

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN : STUDI PADA PDAM TIRTA BHAGASASI BEKASI**

TESIS

Disusun Oleh :

ILHAM WAHYUDI

202120151008



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Tesis : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan :
Studi Kasus Pada PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi**

Nama Mahasiswa : Ilham Wahyudi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151008

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi
& Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategik

Tanggal Ujian : 24 Juli 2023

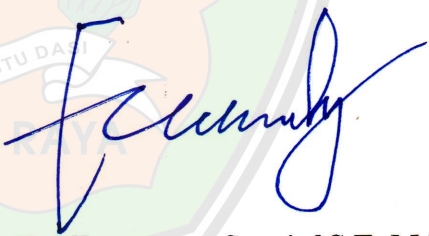
Jakarta, 2 Agustus 2023

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA., CAC

NIDN : 0312106003


Dr. Farouman Syarief S.E., M.M

NIDN : 0405095803

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tesis : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan :
Studi Kasus Pada PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi**

Nama Mahasiswa : Ilham Wahyudi

Nomor Pokok Mahasiswa : 202120151008

Program Studi / Fakultas : Magister Manajemen / Fakultas Ekonomi
& Bisnis

Konsentrasi : Manajemen Strategik

Tanggal : 27 Juli 2023

Jakarta, 2 Agustus 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M
NIDN : 0412056705

Penguji I : Dr. Yayan Hendayana, SE., MM
NIDN : 0318087101

Penguji II : Dr. NINGKY SASANTI MUNIR, MBA., CAC
NIDN : 0312106003

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M
NIDN : 0405095803

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA
NIDN : 0310036407

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan keharibaan Allah SWT atas segala karunia dan rahmat - Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tesis ini. Sholawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Tentunya penulis sampai pada tahap akhir ini tak lepas dari doa, dukungan, bantuan, dan saran dari banyak pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Prof. H. Bambang Karsono, Drs, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Dewi Puspaningtyas Faeni, B.Sc., MBA selaku Dekan Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Faroman Syarief, S.E., M.M selaku Kepala Prodi Magister Management dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bantuan sepanjang perkuliahan di MM Universitas Bhayangkara.
4. Dr. Wastam Wahyu Hidayat, S.E., M.M selaku ketua penguji yang mengarahkan dan menunjukkan letak kekurangan dan memberikan masukan kepada penulis
5. Dr. Ningky Sasanti Munir, MBA., CAC selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar telah mengarahkan, membimbing, memberikan masukan, saran serta ilmunya sehingga tesis ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen dan staf Pegawai Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah berbagi ilmu pengetahuan dan pengalaman selama perkuliahan.
7. Ayahanda M. Nasirun dan ibunda Asmita Wahid, orangtua yang telah membesarkan, dan membimbing penulis dengan curahan kasih sayang.
8. Asyifa Robiatul Adawiyah, S.ked., M.Kes., istri tercinta yang senantiasa mendampingi, mendoakan, menemani, memberikan perhatian dan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Bayu Chandra Gunawan sebagai adik terkasih yang telah mendukung dan menjadi support system penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman MM Universitas Bhayangkara Angkatan 52 (Pak Sri Wahono, Pak Fathoni, Pak Alek, Pak Wayan, Pak Harsono, Pak Suparman, Mbak Mega, Mbak Kiki, Bu Eka, Bu Vira, Bu Iin, Bu Tatin, Bu Royani dan Mbak Vinda) yang bersama-

sama berjuang, saling memberi semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan tesis.

11. Keluarga besar Ikatan Alumni UBHARA Jaya dan Ikatan Alumni Fakultas Ekonomi dan Bisnis UBHARA Jaya yang selalu mendukung penulis.
12. Direktur Utama PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi, Bapak Usep Rahman Salim S.Sos., M.M yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Kepala Bagian dan Kepala Seksi (pak Fauzan, pak Supri, pak Teguh, bu Siti, bu Aning, dan bu Yani) yang telah memberikan semangat, ide, dan juga memberikan izin kepada penulis dari awal perkuliahan sampai pada saat terakhir penyusunan tugas akhir ini.
14. Seluruh teman – teman PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi baik yang bertugas di kantor pusat maupun yang bertugas di cabang Rawalumbu khususnya bagian Hublang (bu Ambar, bu Neni, bu Kristin, Novi, Idon) atas perhatian dan partisipasinya dalam mendukung penelitian ini.
15. Kepada tim mentor Skuadron Paskibra Tirta Bhagasasi Bekasi (Komandan Dedi, bang Subhan, Goldio, Jarkasih, Surya, Zulkhaidir, mbak Kiki) yang selalu dapat meluangkan waktu dan tenaga serta supportnya untuk mendukung penulis.
16. Seluruh responden yaitu para pelanggan PDAM Cabang Rawalumbu yang sudah berpartisipasi dalam penelitian ini. Terima kasih sudah memberikan waktu dan pikiran dalam mengisi kuesioner penelitian.
17. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang turut serta membantu penyelesaian tesis ini, terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat kepada seluruh pihak yang membantu proses penyusunan tesis ini, dan semoga tesis ini bermanfaat bagi pembaca.

Bekasi, Agustus 2023

Penulis

Ilham Wahyudi,S.E

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Tesis Yang Berjudul

“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi”

Karya tulis ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan tesis ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan tesis ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 2 Agustus 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Ilham Wahyudi

202120151008

ABSTRAK

Ilham Wahyudi 202120151008 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan : Studi Kasus Pada PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi. Pada perusahaan yang bergerak dalam sektor publik kualitas pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting dikarenakan akan membawa dampak baik langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sehingga perusahaan menjadi perusahaan yang tumbuh dan berkelanjutan dari waktu ke waktu. Dimensi kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting demi visi, dan misi perusahaan. Faktor seperti bukti fisik menjadi syarat mutlak mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Tentunya dengan pemenuhan K3 air (Kontinyuitas, Kualitas, dan Kuantitas) demi memenuhi kebutuhan air pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mengetahui apakah kepuasan dapat memediasi dimensi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif survei kausal dengan menggunakan teknik survei, dimana populasi yang dijadikan sebagai subjek dalam penelitian adalah pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi Cabang Rawalumbu pada periode Januari sampai dengan September 2022. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 360 sambungan langganan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel eksogenus yaitu Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, dan Daya Tanggap mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Pada hubungan tidak langsung variabel yang dapat dimediasi oleh kepuasan pelanggan adalah Jaminan dan Bukti Fisik sedangkan pada hubungan langsung variabel Keandalan, Jaminan, dan Bukti Fisik mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Bukti Fisik adalah variabel terbesar yang dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan hanya dapat memediasi sebagian variabel eksogenus (Jaminan, Empati, dan Daya Tanggap). Dari penelitian ini peneliti memberikan saran kepada perusahaan untuk berupaya meningkatkan Loyalitas Pelanggan dengan melakukan pelatihan yang dapat menjadikan pelanggan loyal terhadap perusahaan.

Kata Kunci : Loyalitas, Kepuasan, Dimensi Kualitas Pelayanan, Keandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, SEM, *Intervening*, *Variance Account For*

ABSTRACT

Ilham Wahyudi 202120151008 *The Effect of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: A Case Study at PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi. Public Sector companies such as PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi have an important connection related with service quality. Service Quality dimensions are very important because they will have both direct and indirect impacts related to customer satisfaction and customer loyalty so that the company becomes a growing and sustainable company from time to time. The dimension of service quality is a very important factor for the company's vision and mission. Factors such as physical evidence are absolutely necessary to influence customer satisfaction and customer loyalty. Of course, by fulfilling term and condition as known as K3 (Continuity, Quality, and Quantity) to fulfill customer water needs. This research was conducted with the aim to determine the effect of service quality dimensions on customer satisfaction and loyalty and to find out whether satisfaction can mediate service quality dimensions on customer loyalty. The method that used in this research is causal quantitative survey method using survey techniques, where the population used as the subject of the study is the customers of PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi, Rawalumbu Branch in the period January to September 2022. The number of respondents in this study was 360 subscription connections. The results of this study indicate that the exogenous variables such as Reliability, Assurance, Physical Evidence, Empathy, and Responsiveness have a significant influence on customer satisfaction and customer loyalty. In the indirect relationship, the variables that can be mediated by customer satisfaction are Guarantees and Physical Evidence, while in the direct relationship, the variables Reliability, Assurance, and Physical Evidence have a positive influence on Customer Loyalty. Physical Evidence is the biggest variable that can affect Customer Loyalty. Customer satisfaction can only mediate some of the exogenous variables (Assurance, Empathy and Responsiveness). From this study, researchers provide advice to companies to try to increase customer loyalty by conducting training that can make customers loyal to the company.*

Keywords : Loyalty, Satisfaction, Service Quality Dimensions, Reliability, Assurance, Physical Evidence, Empathy, Responsiveness, Intervening, SEM, Variance Account For

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	2
LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN	4
ABSTRAK	5
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR GAMBAR.....	15
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang Masalah	16
1.2 Rumusan Masalah.....	21
1.3 Tujuan Penelitian	22
1.4 Keterbatasan Penelitian.....	23
1.5 Manfaat Penelitian	23
1.6 Sistematika Penulisan	24
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1 Loyalitas Pelanggan	25
2.2 Kepuasan Pelanggan	26
2.3 Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.1 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	29
2.3.2 Jaminan (<i>Assurance</i>)	30
2.3.3 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	31
2.3.4 Empati (<i>Emphaty</i>).....	31
2.3.5 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	32
2.4 Penelitian Terdahulu.....	33
2.5 Kerangka Pemikiran.....	37
2.6 Pengembangan Hipotesis	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Objek Penelitian dan Waktu Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3.1 Alur Pengambilan Sampel.....	48
Gambar 3.2 Diagram Alur <i>Inner Model</i> dengan <i>Outer Model</i>	56
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal.....	59
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Tempat Tinggal.....	61
Gambar 4.4 Responden Berdasarakan Jumlah Jiwa Pada Tempat Tinggal.....	62
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Rata – Rata Pemakaian Air	63
Gambar 4.6 Uji Analisis Outer Model.....	71
Gambar 4.8 Model Mediasi	82
Gambar 4.9 Identifikasi Bentuk Mediasi	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Rawalumbu Periode Januari 2022 – September 2023.....	17
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Alur Waktu dan Kegiatan Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Penentuan Jumlah Sample Dari Populasi Tertentu dengan Taraf Kesalahan 1%,5%, dan 10%.....	41
Tabel 3.3 Devinisi Operasional	42
Tabel 3.4 Tabel Hasil Perhitungan <i>Cronbach's Alpha</i> dan AVE.....	44
Tabel 3.5 Klasifikasi Golongan Pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi tahun 2022	45
Tabel 3.6 Perbedaan CFA dengan EFA	51
Tabel 3.7 <i>Rule of thumb</i> dari evaluasi model pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	53
Tabel 3.8 <i>Rule of Thumb</i> Dari Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Wilayah Tempat Tinggal	58
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	59
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Status Kepemilikan Tempat Tinggal.....	61
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jumlah Jiwa Pada Tempat Tinggal	62
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Rata – Rata Pemakaian Air.....	63
Tabel 4.6 Indikator – Indikator Variabel.....	64
Tabel 4.7 Hasil pengujian <i>Outer Loading</i>	65
Tabel 4.8 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	66
Tabel 4.9 Hasil Pengujian <i>Cross Loading</i>	67
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha</i>	69
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	70
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>R – Square</i>	72
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Q – Square Predictive Relevance</i>	73
Tabel 4.14 Hasil Pengujian <i>F – Square</i>	74
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Model Fit	75
Tabel 4.16 Hasil Perbandingan antara <i>T Statistics</i> dengan T Tabel.....	77
Tabel 4.17 Hasil Pengujian <i>t – Test</i>	78
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Pada Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)...79	

Tabel 4.19 Kesimpulan Hasil Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	80
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Pada Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	80
Tabel 4.21 Kesimpulan Hipotesis Pada Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>).....	81
Tabel 4.22Tabel Hubungan Mediasi Terhadap Variabel.....	96

