsial (t)

Tabel 7. Hasil Uji Parsial-t

| Model | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
|--------------------------------------|-------|------------|------|-------|------|
| (Constant) | 3.298 | .996 | | 3.311 | .001 |
| Penanganan Keluhan (X ₁) | .384 | .093 | .260 | 4.139 | .000 |
| Kualitas Pelayanan (X ₂) | .471 | .078 | .378 | 6.008 | .000 |

Hasil analisis memperlihatkan hasil uji hipotesis secara masing-masing dari variabel Penanganan Keluhan (X₁) serta Kualitas Pelayanan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dari hasil uji hipotesis secara masing-masing memperlihatkan bahwa:

1. Variabel Penanganan Keluhan (X₁) mempunyai taraf t hitung > t tabel (4,139 > 1,966) pada tingkat bermakna sejumlah 0,000 < 0,05. Kesimpulannya variabel Penanganan Keluhan memiliki dampak positif lalu bermakna pada Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Variabel Kualitas Pelayanan (X₂) menghasilkan taraf t hitung > t tabel (6,008 > 1,966) pada tingkat bermakna sejumlah 0,000 < 0,05. Kesimpulannya variabel Kualitas Pelayanan memiliki dampak secara positif lalu bermakna pada Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil Uji Simultan (f)

Tabel 8. Hasil Uji Simultan-f

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 Regression | 1559.995 | 2 | 779.998 | 106.224 | .000 ^b |
| Residual | 2775.648 | 378 | 7.343 | | |
| Total | 4335.643 | 380 | | | |

Pada hasil analisis tabel bisa diketahui bahwasanya taraf f hitung 106,224 > f tabel yakni 3,02 serta signifikansi guna pengaruh X₁ dan X₂ dengan keseluruhan pada Y ialah 0.000 < 0,05. Didapat kesimpulannya Ho ditolak Ha diterima, kesimpulannya adanya pengaruh variabel penanganan keluhan (X₁) serta kualitas pelayanan (X₂) secara bersamaan pada variabel kepuasan pelanggan (Y).

Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .600 ^a | .360 | .356 | 2.710 |

Pada tabel tersebut, didapatkan taraf koefisien determinasi ataupun R Square ialah senilai 0,360. Nilai R Square 0,360 asalnyadari pengkuadratan taraf koefisien korelasi ataupun "R", yakni $0,600 \times 0,600 = 0,360$. Tingginya taraf koefisien determinasi (R Square) ialah 0,360 ataupun 36%. Angka itu mengandung artian ialah variabel penanganan keluhan (X1) serta kualitas pelayanan (X2) secara bebarengan (beriringan) memberi dampak pada kepuasan pelanggan (Y) sejumlah 36% sementara selebihnya ($100\% - 36\% = 64\%$) dipengaruhi dari faktor sisanya yang tak diteliti pada studi ini.

Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Pelanggan

Dari hasil uji masing-masing atau (t) terdapatnya t hitung sejumlah 4,139 sedangkan t tabel 1,966 bernilai bermakna 0,000. Dari hal tersebut menghasilkan taraf taraf t hitung $> t$ table ($4,139 > 1,966$) yang besar signifikannya sejumlah $0,000 < 0,05$ ini artinya ditolaknya hipotesis Ho serta diterimanya hipotesis Ha. Maksud Penanganan Keluhan secara tiap-tiap berdampak positif serta bermakna pada Kepuasan Pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan PDAM tidak hanya menilai kualitas layanan berdasarkan hasil akhir yang diterima, tetapi juga berdasarkan bagaimana perusahaan merespons permasalahan yang mereka hadapi. Semakin cepat, adil, dan mudah proses penyelesaian keluhan yang diberikan perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Dalam layanan air bersih, penanganan keluhan menjadi aspek penting karena gangguan layanan seperti air tidak mengalir, kualitas air yang keruh, maupun kebocoran jaringan dapat secara langsung memengaruhi aktivitas masyarakat sehari-hari. Hal ini selaras dari temuan yang dilaksanakan oleh Kevin Pratama, berjudul "Pengaruh Keluhan Konsumen Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. PLN (Persero) UP3 Cikokol" tahun 2020. Dimana hasil penelitian, Penanganan Keluhan berdampak positif serta bermakna pada kepuasan konsumen di PT. PLN (Persero). Serta studi yang dilaksanakan oleh Fiana Sofa dengan judul "Pengaruh Penanganan Keluhan Di Media Sosial Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Express)" tahun 2023. Menemukan bahwa penanganan keluhan, secara langsung ataupun lewat social media, akibatnya pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Namun demikian, berbeda dengan sektor perbankan, logistik, maupun layanan digital yang menjadi objek penelitian terdahulu, pelanggan PDAM

merupakan pengguna layanan utilitas publik yang memiliki tingkat ketergantungan tinggi terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, penanganan keluhan pada sektor utilitas publik tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian masalah, tetapi juga sebagai bentuk akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan

Pada hasil uji masing-masing atau (t) didapatkan t hitung sejumlah 6,008 sedangkan t tabel 1,966 bernilai bermakna 0,000. Berdasarkan hal tersebut menghasilkan taraf taraf t hitung $>$ t tabel ($6,008 > 1,966$) pada besaran bermakna sejumlah $0,000 < 0,05$ artinya ditolaknya hipotesis H_0 serta diterimanya hipotesis H_a . Berarti Kualitas Pelayanan secara masing-masing berdampak positif serta bermakna pada Kepuasan Pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Ini menunjukkan bahwa layanan yang profesional, responsif, dan empati akan berdampak besar pada kepuasan pelanggan. Tingginya kualitas pelayanan yang diperoleh melalui kendalan, daya tanggap, bukti fisik, serta empati adanya pengaruh signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan. Maka selaras dari studi yang dilaksanakan oleh Agnes Chairina Putri Wahab, berjudul “Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Tahun Akademik 2019-2022)” tahun 2023. Dimana hasil penelitiannya, Kualitas Layanan berdampak positif serta bermakna pada kepuasan nasabah pemakai BSI Mobile. Dan studi yang dilaksanakan oleh Ratna Endah Nawangsih berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)” tahun 2019. Mendapatkan bahwa kualitas layanan berdampak positif pada komitmen pembeli dengan kepuasan selaku variabel mediasi. Namun demikian, dalam konteks PDAM, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari interaksi antara petugas dan pelanggan, melainkan juga dari kualitas layanan inti yang diterima masyarakat berupa ketersediaan air bersih yang memadai, distribusi yang lancar, serta kualitas air yang sesuai standar. Oleh karena itu, kualitas pelayanan pada perusahaan penyedia air bersih memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan sektor jasa komersial pada umumnya.

Pengaruh Penanganan Keluhan serta Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan

Mengacu hasil uji statistik memperlihatkan bahwasanya Penanganan Keluhan serta Kualitas Pelayanan berperan dengan bersamaan maupun bersama pada kepuasan pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji f didapatkan taraf f hitung sejumlah 106,224 di samping itu, f tabel sejumlah 3,02 bernilai bermakna 0,000, dengan dasar penetapan ketetapan jika f hitung $>$ f tabel serta taraf bermakna $0,000 < 0,05$ berikut adanya dampak secara

bebarangan pada variabel terikat serta variabel bebas. Pada hasil uji f dipahami bahwasanya f hitung $> f$ tabel ($106,224 > 3,02$) serta taraf bermakna $0,000 < 0,05$ kesimpulannya variabel Penanganan Keluhan (X1) serta variabel Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara bersamaan atau bersama-sama pada Kepuasan Pelanggan (Y). Artinya, peningkatan kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan saja, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan secara keseluruhan. Hal ini selaras dari studi yang dilaksanakan Fiana Sofa, dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan Di Media Sosial Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Express)” tahun 2023. yang memperlihatkan bahwasanya penanganan keluhan serta kualitas layanan secara bebarengan memberi pengaruh kepuasan serta loyalitas pelanggan J&T Express. Dan studi yang dilaksanakan oleh Ratna Endah Nawangsih berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)” tahun 2019. menyebutkan bahwa kedua variabel tersebut tak hanya berdampak pada kepuasan, namun pada loyalitas nasabah. Di dalam studi ini didapatkan taraf R^2 sebesar 0,360 yang akan diubah jadi persentase yakni sejumlah 36% berarti variabel Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan berdampak sejumlah 36% pada Kepuasan Pelanggan pada PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Sementara dengan sisa 64% terdapat pengaruh dari faktor lain yang tak dikaji pada kajian. Kondisi tersebut menyebabkan kepuasan pelanggan lebih dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menjamin keberlangsungan layanan inti yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, upaya peningkatan kepuasan pelanggan pada PDAM perlu dilakukan tidak hanya melalui perbaikan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan, tetapi juga melalui peningkatan kualitas infrastruktur, keandalan distribusi air, dan tata kelola pelayanan publik secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Way Rilau Bandar Lampung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini memperkuat teori pemasaran jasa yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas serta merespons keluhan pelanggan secara efektif. Dalam konteks pelayanan air bersih, pelanggan tidak hanya menilai hasil layanan yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana organisasi menangani permasalahan yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dan penanganan keluhan menjadi elemen penting dalam membangun kepuasan pelanggan pada sektor utilitas publik.

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, penanganan keluhan, dan kepuasan pelanggan yang selama ini banyak dibuktikan pada sektor jasa komersial juga berlaku pada perusahaan penyedia layanan air bersih daerah. Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada sektor utilitas publik tidak sepenuhnya ditentukan oleh kedua variabel tersebut. Kondisi ini mengindikasikan bahwa faktor-faktor lain yang berkaitan dengan kualitas layanan inti, seperti kontinuitas distribusi air, kualitas fisik air, keandalan infrastruktur, keterjangkauan tarif, serta kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan, turut berperan dalam membentuk kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai determinan kepuasan pelanggan pada organisasi pelayanan publik yang memiliki karakteristik berbeda dengan sektor jasa yang beroperasi dalam lingkungan persaingan pasar.

Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa PDAM Way Rilau perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat sistem penanganan keluhan sebagai bagian dari upaya peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, pengelola layanan air bersih perlu memperhatikan aspek teknis dan operasional yang secara langsung memengaruhi pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan memasukkan variabel lain yang relevan, seperti kualitas layanan inti, kepercayaan pelanggan, persepsi tarif, maupun kinerja infrastruktur, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada sektor utilitas publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Fatonah, S., & Palupi, H. (2020). The Effect of Handling Complaint and Hospital Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 9(3), 268–276. <https://doi.org/10.18196/jmmr.93138>
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haider, H., Sadiq, R., & Tesfamariam, S. (2016). Risk-based framework for improving customer satisfaction through system reliability in small-sized to medium-sized water utilities. *Journal of Management In Engineering*, 32(5). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000435](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000435)
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip., Kevin Lane Keller., Alexander Chernev. (2022). *Marketing Management*. United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Molinos-Senante, M., Gómez, T., Caballero, R., & Sala-Garrido, R. (2017). Assessing the quality of service to customers provided by water utilities: A synthetic index approach. *Ecological Indicators*, 78, 214–220. <https://doi.org/10.1016/j.ecolind.2017.03.016>

- Pratama, K. (2020). "Pengaruh Keluhan Konsumen Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. PLN (Persero) UP3 Cikokol." PhD diss., Universitas BuddhiDharma.
- Sofa, F. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan di Media Sosial dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada J&T Express) (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Jakarta).
- Suhendi, A., Lestari, F. W., & Bernadeta, B. (2023). The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at the Mother and Child Hospital of Santa Anna Bandar Lampung. *GEMA: Journal of Gentiaras Management and Accounting*, 15(1), 49-58. <https://doi.org/10.47768/gema.v15.n1.202307>
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Tian, X., Vertommen, I., Tsiami, L., van Thienen, P., & Paraskevopoulos, S. (2022). Automated customer complaint processing for water utilities based on natural language processing—Case study of a Dutch water utility. *Water*, 14(4), 674. <https://doi.org/10.3390/w14040674>
- Vilarinho, H., et al. (2024). Water utility service quality index: A customer-centred approach for assessing the quality of service in the water sector. *Socio-Economic Planning Sciences*, 92, 101797. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2023.101797>
- Wahab, Agnes Chairina Putri. (2023). "Pengaruh Penanganan Keluhan, Kecepatan Layanan Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna BSI Mobile.".
- Yosananingtyas, T., & Ardianto, V. M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Kredit Bahtera Adi Guna (Bahana) Bandar Lampung. *GEMA: Journal of Gentiaras Management and Accounting*, 13(2), 160-174. <https://doi.org/10.47768/gema.v13i2.242>