

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi

Karlina Eris¹, Mercy Spesa Devina De Fretes²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi

Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I, Jakarta Indonesia

Email: karlinaelis00@gmail.com, mercydefretes2020@gmail.com,

Abstract.

Customer satisfaction has a strategic role because it is directly related to social responsibility and the quality of life of the community who rely on clean water supplies every day. This study aims to analyze the effect of service quality and customer relationship management, both partially and simultaneously, on customer satisfaction at Perumda Tirta Patriot Bekasi City. Using a quantitative approach, the number of samples in this study was 150 customers. Data were analyzed through multiple regression analysis, t-test, F-test and coefficient of determination test. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction as indicated by the calculated t value (7.559) > t table (1.976), customer relationship management has a positive and significant effect on customer satisfaction as indicated by the calculated t value (8.163) > t table (1.976) and simultaneously the two independent variables have a positive and significant effect on customer satisfaction as indicated by the calculated F value (316.552) with a significance value of 0.000. These results indicate that the two variables have an important role in increasing customer satisfaction by 81.2%, while the rest is influenced by other factors not studied.

Keywords: Service Quality, Customer Relationship, Management , Customer Satisfaction

Cronicle of Article: Received (11,08,2025); Revised (15,08,2025); and Published (28,08,2025)

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I

Profile and corresponding author : Karlina Eris adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM I. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, Corresponding Author: karlinaelis00@gmail.com, mercydefretes2020@gmail.com

How to cite this article : Eris Karlina, De Fretes Mercy .“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi” .*Adbispreneur*, 5 (4), pp. 344 - 346. Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Air bersih merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang harus disediakan secara berkelanjutan. Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan air bersih sekaligus mendukung pelayanan publik. Namun berdasarkan data internal perusahaan tahun 2024, tercatat sebanyak 20.727 kasus pengaduan pelanggan, yang menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.

2. Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada
3. Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.
4. Pengaruh kualitas pelayanan dan manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi.

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menentukan tingkat kepuasan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Kotler dalam Tjiptono (2016) menyebutkan lima indikator utama kualitas pelayanan, yaitu: assurance (kemampuan pegawai memberikan rasa percaya), reliability (keandalan dalam menangani keluhan secara akurat), empathy (kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan), responsiveness (ketanggapan dalam memberikan informasi yang jelas), dan tangible (penampilan fisik dan fasilitas pendukung layanan).

2. Manajemen

Manajemen hubungan pelanggan berperan penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Alma (dalam Nanda et al., 2020) menekankan bahwa manajemen hubungan pelanggan mencakup upaya memperoleh, mempertahankan, dan mengembangkan hubungan yang saling menguntungkan, guna menghasilkan nilai, kepuasan, serta keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

3. Kepuasan

Kepuasan pelanggan sangat ditentukan oleh penilaian dan kepercayaan masyarakat sebagai penggunaan layanan air bersih. Fornell et al. dalam Lase (2018:15) menyebutkan tiga indikator kepuasan pelanggan, yaitu: kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian antara dan kinerja, serta perbandingan layanan dengan kondisi ideal menurut pelanggan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan data primer melalui kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi yang berjumlah 94.451 pelanggan. Sampel pada penelitian ini menggunakan 150 sampel. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Patriot maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Sedangkan hasil regresi pada variabel manajemen hubungan pelanggan juga menunjukkan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penerapan manajemen hubungan pelanggan di Perumda Tirta Patriot telah berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Dan juga kualitas pelayanan dan manajemen hubungan pelanggan secara Bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menandakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang baik serta pengelolaan hubungan pelanggan yang efektif berkontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati dan Yuliana (2021) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dan manajemen hubungan pelanggan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena keduanya saling melengkapi.

Kesimpulan dan Saran

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Patriot seperti kecepatan pelayanan, ketepatan respon, dan keramahan petugas maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan meningkat, pelanggan merasa dihargai dan nyaman dengan pelayanan yang profesional serta responsif. Dan manajemen hubungan pelanggan.

Manajemen hubungan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin baik penerapan sistem pengelolaan hubungan pelanggan, seperti kemudahan komunikasi, pelayanan pengaduan yang cepat dan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan dan manajemen hubungan pelanggan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 81,2%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan hasil penelitian, Saran untuk Perumda Tirta Patriot Kota Bekasi yaitu agar meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, ketepatan penanganan keluhan, serta peningkatan kemampuan sikap petugas terhadap pelanggan, agar tercipta pengalaman layanan yang lebih memuaskan. serta memperkuat manajemen hubungan pelanggan dengan membangun sistem komunikasi dua arah yang efektif, misalnya melalui penggunaan media digital, layanan pengaduan online. Dan juga mengadakan pelatihan bagi pegawai yang berada pada bagian pelayanan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Dan juga Menjaga transparansi dan konsistensi informasi kepada pelanggan, terutama terkait jadwal distribusi air, tarif, dan penanganan gangguan, agar tercipta kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap Perusahaan. Dan perlu juga melakukan survey kepuasan pelanggan secara rutin sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan, hasil survey tersebut dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan jangka Panjang dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Al Munir, S. (2023). *Pengaruh brand image dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan layanan e-commerce*. Jurnal Ilmiah M-Progress, 13(1), 47-58.
- Handayani, E. N. (2019). *Pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap kepuasan konsumen*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadipayana, 6(3).
- Indrasari, M. (2019). *PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Iriandini, A. P. (2015). *Pengaruh customer relationship management (CRM) terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Survey pada Pelanggan PT. Gemilang Libra Logistics . Kota Surabaya: Jurnal Administrasi Bisnis, 23(2)*.
- Promanjoe, Y. (2021). *Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Keripik Suher*. PERFORMA, 6(3), 197-206.
- Suhailah, S. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Kualo kota Tanjung Balai (Doctoral dissertation,)*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Suardi, S. &. (2019). *KUALITAS PELAYANAN DAN KEBIJAKAN TARIF TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN*. Jurnal Bisnis Corporate, 4(2).