

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELANCARAN  
DISTRIBUSI AIR TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
PDAM TIRTA PRABUJAYA DI KECAMATAN CAMBAI  
KOTA PRABUMULIH**

**SKRIPSI**



**SELI SAWITRI  
2022110012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PRABUMULIH  
2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELANCARAN  
DISTRIBUSI AIR TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN  
PDAM TIRTA PRABUJAYA DI KECAMATAN CAMBAI  
KOTA PRABUMULIH**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Prabumulih



**SELI SAWITRI  
2022110012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PRABUMULIH  
2026**

## HALAMAN PENGESAHAN

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KELANCARAN DISTRIBUSI AIR TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN PDAM TIRTA PRABUJAYA DI KECAMATAN CAMBAI KOTA PRABUMULIH**

#### **SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih**

**Oleh:**

**SELI SAWITRI  
2022110012**

**Prabumulih, 22 Juni 2026**

**Pembimbing I**



Yudi Tusri, S.E., M.Si.  
NUPTK. 2146750651130173

**Pembimbing II**



Sebri Hesinto, S.E., M.Si.  
NUPTK. 2235765666130263

**Ketua Program Studi Manajemen**



H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I  
NUPTK. 835275768130193

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir berupa Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya Di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih” telah Dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.

Prabumulih, 22 Juni 2026

Tim Penguji Sidang Laporan Tugas Akhir

**Ketua :**

1. Yudi Tusri, S.E., M.Si.  
NUPTK. 2146750651130173



**Anggota :**

2. Sebri Hesinto, S.E., M.Si.  
NUPTK. 2235765666130263



3. H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I  
NUPTK. 835275768130193



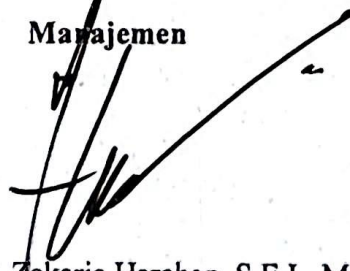
**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Ekonomi & bisnis**



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M  
NUPTK. 2544740641230233

**Ketua Program Studi  
Manajemen**



H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I  
NUPTK.835275768130193

## PERNYATAAN INTEGRITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Seli Sawitri

NIM : 2022110012

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, tugas akhir ini benar-benar merupakan hasil karya saya dan tidak terdapat karya orang lain, apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku atas perbuatan tersebut.



Prabumulih, 22 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Seli Sawitri

NIM. 2022110012

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

" Takdir milik allah, tapi usaha dan do'a milik kita. Teruslah langitkan do'a mu sampai bismilah menjadi alhamdulillah."

**(QS. Ghafir: 60)**

"Perjuangan hari ini belum sebanding dengan pengorbanan orang tua yang telah membesarkanmu dengan cinta, doa, dan kerja keras. Setiap usaha yang dilakukan adalah wujud harapan yang mereka titipkan untuk masa depanmu."

**(Seli Sawitri)**

"Ketika semua pintu terasa tertutup, ingatlah bahwa di mana pun ada pintu, di situ juga ada jendela. Carilah peluang di tengah keterbatasan."

**(Tan Malaka)**

### **Kupersembahkan Kepada :**

1. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, atas segala rahmat, kasih sayang, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Semoga ilmu yang diperoleh menjadi ilmu yang bermanfaat, bernilai ibadah, dan membawa keberkahan di dunia maupun akhirat.
2. Untuk kedua orang tuaku tercinta, Papa Supriyanto dan Mama Lisnawati, terima kasih atas cinta, kasih sayang, doa yang tak pernah putus, serta segala pengorbanan yang tidak akan pernah mampu kubalas. Kalian adalah alasan terbesarku untuk terus berjuang dan tidak menyerah. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, umur yang penuh keberkahan, serta kebahagiaan kepada Papa dan Mama.
3. Untuk adik laki-lakiku tercinta, Anjas Rinando (Alm.), namamu akan selalu hidup dalam doa dan kenangan. Semoga Allah SWT menempatkanmu di tempat terbaik di sisi-Nya. Untuk kedua adik perempuanku tersayang, Sela Sawika dan Shelin Syahira, terima kasih telah menjadi penyemangat dan kebahagiaan dalam setiap langkahku. Semoga kalian tumbuh menjadi pribadi yang membanggakan dan mampu meraih cita-cita terbaik.

4. Terima kasih untuk diriku sendiri, Seli Sawitri, karena telah bertahan, bangkit, dan tidak menyerah meskipun perjalanan ini penuh dengan tantangan. Semua usaha, doa, dan pengorbanan yang telah dilalui menjadi bukti bahwa setiap proses akan membawa seseorang menuju titik terbaiknya. Semoga langkah ke depan selalu dipenuhi keberanian, keikhlasan, dan keberkahan.
5. Kepada seseorang yang Allah SWT hadirkan dalam perjalanan hidup penulis, Siradjuddin Ikhwan, terima kasih telah menemani setiap proses, memberikan doa, perhatian, dukungan, serta kesabaran di setiap langkah perjuangan ini. Kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat yang menguatkan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga setiap langkahmu, melimpahkan keberkahan, kesehatan, kebahagiaan, serta kemudahan dalam setiap urusanmu.
6. Untuk keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam (HMI), terima kasih telah menjadi tempat belajar, bertumbuh, dan berproses. Terima kasih atas setiap pengalaman, persaudaraan, serta nilai-nilai perjuangan yang telah membentuk cara berpikir dan menjadi bekal dalam menjalani kehidupan.
7. Dengan penuh rasa hormat, kepada Bapak Yudi Tusri selaku Dosen Pembimbing I, Bapak Sebri Hasinto selaku Dosen Pembimbing II, serta seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, kesabaran, dan pengalaman berharga yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Kepada seluruh pihak PDAM Tirta Prabujaya, terima kasih atas kesempatan, bantuan, kerja sama, serta dukungan yang telah diberikan selama proses penelitian sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Untuk keluarga besar, sahabat, dan teman-teman seperjuangan Angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta kenangan yang telah mewarnai perjalanan selama masa perkuliahan. Semoga silaturahmi dan persahabatan ini tetap terjaga, serta kita semua diberikan kesuksesan dalam jalan hidup masing-masing.
10. Terakhir, kupersembahkan karya ini kepada almamater tercinta, Universitas Prabumulih, yang telah menjadi tempat penulis menimba ilmu, bertumbuh, dan meraih salah satu impian dalam kehidupan.

## ABSTRAK

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih**

**Seli Sawitri, 2022110012, 2026**

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 287 pelanggan baru PDAM Tirta Prabujaya tahun 2025, dengan sampel sebanyak 74 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik simple proportionate stratified random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen ( $t_{hitung} = 4,263 > t_{tabel} = 1,666$  dan  $sig = 0,000 < 0,10$ ), serta kelancaran distribusi air juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen ( $t_{hitung} = 5,131 > t_{tabel} = 1,666$  dan  $sig = 0,000 < 0,10$ ). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen ( $F_{hitung} = 25,098 > F_{tabel} = 2,38$  dan  $sig = 0,000 < 0,10$ ). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,398 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air memberikan kontribusi sebesar 39,8% terhadap keputusan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kelancaran Distribusi Air, Keputusan Konsumen.

## ABSTRACT

### **The Influence of Service Quality and Smooth Water Distribution on Consumer Decisions at PDAM Tirta Prabujaya in Cambai District, Prabumulih City**

**Seli Sawitri, 2022110012, 2026**

*This research was conducted on customers of PDAM Tirta Prabujaya in Cambai District, Prabumulih City, with the aim of determining the influence of service quality and smooth water distribution on consumer decisions, both partially and simultaneously. The research method used was a quantitative method with a causal associative design. The population of this study consisted of 287 new customers of PDAM Tirta Prabujaya in 2025, with a sample of 74 respondents determined using the Slovin formula and simple proportionate stratified random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination with SPSS. The results showed that partially, service quality had a positive and significant effect on consumer decisions ( $t\text{-count} = 4.263 > t\text{-table} = 1.666$  and  $\text{sig} = 0.000 < 0.10$ ), and smooth water distribution also had a positive and significant effect on consumer decisions ( $t\text{-count} = 5.131 > t\text{-table} = 1.666$  and  $\text{sig} = 0.000 < 0.10$ ). Simultaneously, both variables had a positive and significant effect on consumer decisions ( $F\text{-count} = 25.098 > F\text{-table} = 2.38$  and  $\text{sig} = 0.000 < 0.10$ ). The Adjusted R Square value of 0.398 indicates that service quality and smooth water distribution contributed 39.8% to consumer decisions, while the remaining 60.2% was influenced by other factors outside this study.*

**Keywords:** Service Quality, Smooth Water Distribution, Consumer Decisions

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prabumulih. Namun, Skripsi ini diharapkan tidak hanya menjadi syarat akademik, tetapi juga memberikan manfaat bagi penulis juga pembaca. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, arahan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Yuniar Pratiwi, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Prabumulih.
2. Ibu Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih.
3. Bapak H. Zakaria Harahap, S.E.I., M.H.I selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Prabumulih.
4. Bapak Yudi Tusri, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan memberi masukan selama penyusunan proposal ini.
5. Bapak Sebri Hesinto, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi masukan dalam proses penulisan proposal ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Prabumulih yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan dan mengantarkan penulis hingga bisa menyelesaikan proposal ini.
7. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Direktur PDAM Tirta Prabujaya beserta seluruh Staf dan pegawai yang telah memberikan izin, dukungan, serta bantuan selama proses penelitian berlangsung. Kesediaan pihak PDAM Tirta Prabujaya dalam memberikan informasi, waktu, dan kerja sama yang baik sangat membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan lancar.

8. Kedua orang tua, saudara, keluarga besar, serta sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Penulis memohon maaf dan menyadari apabila terdapat kekurangan pada Skripsi ini, untuk itu penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan penulisan Skripsi di masa mendatang.

Prabumulih, 22 Juni 2026

Penulis



Seli Sawitri

NIM. 2022110012



## DAFTAR ISI

|                                                                | Halaman |
|----------------------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                                            | i       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                       | ii      |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....                                      | iii     |
| PERNYATAAN INTEGRITAS .....                                    | iv      |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....                                    | v       |
| ABSTRAK .....                                                  | vii     |
| ABSTRACT .....                                                 | viii    |
| KATA PENGANTAR .....                                           | ix      |
| DAFTAR ISI .....                                               | xi      |
| DAFTAR TABEL .....                                             | xv      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                            | xvi     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                          | xvii    |
| DAFTAR SINGKATAN .....                                         | xviii   |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                        | 1       |
| 1.1 Latar Belakang .....                                       | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                                      | 4       |
| 1.3 Batasan Masalah .....                                      | 5       |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                                    | 5       |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....                                   | 5       |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....                                  | 7       |
| 2.1 Kualitas Pelayanan .....                                   | 7       |
| 2.1.1 Pengertian kualitas Pelayanan .....                      | 7       |
| 2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan .....                              | 8       |
| 2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....                   | 8       |
| 2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan .....                       | 9       |
| 2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Konsumen ..... | 10      |
| 2.2 Kelancaran Distribusi .....                                | 10      |
| 2.2.1 Pengertian Kelancaran Distribusi .....                   | 10      |
| 2.2.2 Jenis-Jenis Distribusi .....                             | 11      |

|                                                                   | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.2.3 Karakteristik Kelancaran Distribusi .....                   | 11             |
| 2.2.4 Indikator Kelancaran Distribusi .....                       | 12             |
| 2.2.5 Hubungan Kelancaran Distribusi dan Keputusan Konsumen ..... | 13             |
| 2.3 Keputusan Konsumen .....                                      | 13             |
| 2.3.1 Pengertian Keputusan Konsumen .....                         | 13             |
| 2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Konsumen .....           | 14             |
| 2.3.3 Indikator Keputusan Konsumen .....                          | 14             |
| 2.3.4 Gambaran Proses Keputusan Konsumen .....                    | 15             |
| 2.4 Penelitian Terdahulu .....                                    | 16             |
| 2.5 Kerangka Pemikiran .....                                      | 17             |
| 2.6 Hipotesis .....                                               | 18             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                            | <b>19</b>      |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....                             | 19             |
| 3.1.1 Lokasi Penelitian .....                                     | 19             |
| 3.1.2 Waktu Penelitian .....                                      | 19             |
| 3.1.3 Objek Penelitian .....                                      | 19             |
| 3.2 Metode dan Desain Penelitian .....                            | 19             |
| 3.2.1 Metode Penelitian .....                                     | 19             |
| 3.2.2 Desain penelitian .....                                     | 20             |
| 3.2.3 Pendekatan Penelitian .....                                 | 21             |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                     | 21             |
| 3.3.1 Populasi .....                                              | 21             |
| 3.3.2 Sampel .....                                                | 22             |
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....                                   | 24             |
| 3.4.1 Jenis Data .....                                            | 24             |
| 3.4.2 Sumber Data .....                                           | 24             |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....                | 25             |
| 3.5.1 Variabel Penelitian .....                                   | 25             |
| 3.5.2 Oprasional Variabel Penelitian .....                        | 26             |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....                                 | 28             |
| 3.7 Teknik Pengolahan Data .....                                  | 29             |

|                                                                         | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 3.8 Instrumen Penelitian.....                                           | 31             |
| 3.8.1 Uji Validitas.....                                                | 31             |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas .....                                            | 32             |
| 3.9 Teknik Analisis Data .....                                          | 33             |
| 3.9.1 Uji Asumsi Klasik .....                                           | 33             |
| 3.9.2 Analisis Koefisien Korelasi (r).....                              | 35             |
| 3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....                             | 36             |
| 3.10 Uji Hipotesis .....                                                | 37             |
| 3.10.1 Uji Parsial (Uji t).....                                         | 37             |
| 3.10.2 Uji Simultan (Uji F) .....                                       | 37             |
| 3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( <b>R<sup>2</sup></b> ).....          | 38             |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                                 | <b>39</b>      |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                | 39             |
| 4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih.....         | 39             |
| 4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Prabujaya Kota Ptbumulih.....            | 40             |
| 4.1.3 Struktur Organisasi PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih.....     | 40             |
| 4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi .....                                      | 41             |
| 4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden .....                         | 44             |
| 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....                   | 45             |
| 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....           | 45             |
| 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....                     | 46             |
| 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....              | 47             |
| 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....              | 47             |
| 4.3 Analisis Tanggapan Responden.....                                   | 48             |
| 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1) ... | 49             |
| 4.4 Hasil Analisis Uji Instrumen .....                                  | 52             |
| 4.4.1 Uji Validitas.....                                                | 52             |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas .....                                            | 54             |
| 4.5 Pengujian Asumsi Klasik .....                                       | 56             |
| 4.5.1 Uji Normalitas.....                                               | 56             |
| 4.5.2 Uji Multikolinearitas .....                                       | 58             |

|                                                                                                                                                                         | <b>Halaman</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....                                                                                                                                      | 59             |
| 4.6 Analisis Koefisien Korelasi (r).....                                                                                                                                | 60             |
| 4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....                                                                                                                               | 61             |
| 4.8 Hasil Uji Hipotesis .....                                                                                                                                           | 62             |
| 4.8.1 Uji Parsial (Uji t).....                                                                                                                                          | 62             |
| 4.8.2 Uji Simultan (Uji F) .....                                                                                                                                        | 64             |
| 4.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                                                                                               | 65             |
| 4.10 Pembahasan.....                                                                                                                                                    | 66             |
| 4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Secara Parsial terhadap Keputusan<br>Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kota Prabumulih.....                                      | 66             |
| 4.10.2 Pengaruh Kelancaran Distribusi Air (X2) Secara Parsial terhadap<br>Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kota Prabumulih..                                  | 66             |
| 4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kelancaran Distribusi Air (X2)<br>Secara Simultan terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta<br>Prabujaya Kota Prabumulih ..... | 67             |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                                                                                 | <b>68</b>      |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                                                                                                    | 68             |
| 5.2 Saran.....                                                                                                                                                          | 68             |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                                                                                                                              | <b>70</b>      |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                                            | <b>73</b>      |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                      | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                  | 16      |
| Tabel 3.1 Data Penyambungan (2025).....                                              | 22      |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel .....                                                 | 27      |
| Tabel 3.3 Skor Skala Likert.....                                                     | 28      |
| Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor Per Indikator.....                              | 30      |
| Tabel 3.5 Koefisien Korelasi.....                                                    | 36      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....                           | 45      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                    | 45      |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                             | 46      |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....                       | 47      |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan .....                      | 48      |
| Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) .....    | 49      |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Distribusi (X <sub>2</sub> ) ..... | 50      |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Konsumen (Y).....                   | 51      |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ).....     | 53      |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kelancaran Distribusi (X <sub>2</sub> )..... | 53      |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kelancaran Distribusi (Y).....               | 54      |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....                           | 55      |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kelancaran Distribusi .....                        | 55      |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan konsumen.....                            | 55      |
| Tabel 4.15 Uji Normalitas .....                                                      | 56      |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....                                         | 58      |
| Tabel 4.17 Uji Koefisien Korelasi ®.....                                             | 61      |
| Tabel 4.18 Uji Regresi Linear Berganda.....                                          | 61      |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t).....                                                | 63      |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (F) .....                                              | 64      |
| Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                    | 65      |

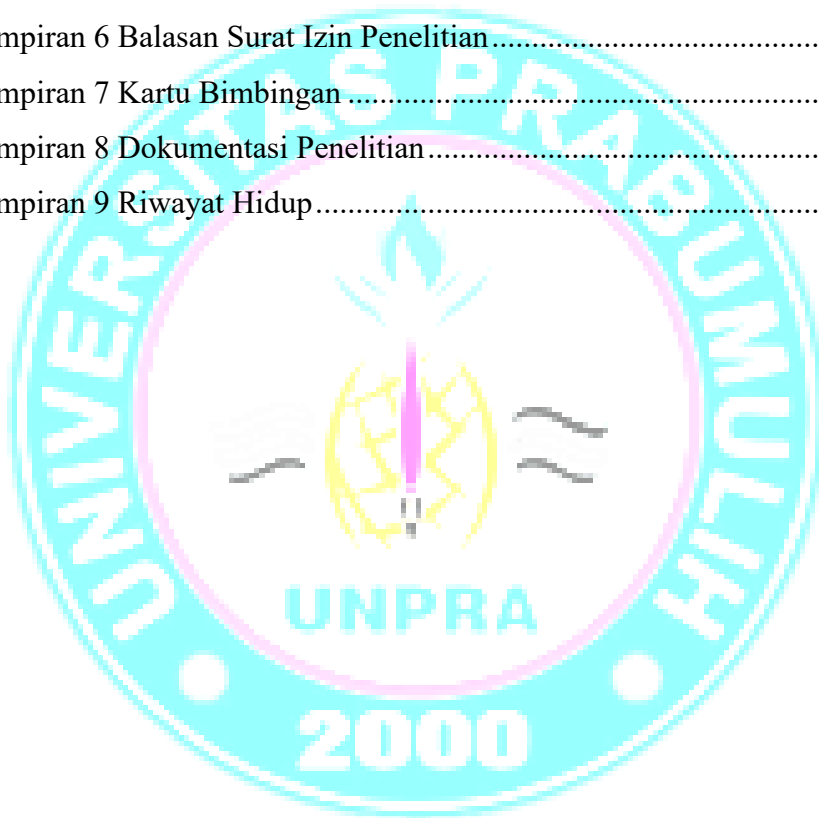
## DAFTAR GAMBAR

|                                                                          | <b>Halaman</b> |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Gambar 2.1 Model Lima Tahap proses Pembelian .....                       | 16             |
| Gambar 2.2 Kerangka pemikiran .....                                      | 18             |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih..... | 40             |
| Gambar 4.2 Hasil Uji Normal P- plot .....                                | 57             |
| Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot).....                    | 60             |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Kuesioner.....                     | 74 |
| Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner .....           | 77 |
| Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS .....          | 78 |
| Lampiran 4 Tabulasi Distribusi Statistik..... | 84 |
| Lampiran 5 Surat Penelitian.....              | 87 |
| Lampiran 6 Balasan Surat Izin Penelitian..... | 88 |
| Lampiran 7 Kartu Bimbingan .....              | 89 |
| Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....        | 94 |
| Lampiran 9 Riwayat Hidup.....                 | 95 |



## DAFTAR SINGKATAN

| Singkatan | Kepanjangan                                   |
|-----------|-----------------------------------------------|
| UUD       | : Undang-Undang Dasar                         |
| PDAM      | : Perusahaan Daerah Air Minum                 |
| DPRD      | : Dewan Perwakilan Rakyat Daerah              |
| SPSS      | : Statistical Package for the Social Sciences |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan kebutuhan pokok bagi setiap makhluk hidup, termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari dan mempertahankan kehidupannya. Air juga digunakan untuk kemakmuran rakyat sebagaimana yang telah dinyatakan, pada UUD 1945 pasal 33 ayat (3), yang berbunyi: “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan air sebagai sumber daya yang memiliki peran penting, harus dilakukan secara terencana dan bertanggung jawab melalui penyelenggaraan layanan publik yang memadai.

Dalam konteks penyedia layanan publik, kualitas pelayanan merupakan aspek penting untuk menjaga keberlanjutan dan stabilitas kinerja perusahaan. Menurut pendapat (Arianto *et al.*, 2021) kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan keunggulan yang dimiliki untuk memenuhi semua harapan setiap pelanggan atau konsumennya. Kemampuan tersebut diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan, sehingga perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan (Tjiptono, 2012:77; Tumini *et al.*, 2020).

Sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan kualitas pelayanan suatu perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik sering memicu timbulnya keluhan-keluhan dari pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat (Tjiptono, 2016:13; Tumini *et al.*, 2020) yang menyatakan bahwa keunggulan kualitas pelayanan dibentuk melalui penggabungan empat pilar yang saling berkaitan erat yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelayanan, yang harus diterapkan secara berkesinambungan agar kualitas pelayanan dapat dirasakan secara nyata oleh pelanggan.

Kelancaran distribusi air merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari keberhasilan layanan air bersih. Kelancaran distribusi didefinisikan suatu proses penghantaran produk dari lokasi awal sampai ke lokasi tujuan secara efisien, yang menjamin produk sampai ke tangan konsumen secara luas dengan tepat waktu tanpa adanya hambatan dan tidak tersendat-sendat (Prasetyo, 2008; Purwoko *et al.*, 2023). Pandangan tersebut menegaskan bahwa distribusi tidak hanya berfokus pada perpindahan barang, tetapi juga pada kelancaran dan keterlibatan berbagai pihak dalam mendukung proses tersebut.

Kelancaran distribusi terlihat dari kemampuan perusahaan menyalurkan air secara stabil, merata, dan berkelanjutan. Dalam berbagai daerah, termasuk kota-kota berkembang, sering dijumpai fenomena umum terkait ketidaklancaran Pendistribusian air, seperti tekanan air yang tidak stabil dan jadwal pendistribusian yang kadang berubah-ubah. Ketidakstabilan distribusi air oleh PDAM menghambat aktivitas pelanggan, khususnya dalam pemenuhan kebutuhan air bersih sehari-hari, kondisi tersebut berdampak pada kenyamanan pelanggan dan hal inilah yang memicu munculnya penilaian buruk terhadap tingkat pelayanan perusahaan.

Keputusan konsumen merupakan bagian penting dalam kegiatan pemasaran karena menentukan apakah seseorang akan memilih suatu produk atau layanan yang ditawarkan. Sejalan dengan itu menurut (Lahindah, 2018; Arianto *et al.*, 2021) keputusan konsumen adalah kegiatan atau aktivitas yang mempertimbangkan dua atau lebih sikap dan menentukan satu pilihan sebagai bentuk harapan perilaku. yang dimana proses ini diawali dari munculnya kebutuhan, kemudian konsumen mencari informasi yang relevan, menilai pilihan yang tersedia, hingga akhirnya menentukan layanan yang dianggap paling sesuai dengan kondisi dan harapannya, serta sejauh mana perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan turut mempengaruhi keputusan.

Guna memperkuat fenomena penelitian ini, peneliti melakukan observasi awal terhadap beberapa pelanggan PDAM Tirta Prabujaya di wilayah pelayanan Kecamatan Cambai, Kota Prabumulih, khususnya di Kelurahan Sungai Medang dan Kelurahan Cambai pada tahun (2025). Berdasarkan temuan awal di lapangan, diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan masih menghadapi sejumlah kendala. Pelanggan menyampaikan bahwa respon petugas terkadang membutuhkan

waktu yang cukup lama ketika terjadi gangguan. Selain itu, informasi yang disampaikan kepada pelanggan belum selalu konsisten, serta penanganan keluhan dinilai belum sepenuhnya optimal.

Selain itu terkait dengan pendistribusian, beberapa pelanggan juga menyampaikan bahwa aliran air yang mereka terima tidak selalu stabil. Kondisi tersebut berdampak pada jadwal pendistribusian yang sering kali tidak sesuai dengan yang diharapkan. Beberapa pelanggan mengungkapkan bahwa pada waktu tertentu pernah terjadi penghentian aliran air sementara, bahkan gangguan pendistribusian dapat terjadi secara berulang. Keadaan ini menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, terutama dalam memenuhi kebutuhan air sehari-hari.

Temuan awal tersebut sejalan dengan kondisi empiris yang diberitakan oleh media daring lokal, yang melaporkan adanya inspeksi mendadak (sidak) Komisi II DPRD Kota Prabumulih ke Kantor PDAM Tirta Prabujaya pada Juni (2025). Dalam sidak tersebut, DPRD menyoroti berbagai permasalahan, antara lain gangguan distribusi yang kerap terjadi, kualitas layanan yang dikeluhkan masyarakat, serta kondisi fasilitas dan aset operasional yang dinilai kurang layak dan kurang terawat. Beberapa kendaraan tangki dilaporkan tidak layak pakai, sementara fasilitas kantor mengalami kerusakan yang berpotensi menghambat kelancaran operasional pelayanan kepada pelanggan (TopikBerita.co, 2025).

Ketersediaan air bersih mempengaruhi hampir semua kegiatan rumah tangga dan aktivitas sosial. Oleh karena itu, penyedia air bersih yang handal menjadi tanggung jawab pemerintah daerah melalui lembaga layanan publik seperti PDAM. PDAM merupakan perusahaan milik daerah yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan menyalurkan air bersih kepada masyarakat. Dengan cakupan wilayah layanan yang semakin berkembang dan kebutuhan air yang terus meningkat, PDAM dituntut untuk menjalankan fungsinya secara optimal sebagai penyedia layanan publik.

Di Kota Prabumulih, PDAM Tirta Prabujaya menjadi instansi yang memegang peran penting dan berkomitmen dalam memenuhi kebutuhan air bersih yang layak, aman, dan terjangkau bagi seluruh penggunanya. Namun, cakupan wilayah pelayanan PDAM Tirta Prabujaya belum sepenuhnya menjangkau seluruh

wilayah yang ada di Kota Prabumulih. Di Kecamatan Cambai, pelayanan air bersih PDAM hingga saat ini baru mencakup dua wilayah, yaitu Kelurahan Sungai Medang dan Kelurahan Cambai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan PDAM masih terbatas pada wilayah tertentu, hingga penelitian ini difokuskan pada konsumen PDAM yang berada di dua Kelurahan tersebut. Fokus penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih akurat mengenai Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air dan bagaimana pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan konsumen. Maka penelitian ini mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih”**. Dengan mempelajari fakta empiris di lapangan dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan kebijakan serta peningkatan kualitas pelayanan dan distribusi air agar PDAM mampu mempertahankan kepercayaan dan keputusan konsumennya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih?
2. Bagaimana pengaruh kelancaran distribusi air secara parsial terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air secara simultan terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih?

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar pembahasan lebih terfokus dan sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu:

1. Subjek penelitian ini hanya dibatasi pada pelanggan PDAM Tirta Prabujaya di wilayah Kecamatan Cambai, Kota Prabumulih, khususnya pada Kelurahan Sungai Medang dan Kelurahan Cambai yang melakukan penyambungan baru tahun 2025, agar penelitian lebih terarah dan mencerminkan kondisi pelayanan saat penelitian dilakukan.
2. Variabel yang diteliti tidak membahas faktor-faktor lain di luar variabel yang telah ditentukan, variabel yang diteliti hanya :
  - 1) Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kelancaran distribusi air ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas (Independen).
  - 2) Keputusan konsumen ( $Y$ ) sebagai variabel terikat (Dependen).

### 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih.
2. Untuk mengetahui pengaruh kelancaran distribusi air secara parsial terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air secara simultan terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam memahami hubungan antara kualitas pelayanan,

kelancaran distribusi air, dan keputusan konsumen dalam konteks layanan air bersih. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi studi selanjutnya terkait manajemen pelayanan publik dan perilaku konsumen di sektor utilitas publik.

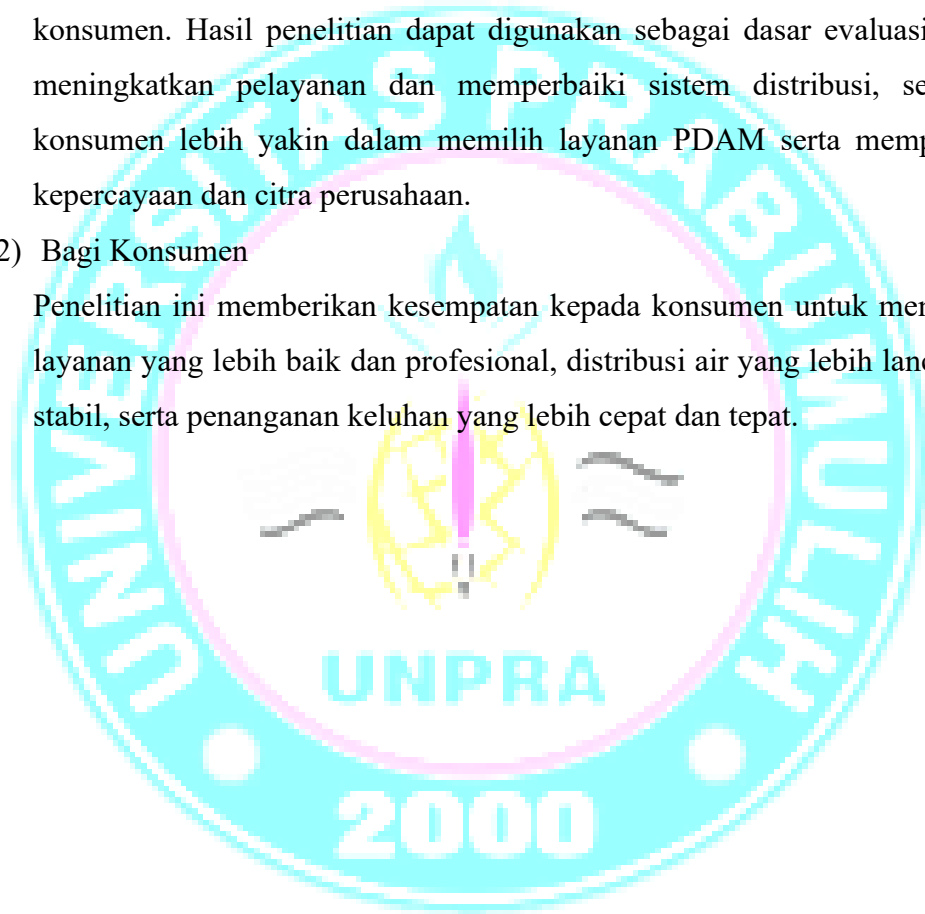
## 2. Manfaat Praktisi

### 1) Bagi PDAM Tirta Prabujaya

Penelitian ini memberikan informasi bagi PDAM Tirta Prabujaya mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan pelayanan dan memperbaiki sistem distribusi, sehingga konsumen lebih yakin dalam memilih layanan PDAM serta memperkuat kepercayaan dan citra perusahaan.

### 2) Bagi Konsumen

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menikmati layanan yang lebih baik dan profesional, distribusi air yang lebih lancar dan stabil, serta penanganan keluhan yang lebih cepat dan tepat.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kualitas Pelayanan**

##### **2.1.1 Pengertian kualitas Pelayanan**

(Kotler & Keller, 2011:83; Hutabarat *et al.*, 2022) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan. Sejalan dengan pendapat tersebut (Arianto *et al.*, 2021) berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan keunggulan yang dimiliki untuk memenuhi semua harapan konsumennya. Layanan sendiri mengacu pada perilaku atau aktivitas apa pun yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan apapun (Kotler & Amstrong, 2012; Anggarawati *et al.*, 2021).

Menurut (Tjiptono, 2012:77; Tumini *et al.*, 2020) kualitas pelayanan juga dipahami sebagai perbandingan antara tingkat layanan yang diberikan perusahaan dengan ekspektasi pelanggan. Pandangan ini diperkuat oleh (Parasuraman, 1999:18; Zaini, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.

Kualitas pelayanan menjadi aspek yang harus dijaga secara konsisten karena menentukan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sejati, 2016:2; Arianto *et al.*, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tahapan kemampuan organisasi dalam memberikan semua yang menjadi ekspektasi konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara tepat dan konsisten, yang tercermin dari cara penyedia layanan berinteraksi serta merespon kebutuhan pelanggan secara profesional dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan layanan yang ditawarkan.

### 2.1.2 Jenis-jenis Pelayanan

Menurut (Syarif, 2013; Rizky & Safitri 2024) kualitas pelayanan sangat penting karena memiliki peran langsung dalam membentuk kepuasan dan keputusan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya membuat konsumen merasa puas, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan kepercayaan mereka terhadap perusahaan.

Adapun jenis-jenis pelayanan sebagai berikut:

#### 1. Pelayanan Inti

Berkaitan langsung dengan fungsi utama perusahaan, yaitu penyediaan produk atau jasa yang memenuhi standar dan tersedia setiap saat secara konsisten.

#### 2. Pelayanan Pendukung

Membantu pelanggan merasa nyaman dan terbantu dalam menggunakan jasa, seperti petugas yang memberi informasi, menjawab pertanyaan, atau menyelesaikan masalah pelanggan.

#### 3. Pelayanan Administratif

Berkaitan dengan proses pengelolaan dan administrasi, termasuk pencatatan, pendaftaran, pembayaran tagihan, dan pengaduan, sehingga proses penggunaan layanan menjadi lebih mudah dan teratur.

#### 4. Pelayanan Teknis

Berkaitan dengan aspek operasional dan teknis dari jasa, misalnya perbaikan alat, pemeliharaan fasilitas, atau pemasangan sistem, sehingga layanan diterima sesuai standar perusahaan.

### 2.1.3 Karakteristik Kualitas Pelayanan

Pelayanan tidak dapat dinilai sebelum konsumen benar-benar menerimanya, sehingga kualitas pelayanan sangat bergantung pada pengalaman yang dirasakan konsumen. Menurut (Damir, 2020; Quiachon & Paulino, 2023) kualitas pelayanan memiliki empat karakteristik utama.

Adapun karakteristik sebagai berikut:

#### 1. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Kualitas pelayanan tidak dapat dilihat atau disentuh secara fisik sebelum pelayanan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penilaian kualitas

pelayanan didasarkan pada pengalaman dan persepsi konsumen selama dan setelah pelayanan diberikan.

2. Tidak Terpisah (*Inseparability*)

Proses pemberian dan penerimaan pelayanan terjadi secara bersamaan. Hal ini menyebabkan konsumen sering terlibat langsung dalam proses pelayanan, sehingga interaksi antara petugas dan konsumen menjadi penentu kualitas pelayanan.

3. Bersifat Bervariasi (*Heterogeneity*)

Kualitas pelayanan dapat berbeda-beda tergantung pada petugas yang melayani, waktu pelayanan, serta kondisi konsumen. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sulit untuk distandarkan secara mutlak.

4. Tidak Dapat Disimpan (*Perishability*)

Pelayanan tidak dapat disimpan untuk digunakan di waktu lain. Apabila pelayanan tidak dimanfaatkan pada saat tersedia, maka kesempatan pelayanan tersebut akan hilang.

#### 2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman, 1999; Tumini *et al.*, 2020) kualitas pelayanan dapat diukur melalui 5 indikator utama yang dikenal sebagai *SERVQUAL*. Kelima indikator tersebut digunakan sebagai acuan untuk menilai sejauh mana layanan diberikan sesuai dengan harapan konsumen.

Adapun indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Fokus pada kualitas sarana fisik, kenyamanan fasilitas pelayanan, serta profesionalisme penampilan petugas di lapangan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Menilai konsistensi dalam memberikan layanan yang akurat, tepat janji, dan kemampuan menyelesaikan masalah secara tuntas.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Mengukur kecepatan dan kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan serta memberikan solusi atas keluhan pelanggan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan kompetensi teknis, kejujuran dalam administrasi, dan kemampuan petugas memberikan rasa aman kepada pengguna jasa.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Menunjukkan kepedulian melalui komunikasi yang sopan, pemahaman terhadap kendala pelanggan, dan kemudahan akses waktu pelayanan.

### 2.1.5 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Keputusan Konsumen

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Pelayanan yang diberikan secara andal, responsif, dan tepat waktu akan menimbulkan kepuasan serta kepercayaan konsumen. Hasil penelitian (Arianto & Rustam, 2021). menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian.

## 2.2 Kelancaran Distribusi

### 2.2.1 Pengertian Kelancaran Distribusi

Pendistribusian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari rantai pasok suatu produk. Distribusi yang efektif berperan dalam mempengaruhi keputusan pelanggan karena kemudahan memperoleh produk, ketepatan waktu ketersediaan, serta kesesuaian lokasi distribusi menjadi pertimbangan penting, (Pujiastuti *et al.*, 2024). Kelancaran distribusi didefinisikan suatu proses penghantaran produk dari lokasi penjual sampai ke lokasi konsumen secara luas dengan biaya yang minimal dan tepat waktu tanpa ada hambatan dan tidak tersendat-sendat (Prasetyo, 2008; Purwoko *et al.*, 2023).

(Tjiptono 2015:295; Pandeiro *et al.*, 2021) berpendapat bahwa kelancaran distribusi merupakan serangkaian partisipan organisasional yang melakukan semua fungsi yang dibutuhkan untuk menyampaikan produk atau jasa dari penjual ke pembeli akhir. Sejalan dengan itu, (Daryanto, 2011:63; Pandeiro *et al.*, 2021) juga berpendapat bahwa distribusi adalah suatu perangkat organisasi yang saling bergantung dalam menyediakan satu produk untuk digunakan atau dikonsumsi oleh konsumen.

Dari beberapa pengertian distribusi, dapat disimpulkan bahwa kelancaran distribusi adalah keadaan ketika proses penyaluran produk atau jasa dari pihak penyedia menuju pengguna berjalan dengan lancar efisien terkoordinasi dan bebas hambatan sehingga aliran distribusi berlangsung stabil tepat waktu serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna melalui sistem yang tersusun dan berfungsi secara optimal.

### **2.2.2 Jenis-Jenis Distribusi**

Menurut (Hasan, 2022:46; Rizky & Safitri, 2024) distribusi berkaitan dengan cara produk atau jasa sampai kepada konsumen. Ada empat Jenis distribusi pada instansi penyedia layanan publik yang diterapkan untuk memastikan layanan publik sampai kepada masyarakat secara tepat dan efisien.

Adapun jenis-jenis distribusi sebagai berikut:

#### **1. Distribusi Langsung**

Produk atau jasa disalurkan langsung kepada konsumen tanpa perantara, sehingga instansi dapat berinteraksi langsung dan memastikan layanan diterima sesuai standar.

#### **2. Distribusi Tidak Langsung**

Produk atau jasa melalui pihak ketiga sebelum sampai ke konsumen, misalnya melalui agen atau mitra yang membantu penyaluran layanan.

#### **3. Distribusi Selektif**

Produk atau jasa disalurkan melalui saluran tertentu yang dipilih berdasarkan kriteria khusus, seperti lokasi pelanggan atau kapasitas mitra, untuk memastikan kualitas dan efisiensi layanan.

#### **4. Distribusi Intensif**

Produk atau jasa disalurkan secara luas agar mudah diakses oleh masyarakat, meningkatkan ketersediaan dan kemudahan layanan bagi banyak pelanggan.

### **2.2.3 Karakteristik Kelancaran Distribusi**

Menurut (Pratama, 2023:57; Rizky & Safitri, 2024) menjelaskan bahwa karakteristik dalam suatu sistem distribusi mencerminkan kondisi dan kemampuan sistem tersebut dalam menjalankan proses penyaluran layanan kepada pengguna. Adapun karakteristik yang digunakan untuk menggambarkan kelancaran distribusi adalah sebagai berikut:

### 1. Kontinuitas Distribusi

Kontinuitas menunjukkan bahwa proses distribusi berlangsung secara berkelanjutan dan tidak sering mengalami gangguan, sehingga layanan dapat diterima secara terus-menerus oleh pengguna.

### 2. Kecukupan dan Kestabilan Layanan

Kecukupan dan kestabilan layanan menggambarkan kemampuan sistem distribusi dalam memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan kapasitas yang tersedia.

### 3. Pemerataan Distribusi Layanan

Pemerataan distribusi layanan menunjukkan bahwa penyaluran layanan dapat menjangkau seluruh pengguna secara adil tanpa adanya perbedaan layanan yang mencolok antar wilayah.

### 4. Keandalan Jaringan Distribusi

Keandalan jaringan distribusi ditunjukkan oleh kondisi sarana dan prasarana pendukung yang berfungsi dengan baik serta jarang mengalami gangguan dalam proses penyaluran layanan.

## 2.2.4 Indikator Kelancaran Distribusi

Menurut (Tjiptono, 2015:295; Pandeiro *et al.*, 2021) menjelaskan bahwa kelancaran distribusi dapat dinilai melalui (Empat) indikator utama, yang digunakan untuk mengukur sejauh mana produk dapat sampai ke konsumen dengan tepat waktu dan efisien.

Adapun indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

### 1. Ketersediaan Layanan (*Availability*)

Merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam menyediakan pelayanan yang konsisten, berkelanjutan dan senantiasa menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

### 2. Kelancaran Proses (*Process Smoothnes*)

Menggambarkan sejauh mana proses operasional berlangsung secara teratur, minim hambatan, serta mampu berfungsi dengan baik.

### 3. Ketepatan Waktu (*Timelines*)

Menunjukkan ketepatan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan, menangani gangguan, serta menyampaikan informasi.

#### 4. Kemudahan Akses (*Accessibility*)

Menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses layanan, memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, dan mendapatkan bantuan ketika diperlukan.

#### 2.2.5 Hubungan Kelancaran Distribusi dan Keputusan Konsumen

Distribusi memiliki peranan penting dalam menunjang keputusan pembelian konsumen. Distribusi yang berjalan lancar, ditandai dengan ketersediaan produk dan kecepatan pengiriman, akan memudahkan konsumen dalam memperoleh produk yang dibutuhkan. Hasil penelitian (Arianto & Rustam, 2021) menyatakan bahwa distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, sehingga semakin baik sistem distribusi yang diterapkan perusahaan, maka semakin besar kecenderungan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian.

### 2.3 Keputusan Konsumen

#### 2.3.1 Pengertian Keputusan Konsumen

(Kotler & Keller, 2009:235; Hutabarat *et al.*, 2022) berpendapat bahwa keputusan konsumen merupakan proses pengenalan dan evaluasi informasi yang diperoleh konsumen untuk memilih, membeli, dan menggunakan produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan atau keinginannya. Sejalan dengan itu (Peter & Olson, 2013:226; Hutabarat *et al.*, 2022) juga berpendapat bahwa keputusan konsumen adalah suatu proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan dan mengevaluasi dua atau lebih alternatif, kemudian memilih satu di antaranya.

Keputusan konsumen juga dipahami sebagai pemilihan dua atau lebih alternatif pilihan keputusan pembelian, yang berarti bahwa agar seseorang dapat membuat keputusan, harus tersedia beberapa opsi atau pilihan yang dapat dibandingkan (Schiffman & Kanuk, 2010; Arianto *et al.*, 2024). Pandangan ini diperkuat oleh (Ghozali & Purwanto 2019:52; Arianto *et al.*, 2021) yang menjelaskan bahwa keputusan konsumen adalah sebuah pendekatan mengatasi kesulitan untuk bertransaksi suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan dan keperluan yang terdiri atas pemahaman kebutuhan, mencari data-data, menilai pada pilihan pembelian, dan tingkah laku pasca pembelian. Sejalan dengan itu (Tjiptono,

2019:53; Mindari, 2020) keputusan konsumen adalah sebuah proses di mana konsumen mengenali masalahnya, mencari informasi mengenai produk atau merek tertentu, dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah pada keputusan pembelian.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keputusan konsumen adalah suatu proses ketika individu menilai, membandingkan, serta mengevaluasi informasi dan berbagai alternatif yang tersedia untuk menentukan pilihan yang paling sesuai dengan kebutuhan atau keinginannya.

### **2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Keputusan Konsumen**

Menurut (Kotler & Amstrong, 2008:159; Mindari *et al.*, 2020) keputusan konsumen dipengaruhi oleh (Empat) faktor utama.

Adapun faktor-faktor tersebut sebagai berikut:

#### **1. Faktor Budaya**

Faktor budaya berkaitan dengan nilai, kebiasaan, dan pola hidup yang berkembang dalam masyarakat.

#### **2. Faktor Sosial**

Faktor sosial berkaitan dengan pengaruh lingkungan sekitar konsumen, seperti keluarga, teman, dan kelompok masyarakat

#### **3. Faktor Pribadi**

Faktor pribadi berkaitan dengan karakteristik individu konsumen, seperti usia, pekerjaan, pendapatan, dan gaya hidup.

#### **4. Faktor Psikologis**

Faktor psikologis berkaitan dengan proses internal konsumen, seperti motivasi, persepsi, pengalaman, sikap, dan keyakinan.

### **2.3.3 Indikator Keputusan Konsumen**

Menurut (Tjiptono, 2019:67; Arianto *et al.*, 2021) menjelaskan bahwa keputusan konsumen dapat dinilai melalui (Tujuh) indikator utama.

Adapun indikator-indikator tersebut sebagai berikut:

#### **1. Pemilihan Layanan**

Keputusan konsumen untuk menentukan apakah akan menggunakan suatu layanan tertentu atau tidak, berdasarkan kebutuhan dan preferensi mereka.

## 2. Pemilihan Jenis Layanan

Keputusan konsumen dalam memilih tipe atau paket layanan yang sesuai, misalnya berdasarkan kapasitas, volume, atau kategori layanan yang tersedia.

## 3. Pemilihan Penyedia Layanan

Keputusan konsumen untuk menentukan penyedia layanan yang dipilih, dipengaruhi oleh faktor seperti reputasi, kepercayaan, dan kualitas layanan.

## 4. Penilaian Kualitas Layanan

Proses evaluasi konsumen terhadap mutu layanan yang diterima, termasuk keandalan, kecepatan, kemudahan akses, dan tingkat kepuasan.

## 5. Frekuensi Penggunaan.

Keputusan konsumen seberapa sering suatu layanan digunakan, didasarkan pada kebutuhan, kebiasaan, serta pengalaman konsumen dalam memanfaatkan layanan tersebut.

## 6. Durasi Berlangganan.

Keputusan konsumen tentang lama waktu mereka mempertahankan langganan layanan, yang mencerminkan kepuasan dan loyalitas.

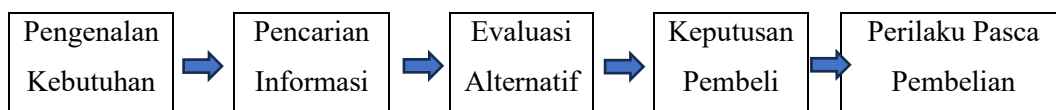
## 7. Metode Pembayaran.

Keputusan konsumen mengenai cara pembayaran yang dipilih, seperti tunai, transfer, atau sistem elektronik lainnya.

### 2.3.4 Gambaran Proses Keputusan Konsumen

Menurut (Kotler & Amstrong, 2012:176; Zubaidah & Latief, 2022) proses keputusan konsumen adalah tahap-tahap yang dilalui individu sebelum, selama dan setelah melakukan pembelian dan penggunaan suatu layanan. Proses ini menggambarkan bagaimana konsumen mengelola informasi sehingga menetapkan pilihan.

(Kotler & Keller, 2016:195 Perkasa *et al.*, 2021) mengemukakan bahwa terdapat (lima) tahap yang harus dilalui oleh konsumen dalam proses pengambilan keputusan seperti yang tergambar di gambar ini:



Sumber: data yang diolah tahun 2026

Gambar 2.1

Model Lima Tahap proses Pembelian

## 2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dalam penyusunan hipotesis sementara pada penelitian ini. Adapun penelitian yang dijadikan pembanding adalah penelitian yang mengkaji kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi serta keputusan konsumen.

Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi bahan pendukung dan acuan dalam penyusunan penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| Peneliti Tahun dan Judul Penelitian                                                                                                                                                                                                | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Persamaan dan Perbedaan                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tumini, M.Saiful Bahri, Irvan Sumiafandi<br>Vol.16, No.01 Januari (2021)<br>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Di Kota Probolinggo | kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PDAM Kota Probolinggo, baik secara simultan maupun parsial. Dari ketiga variabel tersebut, kepuasan pelanggan menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk loyalitas jangka panjang.                                                                     | Persamaan: Memiliki variabel Kualitas Pelayanan, objek penelitian PDAM dan menggunakan Pendekatan kuantitatif<br>Perbedaan: Tidak memiliki variabel Kelancaran distribusi dan keputusan konsumen, menambahkan variabel citra perusahaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. |
| Intan Rurieta Anggarawati<br>Vol.02, No.01, Januari (2021)<br>Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta.                                        | Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PDAM. Ditemukan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi yang krusial; artinya, pelayanan yang baik baru akan menciptakan loyalitas jangka panjang apabila konsumen merasa puas. Kepuasan inilah yang menjadi pengikat emosional utama bagi pelanggan untuk tetap menggunakan layanan. | Persamaan: Memiliki variabel kualitas pelayanan, objek penelitian PDAM dan menggunakan Pendekatan kuantitatif.<br>Perbedaan: Tidak memiliki variabel Kelancaran distribusi dan keputusan konsumen, menambahkan variabel kualitas produk,kepuasan dan loyalitas pelanggan.            |

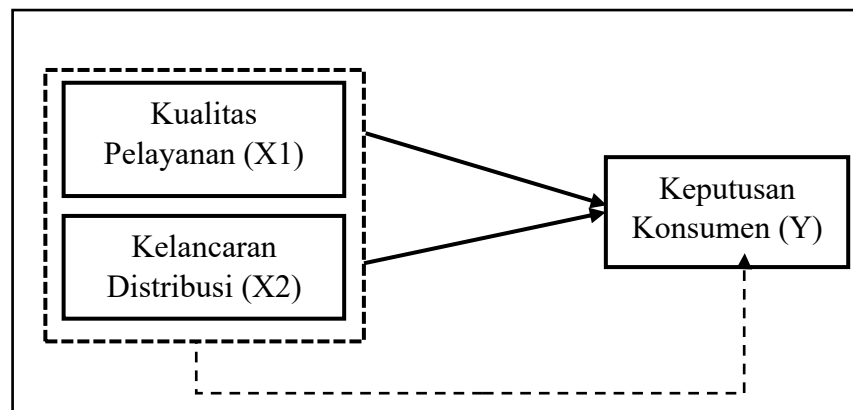
|                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ika Wahyuni, Triska Dewi Pramitasari<br>Vol. 20, No. 01, Mei (2022)<br>Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Pada jasa Pengiriman JNE Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shopee.                                     | kualitas pelayanan, harga, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen jasa pengiriman JNE, di mana kualitas pelayanan memiliki pengaruh paling dominan berdasarkan nilai tertinggi                  | Persamaan: Memiliki variabel Kualitas Pelayanan, menggunakan pendekatan kuantitatif<br>Perbedaan: Tidak memiliki Variabel Kelancaran Distribusi dan Keputusan Konsumen, dan Objek Penelitian Online Shopee.                 |
| Deddy Arianto, Triana Ananda Rustam.<br>Vol. 03, No.03, (2021)<br>Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi Terhadap Keputusan Pembelian Di PT. Ekadharna Internattional TBK Cabang Batam .                                      | Kualitas Pelayanan dan Distribusi berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian Di PT. Ekadharna International Tbk Cabang Batam                                                                                | Persamaan: Memiliki variabel Kualitas Pelayanan, distribusi, keputusan Konsumen . dengan pendekatan kuantitatif<br>Perbedaan: Objek Penelitian PT. Ekadharna International Tbk Cabang Batam                                 |
| Lamminar Hutabarat, Yohana Marselinus Kennedy Sihombing<br>Vol. 11, No. 01, Juni (2022)<br>Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Air Bersih Pada PDAM Tirta Agara Kutacane.                                   | kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa. semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan konsumen memutuskan untuk menggunakan suatu jasa. | Persamaan: Memiliki variabel kualitas pelayanan dan keputusan Konsumen dengan pendekatan kuantitatif dan objek Penelitian PDAM<br>Perbedaan: Menggunakan Hanya dua variabel Yitu Kualitas Pelayanan Dan keputusan Konsumen. |
| Alicia Aprilia Pandeiro, Agus Soepandi Soegoto, Raymond Ch. Kaawet<br>Vol. 09, No.04, (2021)<br>Pengaruh kualitas produk dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Unilever, TBK Cabang Amurang dimasa Pandemi Covid-19. | Kualitas produk dan distribusi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Unilever, TBK Cabang Amurang baik secara parsial maupun simultan, dengan kontribusi pengaruh sebesar 57,5%.               | Persamaan: Memiliki variabel distribusi dengan pendekatan kuantitatif.<br>Perbedaan: Tidak memiliki variabel kualitas pelayanan dan keputusan konsumen, objek penelitian PT. Unilever TBK Cabang Amurang.                   |
| Affif Mauana Ibrahim, Hapzi Ali<br>Vol.02, No. 03, Juli (2024)<br>Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian.                                                                                     | Kualitas layanan dan kualitas produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembeli konsumen. Layanan yang andal, responsif, dan mampu memenuhi harapan konsumen.                                             | Persamaan: Memiliki variabel kualitas layanan dan keputusan pembelian, menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiasi.<br>Perbedaan: Tidak memiliki variabel kelancaran distribusi                    |

*Sumber: Diolah dari berbagai jurnal:2026*

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2011:91; Listiana & Anam, 2021) kerangka berpikir sebagai alur pemikiran yang disusun berdasarkan teori, konsep, dan hasil penelitian sebelumnya yang relevan. Kerangka ini berfungsi untuk menjelaskan hubungan antara variabel dalam penelitian dengan pendekatan yang logis dan rasional. Dengan adanya kerangka berpikir yang sistematis, hubungan antar variabel dapat

dijelaskan secara ilmiah dan mendukung hipotesis yang akan diuji. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran digunakan untuk menggambarkan bagaimana Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kelancaran Distribusi ( $X_2$ ) dapat mempengaruhi Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya ( $Y$ ). Hubungan antarvariabel ini dituangkan dalam Gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

Keterangan :

→ : Pengaruh secara parsial  
 - - - - - : Pengaruh secara simultan

## 2.6 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan dugaan yang disusun peneliti sebagai jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data-data yang terkumpul (Arikunto, 2013:160; Sari, 2024). Berdasarkan kerangka pemikiran, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- H1: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap keputusan konsumen ( $Y$ ).
- H2: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan antara kelancaran distribusi air ( $X_2$ ) terhadap keputusan konsumen ( $Y$ ).
- H3: Diduga terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kelancaran distribusi air ( $X_2$ ) terhadap keputusan konsumen ( $Y$ ).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.**

##### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Prabujaya Kota Prabumulih yang beralamat di Jl. Raya Sungai Medang Nigata, Prabujaya, Kec. Prabumulih Timur. Adapun lokasi penelitian difokuskan pada wilayah pelayanan PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Wilayah pelayanan yang menjadi lokasi penelitian meliputi Kelurahan Sungai Medang dan Kelurahan Cambai.

##### **3.1.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam kurun waktu kurang lebih 3 bulan, terhitung sejak Februari hingga April 2026, dengan tujuan memastikan seluruh data yang diperlukan terkumpul secara lengkap dan dapat digunakan oleh penulis dalam penyusunan penelitian.

##### **3.1.3 Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Prabujaya Kota Prabumulih, dengan fokus kajian pada kualitas pelayanan, kelancaran distribusi dan keputusan konsumen dalam menggunakan layanan PDAM.

#### **3.2 Metode dan Desain Penelitian**

##### **3.2.1 Metode Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2024:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Merujuk pada definisi tersebut, Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Menurut (Sugiyono, 2024:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data yang valid sesuai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode yang menghasilkan data berupa angka-angka untuk menguji, membuktikan, dan menggambarkan teori atau hipotesis terkait fenomena yang diteliti.

### 3.2.2 Desain penelitian

Desain penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah asosiasif kasual dengan pendekatan *cross-sectional*. Desain penelitian asosiatif kasual adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel, khususnya untuk menguji pengaruh sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat, dengan data numerik yang dianalisis secara statistik secara sistematis dan objektif (Sugiyono, 2024:11).

Desain ini dipilih karena bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kelancaran distribusi air ( $X_2$ ), dengan variabel dependen, yaitu keputusan konsumen (Y). Dengan desain ini, peneliti dapat menjelaskan sejauh mana masing-masing variabel independen berkontribusi terhadap perubahan variabel dependen dalam konteks pelayanan dan distribusi air di PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Pendekatan *cross-sectional* diterapkan karena pengumpulan data dilakukan hanya pada satu titik waktu tertentu, tanpa adanya intervensi atau perlakuan khusus terhadap responden, sehingga hasil penelitian mencerminkan kondisi responden pada periode pengumpulan data.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menggunakan desain asosiatif kausal dengan pendekatan *cross-sectional* untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kelancaran distribusi air ( $X_2$ ) terhadap keputusan konsumen (Y). Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data secara efisien pada satu titik waktu, sekaligus memberikan dasar empiris untuk mengetahui hubungan sebab-akibat antarvariabel melalui analisis data numerik secara sistematis dan objektif.

### 3.2.3 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif adalah cara penelitian untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena, kejadian, atau sifat dari objek penelitian secara sistematis dan akurat, dengan menggunakan data berupa angka yang bisa diukur dan dianalisis secara statistik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena penelitian secara sistematis dan faktual melalui data berupa angka-angka dan analisis statistik. Dalam penelitian deskriptif kuantitatif, data dikumpulkan melalui instrumen seperti kuesioner dan disajikan dalam bentuk numerik untuk memperoleh gambaran yang objektif sesuai kondisi nyata di lapangan (Syahrizal & Jailani, 2023:17).

Dengan demikian, pendekatan deskriptif berfungsi sebagai prosedur yang terstruktur dan sistematis dalam menangani masalah penelitian. Data yang dikumpulkan berbentuk angka atau nilai numerik, dan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, survei, serta pengukuran yang bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, sehingga informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk menjelaskan atau memahami fenomena yang diteliti.

## 3.3 Populasi dan Sampel

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek, subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2024:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai yaitu, Kelurahan Sungai Medang dan Kelurahan Cambai yang melakukan penyambungan layanan baru pada tahun 2025 yang berjumlah 287 sambungan.

Pendekatan ini digunakan agar sampel mewakili pelanggan baru, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan keputusan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi. Populasi ini dipilih karena pelanggan secara langsung menerima layanan PDAM dan dapat memberikan informasi yang akurat mengenai kondisi pelayanan di wilayah tersebut.

Tabel 3.1 Data Penyambungan (2025)

| No    | Wilayah                 | Status          | Jumlah Penyambungan |
|-------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| 1     | Kelurahan Cambai        | Sudah Terlayani | 60                  |
| 2     | Kelurahan Sungai Medang | Sudah Terlayani | 227                 |
| Total | Sambungan               |                 | 287                 |

Sumber: Data yang di olah peneliti tahun 2026.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili seluruh populasi dalam penelitian (Sugiyono, 2024:81) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, yaitu *simple proportionate stratified random sampling*. Metode ini digunakan karena populasi pelanggan PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai tidak homogen, melainkan tersebar di dua wilayah berbeda, yaitu Kelurahan Sungai Medang dan Kelurahan Cambai.

Dimana kedua kelurahan tersebut merupakan wilayah yang saat ini telah terjangkau oleh jaringan distribusi air PDAM, sehingga penggunaan metode proporsional penting untuk menjamin keterwakilan data dari setiap wilayah. Hal ini dilakukan untuk memastikan data yang diperoleh objektif dan dapat merepresentasikan pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di wilayah Kecamatan Cambai Secara akurat.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin kesalahan sebesar 10% ( $e = 0,1$ ):

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi = 287

$e$  : Margin kesalahan = 10% ( 0,1)

$$n = \frac{287}{1 + 287 \cdot 0,1^2}$$

$$n = \frac{287}{1 + 2,87}$$

$$n = \frac{287}{3,87}$$

$$n = 74$$

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus slovin dengan mempertimbangkan tingkat kesalahan 10%, diperoleh total sampel sebanyak 74 responden. Untuk menentukan jumlah sampel pada masing-masing wilayah, digunakan rumus alokasi proporsional sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

$ni$  : Jumlah sampel di wilayah tertentu

$Ni$  : Jumlah populasi di wilayah tertentu

$N$  : Total populasi keseluruhan

$n$  : Total sampel keseluruhan

Adapun rincian perhitungan distribusi sampel sebagai berikut:

#### 1. Kelurahan Sungai Medang

Penentuan sampel di wilayah ini berdasarkan pada proporsi populasi Kelurahan Sungai Medang terhadap total populasi di kecamatan cambai:

$$ni = \frac{227}{287} \times 74 = 58,52 = 59 \text{ responden.}$$

#### 2. Kelurahan Cambai

Penentuan sampel di wilayah ini berdasarkan pada proporsi populasi Kelurahan Cambai terhadap total populasi di kecamatan cambai:

$$ni = \frac{60}{287} \times 74 = 15,47 = 15 \text{ responden.}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka total sampel yang digunakan adalah 74 responden, yang terdiri dari 59 responden di Kelurahan Sungai Medang dan 15 responden di Kelurahan Cambai. Pembagian secara proporsional ini

dilakukan agar komposisi sampel mencerminkan kondisi nyata populasi di lapangan. Dengan memberikan porsi responden yang lebih besar kepada wilayah dengan basis pelanggan terbanyak, objektivitas dan keterwakilan data penelitian dapat tetap terjaga secara akurat.

### **3.4 Jenis dan Suber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis data berdasarkan sifatnya, yaitu data kuantitatif dan data kualitatif.

##### **1. Data Kuantitatif**

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau skor yang dapat dianalisis dengan perhitungan statistik. Data ini memungkinkan peneliti untuk melihat hubungan antarvariabel secara sistematis dan memperoleh informasi yang terukur (Sugiyono, 2024:7). Data kuantitatif pada penelitian ini adalah nilai pengukuran kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi yang dikumpulkan melalui kuesioner.

##### **2. Data kualitatif**

Data kualitatif merupakan data yang bersifat deskriptif atau non-numerik, sehingga tidak bisa diolah dengan perhitungan matematika. Data ini biasanya berupa tanggapan, pendapat, atau persepsi responden terhadap fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2024:8). Data kualitatif dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban pelanggan mengenai pengalaman mereka terhadap pelayanan PDAM Tirta Prabujaya dan pandangan mereka tentang kelancaran distribusi air, yang memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai kondisi nyata di lapangan.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi kepada peneliti dalam rangka pengumpulan data penelitian, yang menjadi dasar bagi peneliti untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan dan permasalahan penelitian yang akan dikaji. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Data ini diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui metode pengumpulan data seperti kuesioner, wawancara, observasi, atau pengukuran langsung di lapangan (Hardani *et al.*, 2020:401, Lombok & Samadi, 2022). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh secara langsung dari pelanggan PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih melalui penyebaran kuesioner. Data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan, kelancaran distribusi, dan keputusan konsumen, sehingga dapat menggambarkan kondisi nyata sesuai dengan tujuan penelitian.

### 2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti, melainkan melalui perantara, seperti dokumen atau laporan yang telah tersedia (Hardani *et al.*, 2020:401, Lombok & Samadi, 2022). Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari dokumen PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih, buku teks, jurnal ilmiah, serta literatur lain yang relevan. Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung pembahasan hasil penelitian.

## 3.5 Definisi Oprasional Variabel Penelitian

### 3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel Penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi mengenai penelitian tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Penetapan variabel secara jelas memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih terarah, memahami pola keterkaitan antar unsur penelitian, serta menarik kesimpulan yang valid sesuai dengan tujuan penelitian (Sahir, 2022:36-48).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis variabel yaitu:

#### 1. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan pada variabel lain dalam suatu penelitian. Variabel ini berdiri sendiri dan tidak tergantung pada variabel lain yang diteliti, tetapi menjadi faktor yang

diharapkan dapat menjelaskan perubahan pada variabel lain. Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu:

1) Kualitas Pelayanan (X1)

Menggambarkan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, yang mencakup responsivitas petugas, keandalan pelayanan, serta ketepatan dalam menangani keluhan pelanggan secara tepat dan tepat

2) Kelancaran Distribusi Air (X2)

Menggambarkan sejauh mana proses penyaluran air berjalan lancar dan tepat waktu sesuai kebutuhan pelanggan, yang meliputi ketersediaan pasokan, kestabilan aliran, serta minimnya gangguan teknis seperti kebocoran atau gangguan jaringan.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi atau berubah karena adanya variabel independen. Variabel ini merupakan variabel hasil atau variabel yang menjadi fokus pengukuran untuk mengetahui sejauh mana variabel independen memberikan pengaruhnya. Dengan kata lain, variabel dependen disebut juga sebagai variabel terikat atau variabel akibat, karena nilainya bergantung pada variabel lain dalam model penelitian. Variabel Dependen dalam penelitian ini yaitu:

1) Keputusan Konsumen

Mencerminkan tindakan atau pilihan pelanggan dalam menggunakan layanan, yang dilihat dari tingkat kepuasan setelah menerima layanan serta kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Selain itu, keputusan konsumen juga tercermin dari loyalitas pelanggan dan kesediaan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain

### 3.5.2 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel adalah cara untuk menjelaskan suatu variabel abstrak menjadi indikator atau ukuran yang dapat diamati dan diukur secara nyata dalam penelitian. Dengan pendekatan ini, pengumpulan data menjadi lebih terarah, pengukuran lebih konsisten, dan hasil penelitian dapat dianalisis dengan jelas.

Definisi Operasional juga berfungsi sebagai pedoman dalam penyusunan instrumen penelitian, seperti kuesioner, sehingga setiap variabel dapat diukur secara tepat.

Definisi operasional membantu menghubungkan konsep teori dengan penerapan nyata di lapangan. Penelitian ini melibatkan dua jenis variabel, yaitu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air, serta variabel dependen, yaitu keputusan konsumen. Operasional Variabel akan dijelaskan secara rinci dalam tabel 3.2 berikut:

| Variabel                       | Definisi                                                                                                                                                                                                                                                   | Indikator                               | Kuesioner | Skala      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1)        | (Parasuraman, 1999:18; Zaini, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan ( <i>persepsi</i> ) konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen.                                         | 1. Berwujud (Tangibles)                 | 1-2       | Likert 1-5 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 2. Keandalan (Reliability)              | 3-4       |            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 3. Ketanggapan (Responsiveness)         | 5-6       |            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 4. Jaminan (Assurance)                  | 7-8       |            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 5. Empati (Emphatty)                    | 9-10      |            |
| Kelancaran distribusi air (X2) | (Tjiptono 2015:295; Pandeirot <i>et al.</i> , 2021) berpendapat bahwa Kelancaran Distribusi merupakan serangkaian partisipan organisasional yang melakukan semua fungsi yang dibutuhkan untuk menyampaikan produk atau jasa dari penjual ke pembeli akhir. | 1. Ketersediaan layanan (Availbility)   | 1-2       | Likert 1-5 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 2. Kelancaran proses (Proses smoothnes) | 3-4       |            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 3. Ketepatan waktu (Timelines)          | 5-6       |            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 4. Kemudahan akses (Aaccessibility)     | 7-8       |            |
| Keputusan Konsumen (Y)         | (Tjiptono, 2019:53; Mindari, 2020) keputusan konsumen adalah sebuah proses di mana konsumen mengenali masalahnya, mencari                                                                                                                                  | 1. Pemilihan layanan                    | 1-2       | Likert 1-5 |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 2. Pemilihan jenis layanan              | 3-4       |            |
|                                |                                                                                                                                                                                                                                                            | 3. Pemilihan penyedia                   | 5-6       |            |

|                                                                                                                                                                                               |                               |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------|
| informasi mengenai produk atau merek tertentu, dan mengevaluasi seberapa baik masing-masing alternatif tersebut dapat memecahkan masalahnya, yang kemudian mengarah pada keputusan pembelian. | 4. Penilaian kualitas layanan | 7-8   |
|                                                                                                                                                                                               | 5. Frekuensi penggunaan       | 9-10  |
|                                                                                                                                                                                               | 6. Durasi berlangganan        | 11-12 |
|                                                                                                                                                                                               | 7. Metode pembayaran          | 13-14 |

*Sumber: Data Sekunder yang diolah peneliti tahun 2026*

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau prosedur yang diterapkan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Teknik ini meliputi serangkaian langkah yang disusun secara sistematis guna mengumpulkan data yang relevan, akurat, dan selaras dengan tujuan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kuesioner (Angket)

Metode kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2024:142). Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup yang disusun dalam 36 butir pertanyaan, Setiap jawaban dari responden atas masing-masing pertanyaan akan dinilai menggunakan *Skala liker*. Menurut (Sugiyono 2024:93) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala pengukuran masing-masing jawaban diberi bobot nilai sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skor Skala Likert

| No | Jawaban             | Kode  | Skor   |
|----|---------------------|-------|--------|
| 1  | Sangat setuju       | (SS)  | Skor 5 |
| 2  | Setuju              | (S)   | Skor 4 |
| 3  | Netral              | (N)   | Skor 3 |
| 4  | Tidak setuju        | (TS)  | Skor 2 |
| 5  | Sangat tidak setuju | (STS) | Skor 1 |

*Sumber: Data Sekunder yang diolah peneliti tahun 2026*

## 2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik dibandingkan teknik lainnya, karna tidak hanya berfokus pada responden, tetapi juga mencakup pengamatan terhadap perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam (Sugiyono, 2024:145-146). Dalam pelaksanaannya, peneliti menerapkan jenis observasi yang relevan dengan tujuan penelitian agar dapat mencatat fenomena secara *real-time* dan mendalam.

## 3. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui interaksi langsung berupa tanya jawab antara peneliti (pewawancara) dan responden, dengan tujuan mengumpulkan informasi. Proses ini melibatkan percakapan langsung yang terstruktur, dimana penulis bertanya kepada pihak yang menjadi sumber informasi dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan (Arikunto, 2017; Wahyuni & Pramitasari, 2022).

## 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan pengambilan informasi dari arsip atau dokumen tertulis. Dokumen-dokumen ini bisa berupa informasi, data statistik, gambar, foto dari organisasi atau institusi yang terkemuka, yang telah memenuhi persyaratan hukum yang berlaku serta dianggap sah dan kredibel (Arikunto, 2017; Wahyuni & Pramitasari, 2022).

### 3.7 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data adalah proses untuk mengelola data mentah yang telah dikumpulkan agar menjadi lebih teratur dan siap untuk dianalisis. (Afifuddin *et al.*, 2024) menjelaskan bahwa pengolahan data meliputi:

#### 1. *Editing* (Pemeriksaan Data)

*Editing* adalah tahap awal dalam pengolahan data di mana data mentah diperiksa untuk memastikan tidak ada kesalahan, kekosongan jawaban, ataupun data yang tidak konsisten. Tujuannya adalah membersihkan dan memvalidasi data sehingga layak untuk diproses lebih lanjut.

## 2. *Coding* (Pemberian Kode)

*Coding* merupakan kegiatan memberikan kode berupa angka atau simbol pada setiap jawaban atau kategori data sehingga data yang awalnya dalam bentuk kata atau deskripsi menjadi bentuk numerik. Pengkodean ini mempermudah proses input data ke dalam perangkat lunak statistik dan memudahkan analisis.

## 3. *Entry* (Pemasukan Kode)

Merupakan kegiatan pemasukan data-data yang sudah berbentuk angka atau telah melewati proses pengkodean ke dalam program atau software komputer.

## 4. *Scoring* (Pemberian Skor)

*Scoring* adalah proses pemberian skor terhadap setiap jawaban responden berdasarkan skala pengukuran yang digunakan, seperti skala Likert. digunakan untuk menghitung nilai masing-masing variabel penelitian. Pemberian skor bertujuan untuk mengubah data kualitatif menjadi data kuantitatif agar bias diolah, dianalisis, secara statistik secara sistematis.

## 5. *Tabulating* (Tabulasi Data)

Tabulasi dilakukan setelah data diberi kode, menyusun data yang telah dikelolah kedalam tabel berdasarkan variabel dan kategori tertentu. Penyusunan tabel ini membuat data lebih terstruktur dan memudahkan peneliti melakukan analisis statistic sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap tabulasi, skor jawaban responden dihitung dan di konversikan kedalam bentuk persentase.

Persentase tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan kriteria tingkat kekuatan skor per indikator, sehingga dapat diketahui kategori kondisi variable yang diteliti, apakah termasuk sangat lemah, lemah, cukup kuat atau sangat kuat. Adapun kriteria interpretasi persentase skor yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor Per Indikator

| No | Presentase | Kriteria     |
|----|------------|--------------|
| 1  | 0% - 20%   | Sangat Lemah |
| 2  | 21% - 40%  | Lemah        |
| 3  | 41% - 60%  | Cukup        |
| 4  | 61% - 80%  | Kuat         |
| 5  | 81% - 100% | Sangat Kuat  |

Sumber: Data Sekunder yang diolah peneliti tahun 2026

Interpretasi ini digunakan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, kelancaran distribusi air, serta keputusan konsumen berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh responden. Dengan adanya klasifikasi persentase tersebut, peneliti dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi masing-masing variabel penelitian secara objektif dan terukur.

## 6. Analisis Statistik

Analisis data statistik merupakan tahap akhir pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode statistik, seperti uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi, untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

### 3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengukur data dari responden secara sistematis agar informasi yang diperoleh dapat dianalisis secara ilmiah. Dalam penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, kelancaran distribusi dan keputusan konsumen. Kuesioner yang digunakan berbentuk kuesioner tertutup yang terdiri atas pernyataan-pernyataan tertutup dan diukur menggunakan skala Likert sehingga data dapat dianalisis secara kuantitatif.

#### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan atau kebenaran suatu instrumen dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam penelitian mampu menjalankan fungsinya secara benar, yaitu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yang diolah melalui program SPSS, yakni dengan mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel yang diukur. Metode korelasi *Pearson* dipilih karena dapat menunjukkan sejauh mana setiap butir pertanyaan konsisten dengan keseluruhan konstruk variabel, khususnya pada instrumen penelitian kuantitatif yang menggunakan skala Likert (Sugiyono, 2024:267; Ardiansyah *et al.*, 2023).

Nilai  $r$  tabel di peroleh dari table *pearson product moment* dengan perhitungan *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut:

$$\begin{aligned} df &= n - 2 \\ df &= 74 - 2 = 72 = 0,1927 \end{aligned}$$

keterangan :

df : Derajat kebebasan (*degree of freedom*)

n : Jumlah sampel penelitian

2 : Jumlah variabel bebas

Berdasarkan hasil perhitungan derajat kebebasan (*degree of freedom*), diperoleh nilai  $df = 72$  dan taraf signifikan 10% (0,1), sehingga diperoleh  $r$  tabel sebesar 0,1927. Adapun kriteria pengujian uji validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel maka item pertanyaan kuesioner dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item pertanyaan kuesioner dinyatakan tidak valid, dan tidak digunakan dalam analisis selanjutnya.

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian apabila digunakan lebih dari satu kali. Reliabilitas menunjukkan kemampuan alat ukur dalam memberikan hasil yang relatif sama pada kondisi yang berbeda, sehingga data yang dihasilkan dapat dipercaya. Instrumen dengan tingkat reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa hasil pengukurannya stabil dan minim kesalahan (Stainback, 1988; Sugiyono, 2024:268).

Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Metode ini digunakan karena mampu mengukur konsistensi internal instrumen yang terdiri dari beberapa item pernyataan. Nilai reliabilitas dapat dilihat pada output *Reliability Statistics* di SPSS. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, yang menunjukkan bahwa item-item kuesioner memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah data yang telah dikumpulkan agar dapat disajikan secara sistematis dan mudah dipahami. Melalui analisis data, informasi yang diperoleh disusun, diringkas, dan diinterpretasikan sehingga dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah serta menarik kesimpulan penelitian secara tepat (Sugiyono, 2024:243; Ardiansyah *et al.*, 2023).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena bertujuan untuk mengukur dan menguji pengaruh antarvariabel secara objektif berdasarkan data numerik. Pendekatan kuantitatif memungkinkan penggunaan teknik analisis statistik yang akurat, sehingga hubungan antarvariabel dapat dibuktikan secara empiris dan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi yang diteliti.

#### 3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian pengujian statistik yang wajib dilakukan dalam analisis regresi linear berganda untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi dasar statistik. Tujuan pengujian ini adalah agar hasil estimasi koefisien regresi tidak bias, efisien, dan dapat diinterpretasikan secara akurat. Apabila asumsi klasik terpenuhi, maka hasil analisis regresi dapat dipercaya dan kesimpulan penelitian yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Hardani, 2020:393; Lombok & Samadi, 2022).

##### 1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali 2012:73; Ardiansyah *et al.*, 2023) uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan melihat normal *probability plot* dan *one sampel kolmogorof smirnov test* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Normalitas pada *probability plot* dapat dideteksi dengan melihat penyebaran dan (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika ada (titik) menyebar disekitar garis diagonal maka menunjukkan pola distribusi normal dan pada *one sampel kolmogorof smirnov test* nilai *asympt. Sig 2(tailed)* nilai signifikan/Sig 0,1 nilai pada uji ini harus di atas 0,1 yang mengindikasikan bahwa model regresi

memenuhi asumsi normal. Menurut (Sugiyono, 2015:239; Ardiansyah *et al.*, 2023) uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik dan sebaliknya jika data setiap variabel normal, maka pengujian hipotesis bias menggunakan statistik parametrik, pengujian secara visual dapat juga dilakukan dengan metode grafik normal *Probability Plots* berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.
  - 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Uji Multikolinearitas

Menurut (Gujarati, 2012:432; Sandra, T. *et al.*, 2024) untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besaran *variance inflation faktor* (VIF) dan Tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah mempunyai angka tolerance mendekati 1. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinearitas. Menurut (Ghozali, 2018:107; Lombok & Samadi, 2022) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)". Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

- 1) Besarnya *variance inflation faktor*/VIF pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas yaitu nilai  $VIF < 10$ ".
- 2) Besarnya *tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas yaitu nilai *tolerance*  $> 0,1$ ".

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Gujarati 2012:406; Sandra, T. *et al.*, 2024) untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji rank spearman yaitu dengan mengkorelasikan variabel independen terhadap nilai absolut dari residual (error). Untuk mendeteksi gejala uji heteroskedastisitas, maka dibuat persamaan regresi dengan asumsi tidak ada heteroskedastisitas kemudian menentukan nilai absolut residual, selanjutnya meregresikan nilai absolute residual diperoleh sebagai variabel dependen serta dilakukan regresi dari variabel independen. Menurut (Ghozali, 2018:137; Lombok & Samadi, 2022) tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap untuk mendiktesikannya atau dengan cara melihat grafik perhitungan antara nilai prediksi variabel tingkat (zpred) dengan residual (srecid).

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik- titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 3.9.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)

Analisis korelasi (r) digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linear antara kualitas pelayanan serta kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya. Nilai r positif menunjukkan hubungan searah, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah. Semakin mendekati 1, hubungan antarvariabel semakin kuat, dan jika mendekati 0 berarti hubungan lemah. Analisis ini dilakukan sebagai tahap awal sebelum pengujian regresi linear berganda. (Sugiyono, 2015:239; Ardiansyah *et al.*, 2023) Untuk menginterpretasikan tingkat validitas, maka koefisien korelasi dikategorikan pada kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.5 Koefisien Korelasi

| Nilai r      | Interprestasi |
|--------------|---------------|
| 0.00 – 0.199 | Sangat Rendah |
| 0.20 - 0.399 | Rendah        |
| 0.40 - 0.599 | Sedang        |
| 0.60 - 0.799 | Kuat          |
| 0.80 - 1.00  | Sangat Kuat   |

Sumber: Data Sekunder yang diolah peneliti tahun 2026

### 3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan metode analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh masing-masing variabel bebas, baik secara parsial maupun simultan, serta untuk memperkirakan perubahan variabel dependen berdasarkan perubahan variabel independen (Hardani *et al.*, 2020:394; Lombok & Samadi, 2022).

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dan kelancaran distribusi (X2) terhadap keputusan konsumen (Y). Melalui analisis ini, dapat diketahui sejauh mana perubahan kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi secara bersama-sama memengaruhi keputusan konsumen. Dengan demikian, regresi linear berganda menjadi alat analisis yang tepat untuk menjawab tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y : Keputusan Konsumen (variabel dependen)

X<sub>1</sub> : Kualitas pelayanan (variabel independen)

X<sub>2</sub> : Kelancaran Distribusi (variabel independen)

a : Konstanta

b<sub>1</sub> b<sub>2</sub> : Koefisien regresi

e : Standar Error (tingkat kesalahan)

### 3.10 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang dibuat oleh peneliti mengenai hubungan atau pengaruh antar variabel penelitian, yang kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui pengolahan dan analisis data. Dalam penelitian kuantitatif, hipotesis digunakan sebagai dasar dalam pengujian statistik untuk menentukan apakah suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen atau tidak (Lombok & Samadi, 2022:958).

Dalam penelitian ini, uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Pengujian dilakukan dengan dua metode statistik, yaitu uji t dan uji F. Dalam penelitian ini, uji hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Pengujian dilakukan dengan dua metode statistik, yaitu uji t dan uji F.

#### 3.10.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2018:98; Lombok & Samadi, 2022:958) Uji t digunakan untuk menguji signifikansi koefisien secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel. Penentuan keputusan pengaruh uji parsial (Uji t):

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima dengan nilai signifikan  $< 0,1$
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak dengan nilai signifikan  $> 0,1$

#### 3.10.2 Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Ghozali, 2018:98; Lombok & Samadi, 2022:958) uji F memiliki tujuan untuk menguji kelayakan model penelitian yaitu mengetahui atau menguji apakah persamaan model regresi dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penentuan keputusan tingkat pengaruh uji simultan (Uji F):

1. Jika nilai  $f_{hitung} < f_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel independen, dengan signifikan  $< 0,1$
2. Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$ , maka variabel independen secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, dengan signifikan  $> 0,1$

### 3.10.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Ghozali, 2018:98; Lombok & Samadi, 2022:958) menjelaskan koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai sejauh mana suatu model mampu menjelaskan variasi pada variabel dependen. Nilai  $R^2$  berada pada rentang 0 hingga 1. Nilai yang rendah menunjukkan bahwa variabel-variabel independen hanya sedikit mampu menjelaskan variasi variabel dependen, sedangkan nilai yang mendekati 1 menandakan bahwa variabel-variabel bebas hampir sepenuhnya menjelaskan variasi variabel terikat.

Secara umum, pada data *cross-section*, koefisien determinasi cenderung rendah karena perbedaan antar pengamatan relatif besar, sementara pada data time series,  $R^2$  biasanya lebih tinggi. Dengan demikian, koefisien determinasi menjadi alat untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent) menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KP = nilai koefisien determinasi

$R^2$  = nilai koefisien korelasi.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Prabujaya Kota Prabumulih pada awalnya merupakan Unit Pengelola Air Minum (UPAM) Prabumulih yang dikelola oleh Proyek Sarana Air Bersih Sumatera Selatan, Departemen Pekerjaan Umum. Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 386/KPTS/1987, UPAM Prabumulih diintegrasikan ke dalam PDAM Lematang Enim, Kabupaten Muara Enim. Aset perusahaan berasal dari pengalihan kekayaan UPAM Prabumulih yang bersumber dari APBN, hasil usaha PDAM selama beroperasi, serta dana APBN Kabupaten Muara Enim.

Sebelum berdiri sebagai perusahaan daerah yang mandiri, pelayanan air bersih di wilayah Kota Prabumulih dikelola oleh PDAM Lematang Enim Cabang Kota Prabumulih. Setelah Kota Prabumulih terbentuk sebagai daerah otonom berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2001, pengelolaan pelayanan air bersih kemudian diserahkan kepada Pemerintah Kota Prabumulih.

Berdasarkan Keputusan Walikota Prabumulih Nomor 6 Tahun 2002, dibentuklah PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih sebagai pengelola pelayanan air bersih di wilayah Kota Prabumulih. Pendirian perusahaan ini kemudian ditetapkan secara resmi melalui Peraturan Daerah Kota Prabumulih Nomor 8 Tahun 2004 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Prabumulih. Sejak saat itu, PDAM Tirta Prabujaya beroperasi sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas menyediakan pelayanan air bersih bagi masyarakat Kota Prabumulih.

#### 4.1.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih

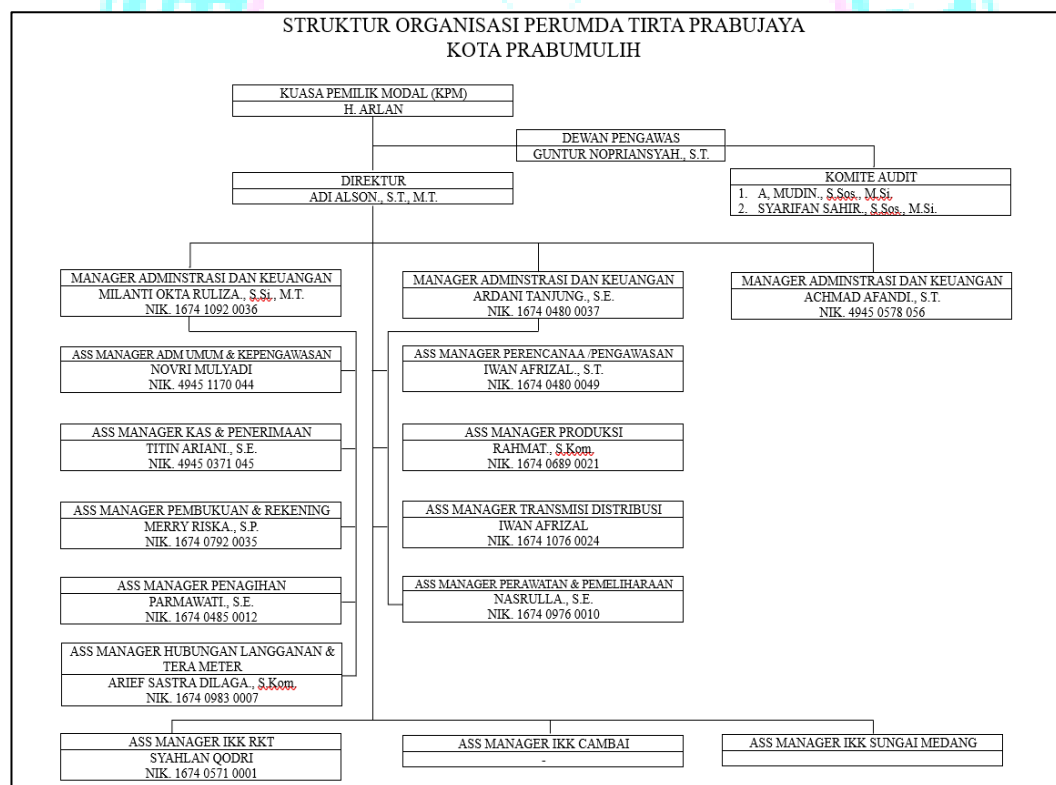
##### 1. Visi PDAM Tirta Prabujaya

Terwujudnya pelayanan prima dalam menyediakan air bersih bagi seluruh masyarakat Kota Prabumulih

##### 2. Misi PDAM Tirta Prabujaya

- 1) Menjadikan dan membina karyawan untuk memenuhi kepuasan pelanggan.
- 2) Meningkatkan pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan.
- 3) Mengupayakan efisien secara terus-menerus dalam rangka penekanan biaya yang ekonomis.
- 4) Kemandirian PDAM Tirta Prabujaya sehingga menjadi perusahaan yang benar-benar mandiri secara teknik, administrasi, dan keuangan.

#### 4.1.3 Struktur Organisasi PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih



Sumber: Data PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih, 2026.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih

#### 4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi

Adapun tugas pokok dan fungsi dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi PDAM Tirta Prabu Jaya diuraikan sebagai berikut, yang secara tidak langsung turut mendukung peningkatan kualitas pelayanan serta kelancaran distribusi air kepada konsumen:

##### 1. Tugas Walikota Prabumulih

- 1) Memiliki kewenangan dalam mempertimbangkan kebijakan terkait pengelolaan pegawai dan organisasi perusahaan daerah.
- 2) Mengarahkan serta mengawasi kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya manusia agar berjalan sesuai tujuan organisasi.
- 3) Menetapkan kebijakan strategis yang menjadi dasar operasional perusahaan, termasuk dalam mendukung peningkatan pelayanan dan distribusi air.

##### 2. Tugas Badan Pengawas

- 1) Mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian direktur sebagai bagian dari fungsi pengawasan manajerial.
- 2) Meminta keterangan atau penjelasan dari direktur terkait pelaksanaan kegiatan operasional perusahaan.
- 3) Meminta pertanggungjawaban direktur atas seluruh aktivitas perusahaan guna memastikan kinerja berjalan sesuai ketentuan.

##### 3. Tugas Direktur

- 1) Menetapkan rencana kerja perusahaan sebagai pedoman dalam pelaksanaan kegiatan operasional.
- 2) Mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara efektif untuk mencapai tujuan perusahaan.
- 3) Menyusun dan melaksanakan rencana jangka panjang yang telah disepakati bersama badan pengawas dan pemerintah daerah.

##### 4 Tugas Bagian Administrasi Keuangan

- 1) Bagian ini dipimpin oleh kepala bagian yang bertanggung jawab langsung kepada direktur dalam pengelolaan administrasi keuangan perusahaan.
- 2) Dalam pelaksanaannya, bagian ini didukung oleh beberapa unsur yang memiliki fungsi masing-masing, yaitu:

- a) Unsur Administrasi Umum yang menangani kegiatan administratif dan kepegawaian.
- b) Unsur Kas dan Penagihan yang mengelola keuangan dan penagihan kepada pelanggan.
- c) Unsur Pelayanan dan Langganan yang berhubungan langsung dengan pelayanan konsumen.

#### **5. Tugas Unsur Administrasi Umum**

- 1) Mengatur pelaksanaan kegiatan rumah tangga perusahaan guna mendukung kelancaran operasional.
- 2) Melaksanakan kebijakan perusahaan di bidang kepegawaian secara terarah dan sistematis.
- 3) Memberikan dukungan administratif secara optimal kepada seluruh unit kerja.
- 4) Menyediakan serta memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana kerja yang diperlukan.
- 5) Menerima dan mengelola barang yang masuk ke gudang sebagai bagian dari administrasi logistik.

#### **6. Tugas Unsur Kas dan Penagihan**

- 1) Mengelola penerimaan, penyimpanan, serta pengeluaran uang perusahaan secara tertib.
- 2) Menolak permintaan dana yang tidak sesuai dengan prosedur atau tidak disetujui oleh pihak berwenang.
- 3) Mengatur dan melaksanakan proses penagihan rekening air maupun non-air kepada pelanggan.
- 4) Menjamin sistem penagihan berjalan secara efektif dan efisien untuk mendukung kelancaran keuangan perusahaan.

#### **7. Tugas Unsur Pembukuan dan Rekening**

- 1) Menerima dan melakukan konfirmasi terhadap data transaksi keuangan perusahaan.
- 2) Menyelenggarakan pencatatan seluruh transaksi keuangan secara sistematis dan akurat.

- 3) Menyusun laporan keuangan tepat waktu dengan memastikan kebenaran data yang disajikan.
- 4) Melakukan perencanaan dan pengawasan terhadap penerimaan serta pengeluaran kas.
- 5) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional perusahaan dari sisi keuangan.
- 6) Mengatur proses pembuatan dan pengelolaan rekening pelanggan.

#### **8. Tugas Unsur Pelayanan dan Langganan**

- 1) Mengumpulkan dan menyusun jadwal prosedur pemasangan sambungan baru bagi pelanggan.
- 2) Mengatur pelayanan terhadap permohonan pemasangan sambungan baru secara efektif.
- 3) Melakukan konfirmasi data pelanggan guna memastikan keakuratan informasi.
- 4) Mengatur pelaksanaan pemutusan sambungan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 5) Mendata kondisi meteran air, termasuk yang mengalami kerusakan.
- 6) Memastikan kebenaran hasil pencatatan meteran air sebagai dasar penagihan.

#### **9. Tugas Bagian Teknik**

- 1) Mengelola kegiatan perencanaan, pengawasan, dan dokumentasi dalam bidang teknis.
- 2) Bertanggung jawab terhadap kegiatan produksi air bersih.
- 3) Mengatur proses transmisi dan distribusi air kepada pelanggan.
- 4) Melaksanakan pemeliharaan bengkel meter serta penerapan teknis lainnya guna mendukung operasional.

#### **10. Tugas Bagian Perencanaan**

- 1) Merencanakan pengembangan jaringan dan sistem penyaluran air minum serta mengevaluasi pelaksanaan proyek dari aspek teknis.
- 2) Menyusun perencanaan penyambungan jaringan serta melakukan penilaian terhadap hasil penelitian dan pelaksanaan proyek.

### **11. Tugas Bagian Produksi**

- 1) Merencanakan, mengorganisir, menggerakkan, dan mengawasi seluruh kegiatan produksi air bersih.
- 2) Menjamin kualitas dan kuantitas air yang diproduksi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 3) Mengupayakan pencapaian target produksi guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

### **12. Tugas Unsur Transmisi, Distribusi, dan Penyambungan**

- 1) Mengatur pelaksanaan kegiatan penyambungan baru, pemutusan, penyambungan kembali, serta pemeliharaan dan perbaikan jaringan.
- 2) Menjaga kelancaran aliran dan tekanan air pada jaringan pipa transmisi dan distribusi.
- 3) Menjamin kualitas, kuantitas, dan kontinuitas distribusi air kepada pelanggan.
- 4) Melaksanakan pengembangan jaringan perpipaan guna meningkatkan jangkauan layanan.

### **13. Tugas Pemeliharaan Bengkel/Meter**

- 1) Mengatur dan memeriksa kondisi seluruh peralatan mekanik dan elektrik secara berkala.
- 2) Melaksanakan kegiatan perawatan, pemeliharaan, dan perbaikan untuk memastikan peralatan berfungsi optimal

## **4.2 Gambaran Umum Karakteristik Responden**

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 74 orang responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini. Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam beberapa kategori yaitu, Alamat, Jenis Kelamin, Usia, Pendidikan, Penghasilan Bulanan. Berikut disajikan hasil deskripsi karakteristik responden dalam penelitian ini.

#### 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

Pengelompokan responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi sebaran wilayah tempat tinggal responden. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden berdasarkan alamat dapat dilihat melalui Tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat

| No           | Alamat                  | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|--------------|-------------------------|----------------|----------------|
| 1            | Kelurahan Sungai Medang | 59             | 79,7%          |
| 2            | Kelurahan Cambai        | 15             | 20,2%          |
| Jumlah Total |                         | 74             | 100%           |

*Sumber: Data Primer Yang Diolah Oleh Peneliti, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 orang. Dari jumlah tersebut, responden yang berdomisili di Kelurahan Sungai Medang merupakan mayoritas, yaitu sebanyak 59 orang atau sebesar 79,7%, sedangkan responden yang berdomisili di Kelurahan Cambai berjumlah 15 orang atau sebesar 20,2%. Distribusi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM yang menjadi objek penelitian berasal dari wilayah Kelurahan Sungai Medang, sehingga gambaran persepsi dan penilaian yang diperoleh dalam penelitian ini lebih banyak merepresentasikan kondisi pelanggan pada wilayah tersebut.

#### 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengelompokan responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi jenis kelamin pria dan wanita. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden menurut jenis kelamin dapat dilihat melalui Tabel 4.2 di bawah ini.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No           | Jenis kelamin | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|--------------|---------------|----------------|----------------|
| 1            | Laki-Laki     | 42             | 56,8%          |
| 2            | Perempuan     | 32             | 43,2%          |
| Jumlah Total |               | 74             | 100%           |

*Sumber: Data Primer Yang Diolah Oleh Peneliti, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 orang. Dari jumlah tersebut, responden berjenis kelamin laki-laki merupakan mayoritas, yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 56,8%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 32 orang atau sebesar 43,2%. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM yang menjadi objek penelitian berjenis kelamin laki-laki, sehingga gambaran persepsi dan penilaian yang diperoleh dalam penelitian ini lebih banyak merepresentasikan pandangan responden laki-laki.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Pengelompokan responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi usia responden. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden menurut usia dapat dilihat melalui Tabel 4.3 di bawah ini.

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

| No           | Usia  | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|--------------|-------|----------------|----------------|
| 1            | < 30  | 26             | 35,1%          |
| 2            | 30-50 | 40             | 54,1%          |
| 3            | >50   | 8              | 10,8%          |
| Jumlah Total |       | 74             | 100%           |

*Sumber: Data Primer Yang Diolah Oleh Peneliti, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 orang. Dari jumlah tersebut, responden dengan rentang usia 30–50 tahun merupakan mayoritas, yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 54,1%. Selanjutnya, responden yang berusia kurang dari 30 tahun berjumlah 26 orang atau sebesar 35,1%, sedangkan responden yang berusia di atas 50 tahun berjumlah 8 orang atau sebesar 10,8%. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM yang menjadi objek penelitian berada pada usia produktif, sehingga persepsi dan penilaian yang diperoleh dalam penelitian ini lebih banyak menggambarkan pandangan responden usia dewasa produktif.

#### 4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pengelompokan responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat proporsi pendidikan responden. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden menurut pendidikan dapat dilihat melalui Tabel 4.4 di bawah ini:

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

| No | Pendidikan   | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|----|--------------|----------------|----------------|
| 1  | SMA/SMK      | 34             | 45,9%          |
| 2  | Diploma D3   | 19             | 25,7%          |
| 3  | Sarjana S1   | 21             | 28,4%          |
|    | Jumlah Total | 74             | 100%           |

*Sumber: Data Primer Yang Diolah Oleh Peneliti, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 orang. Dari jumlah tersebut, responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK merupakan mayoritas, yaitu sebanyak 34 orang atau sebesar 45,9%. Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan Sarjana S1 berjumlah 21 orang atau sebesar 28,4%, sedangkan responden dengan tingkat pendidikan Diploma D3 berjumlah 19 orang atau sebesar 25,7%. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM yang menjadi objek penelitian memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK, sehingga gambaran persepsi dan penilaian yang diperoleh dalam penelitian ini lebih banyak merepresentasikan pandangan responden dengan tingkat pendidikan menengah.

#### 4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

Pengelompokan responden berdasarkan tingkat penghasilan bertujuan untuk mengetahui kondisi ekonomi pelanggan dalam penelitian ini. Besarnya tingkat proporsi pengelompokan responden berdasarkan penghasilan dapat dilihat pada Tabel 4.5 di bawah ini:

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan

| No           | Penghasilan               | Jumlah (orang) | Presentase (%) |
|--------------|---------------------------|----------------|----------------|
| 1            | Rp. < 1.000.000           | 8              | 10,8%          |
| 2            | Rp. 1.000.000 – 5.000.000 | 40             | 54,1%          |
| 3            | Rp. $\geq$ 5.000.000      | 26             | 35,1%          |
| Jumlah Total |                           | 74             | 100%           |

*Sumber: Data Primer yang Diolah oleh Peneliti, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 74 orang. Dari jumlah tersebut, responden dengan tingkat penghasilan Rp1.000.000–Rp5.000.000 merupakan mayoritas, yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 54,1%. Selanjutnya, responden dengan tingkat penghasilan  $\geq$  Rp5.000.000 berjumlah 26 orang atau sebesar 35,1%, sedangkan responden dengan tingkat penghasilan kurang dari Rp1.000.000 berjumlah 8 orang atau sebesar 10,8%. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan PDAM yang menjadi objek penelitian memiliki tingkat penghasilan menengah, sehingga persepsi dan penilaian yang diperoleh lebih banyak menggambarkan pandangan responden dengan tingkat penghasilan menengah.

#### 4.3 Analisis Tangapan Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 74 responden, diperoleh informasi mengenai tanggapan pelanggan PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai, lebih tepatnya di Kelurahan Cambai dan Kelurahan Sungai Medang Kota Prabumulih yang melakukan sambungan pada tahun 2025 terhadap 32 butir pernyataan yang disusun dalam penelitian ini. Butir-butir pernyataan tersebut mencakup variabel kualitas pelayanan, kelancaran distribusi air, dan keputusan konsumen. Analisis tanggapan responden merupakan bagian dari analisis deskriptif dimana, data jawaban responden disajikan dalam bentuk distribusi jawaban, kemudian dianalisis melalui nilai rata-rata (*mean*) dari setiap pernyataan. Nilai rata-rata tersebut selanjutnya diinterpretasikan untuk mengetahui kategori tanggapan responden terhadap variabel yang diteliti. (Aulia *et al.*, 2025)

menjelaskan interpretasi skor angket dapat dilakukan menggunakan kriteria skala penilaian untuk menentukan kategori tanggapan responden sebagai berikut:

1. 1,0 – 1,80 = Sangat Rendah
2. 1,81 – 2,60 = Rendah
3. 2,61 – 3,40 = Sedang
4. 3,41 – 4,20 = Tinggi
5. 4,20 – 5,00 = Sangat Tinggi

#### 4.3.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Untuk mengetahui penilaian dari 74 responden terhadap variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan keputusan konsumen (Y), peneliti menyusun beberapa butir pernyataan sesuai dengan masing-masing variabel penelitian. Variabel kualitas pelayanan (X1) terdiri dari 10 butir pernyataan, variabel harga (X2) terdiri dari 8 butir pernyataan, dan variabel keputusan konsumen (Y) terdiri dari 14 butir pernyataan.

Melalui penyebaran kuesioner kepada 74 responden, diperoleh gambaran mengenai tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan, harga, dan keputusan konsumen. Adapun hasil tanggapan responden dapat dilihat pada Tabel 4.6, Tabel 4.7, dan Tabel 4.8 berikut.

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)

| Kualitas Pelayanan(X1)  | Frekuensi |     |     |      |       |    |   |   |   |   | Total | $\bar{x}$ |      |
|-------------------------|-----------|-----|-----|------|-------|----|---|---|---|---|-------|-----------|------|
|                         | SS/5      | S/4 | N/3 | TS/2 | STS/1 |    |   |   |   |   |       |           |      |
| Pertanyaan 1            | 31        | 155 | 35  | 140  | 8     | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 319       | 4,31 |
| Pertanyaan 2            | 26        | 130 | 40  | 160  | 8     | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 314       | 4,24 |
| Pertanyaan 3            | 29        | 145 | 37  | 148  | 8     | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 317       | 4,28 |
| Pertanyaan 4            | 25        | 125 | 38  | 152  | 11    | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 310       | 4,19 |
| Pertanyaan 5            | 31        | 155 | 35  | 140  | 8     | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 319       | 4,31 |
| Pertanyaan 6            | 32        | 160 | 34  | 136  | 8     | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 320       | 4,32 |
| Pertanyaan 7            | 33        | 165 | 35  | 140  | 6     | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 323       | 4,36 |
| Pertanyaan 8            | 29        | 145 | 34  | 136  | 11    | 33 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 314       | 4,24 |
| Pertanyaan 9            | 31        | 155 | 36  | 144  | 7     | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 320       | 4,32 |
| Pertanyaan 10           | 32        | 160 | 35  | 140  | 7     | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 321       | 4,34 |
| Σ Total Nilai Rata-Rata |           |     |     |      |       |    |   |   |   |   |       |           | 4,29 |

Sumber: Data Primer yang Diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan data pada Tabel 4.6, diketahui bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 4,29. Berdasarkan kriteria skala penilaian, nilai tersebut berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih dinilai sangat baik oleh pelanggan. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator jaminan (*assurance*) sebesar 4,36 dengan kategori sangat tinggi, yaitu pada pertanyaan nomor 7: “Saya merasa percaya terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas PDAM Tirta Prabujaya dalam memberikan layanan.” Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang sangat baik terhadap petugas PDAM Tirta Prabujaya dalam memberikan pelayanan, baik dari segi kemampuan, pengetahuan, maupun sikap petugas dalam melayani pelanggan, sehingga kondisi tersebut perlu dipertahankan.

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kelancaran Distribusi ( $X_2$ )

| Kelancaran<br>Distribusi(X2) | Frekuensi |     |     |      |       |    |   |   |   |   | Total | $\bar{x}$ |      |
|------------------------------|-----------|-----|-----|------|-------|----|---|---|---|---|-------|-----------|------|
|                              | SS/5      | S/4 | N/3 | TS/2 | STS/1 |    |   |   |   |   |       |           |      |
| Pertanyaan 1                 | 28        | 140 | 40  | 160  | 6     | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 318       | 4,30 |
| Pertanyaan 2                 | 28        | 140 | 39  | 156  | 7     | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 317       | 4,28 |
| Pertanyaan 3                 | 30        | 150 | 36  | 144  | 8     | 24 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 318       | 4,30 |
| Pertanyaan 4                 | 24        | 120 | 40  | 160  | 10    | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 310       | 4,19 |
| Pertanyaan 5                 | 27        | 135 | 33  | 132  | 14    | 42 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 309       | 4,18 |
| Pertanyaan 6                 | 25        | 125 | 43  | 172  | 6     | 18 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 315       | 4,26 |
| Pertanyaan 7                 | 21        | 105 | 40  | 160  | 13    | 39 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 304       | 4,11 |
| Pertanyaan 8                 | 24        | 120 | 40  | 160  | 10    | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 74    | 310       | 4,19 |
| Σ Total Nilai Rata-Rata      |           |     |     |      |       |    |   |   |   |   |       |           | 4,23 |

Sumber: Data Primer yang Diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan data pada Tabel 4.7, diketahui bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kelancaran distribusi sebesar 4,23. Berdasarkan kriteria skala penilaian, nilai tersebut berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran distribusi PDAM Tirta Prabujaya telah berjalan dengan sangat baik. Nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,30 dengan kategori sangat tinggi terdapat pada indikator ketersediaan layanan (*availability*) dan kelancaran proses (*process smoothness*), yaitu pada pertanyaan nomor 1: “Air dari PDAM Tirta

Prabujaya tersedia secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan air di rumah saya,” dan pertanyaan nomor 3: “Aliran air dari PDAM Tirta Prabujaya mengalir dengan lancar tanpa hambatan.” Hal tersebut menunjukkan bahwa distribusi air PDAM Tirta Prabujaya telah berjalan dengan baik dan lancar dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik dari segi kelancaran aliran maupun ketersediaan air yang diterima pelanggan, sehingga kondisi tersebut perlu dipertahankan.

Tabel 4.8 Tangapan Responden Terhadap Keputusan Konsumen (Y)

| Keputusan<br>Konsumen (Y) | Frekuensi |     |     |     |     |    |      |   |       |   | Total | $\bar{x}$ |      |
|---------------------------|-----------|-----|-----|-----|-----|----|------|---|-------|---|-------|-----------|------|
|                           | SS/5      |     | S/4 |     | N/3 |    | TS/2 |   | STS/1 |   |       |           |      |
| Pertanyaan 1              | 33        | 165 | 35  | 140 | 6   | 18 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 323       | 4,36 |
| Pertanyaan 2              | 19        | 95  | 38  | 152 | 17  | 51 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 298       | 4,03 |
| Pertanyaan 3              | 23        | 115 | 33  | 132 | 18  | 54 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 301       | 4,07 |
| Pertanyaan 4              | 17        | 85  | 34  | 136 | 23  | 69 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 290       | 3,92 |
| Pertanyaan 5              | 29        | 145 | 29  | 116 | 16  | 48 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 309       | 4,18 |
| Pertanyaan 6              | 22        | 110 | 35  | 140 | 17  | 51 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 301       | 4,07 |
| Pertanyaan 7              | 20        | 100 | 38  | 152 | 16  | 48 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 300       | 4,05 |
| Pertanyaan 8              | 28        | 140 | 32  | 128 | 14  | 42 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 310       | 4,19 |
| Pertanyaan 9              | 35        | 175 | 31  | 124 | 8   | 24 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 323       | 4,36 |
| Pertanyaan 10             | 23        | 115 | 40  | 160 | 11  | 33 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 308       | 4,16 |
| Pertanyaan 11             | 31        | 155 | 29  | 116 | 14  | 42 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 313       | 4,23 |
| Pertanyaan 12             | 26        | 130 | 28  | 112 | 20  | 60 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 302       | 4,08 |
| Pertanyaan 13             | 32        | 160 | 38  | 152 | 4   | 12 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 324       | 4,38 |
| Pertanyaan 14             | 33        | 165 | 33  | 132 | 8   | 24 | 0    | 0 | 0     | 0 | 74    | 321       | 4,34 |
| Σ Total Nilai Rata-Rata   |           |     |     |     |     |    |      |   |       |   |       |           | 4.17 |

Sumber: Data Primer yang Diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan data pada Tabel 4.8, diketahui bahwa nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel keputusan konsumen sebesar 4,17. Berdasarkan kriteria skala penilaian, nilai tersebut berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan konsumen dalam menggunakan layanan PDAM Tirta Prabujaya tergolong baik. Nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator metode pembayaran sebesar 4,38 dengan kategori sangat tinggi, yaitu pada pertanyaan nomor 13: “Saya merasa rutin melakukan pembayaran tagihan air PDAM Tirta Prabujaya setiap bulan.” Hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen memiliki tingkat kesadaran dan kedisiplinan yang sangat baik dalam melakukan pembayaran tagihan PDAM Tirta Prabujaya secara rutin setiap bulan. Sementara

itu, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator pemilihan jenis layanan sebesar 3,92 dengan kategori tinggi, yaitu pada pertanyaan nomor 4: “Jenis layanan air yang saya gunakan saat ini sudah sesuai dengan kondisi dan penggunaan saya sehari-hari.” Hal tersebut menunjukkan bahwa kesesuaian jenis layanan dengan kebutuhan konsumen sehari-hari sudah dinilai baik, namun masih perlu ditingkatkan terutama dalam penyesuaian golongan layanan, agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan penggunaan air masing-masing konsumen.

#### 4.4 Hasil Analisis Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian yang digunakan sudah akurat dan dapat dipercaya. Pengujian instrumen dalam penelitian ini menggunakan program IBM Statistical Product and Service Solution (SPSS). Variabel yang diuji terdiri dari kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kelancaran distribusi ( $X_2$ ), dan keputusan konsumen ( $Y$ ). Pengujian instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

##### 4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap butir pernyataan pada kuesioner mampu mengukur variabel penelitian dengan tepat. Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi 10% . Penentuan nilai  $r_{tabel}$  dilakukan dengan menggunakan rumus derajat kebebasan, ( $df = n - 2$ ). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 74 responden. ( $df = 74 - 2 = 72$ ), Sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,192.

Pernyataan dinyatakan valid apabila nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan bernilai positif. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), kelancaran distribusi ( $X_2$ ), dan keputusan konsumen ( $Y$ ) memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari 0,192, sehingga seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian validitas pada masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.9, Tabel 4.10, dan Tabel 4.11.

Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

| Item  | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|-------|--------------|-------------|------------|
| X1.1  | 667          | 0,192       | Valid      |
| X1.2  | 613          | 0,192       | Valid      |
| X1.3  | 541          | 0,192       | Valid      |
| X1.4  | 613          | 0,192       | Valid      |
| X1.5  | 609          | 0,192       | Valid      |
| X1.6  | 543          | 0,192       | Valid      |
| X1.7  | 506          | 0,192       | Valid      |
| X1.8  | 659          | 0,192       | Valid      |
| X1.9  | 566          | 0,192       | Valid      |
| X1.10 | 665          | 0,192       | Valid      |

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,192. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kelancaran Distribusi (X2)

| Item | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------|--------------|-------------|------------|
| X2.1 | 533          | 0,192       | Valid      |
| X2.2 | 611          | 0,192       | Valid      |
| X2.3 | 540          | 0,192       | Valid      |
| X2.4 | 634          | 0,192       | Valid      |
| X2.5 | 601          | 0,192       | Valid      |
| X2.6 | 527          | 0,192       | Valid      |
| X2.7 | 582          | 0,192       | Valid      |
| X2.8 | 558          | 0,192       | Valid      |

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kelancaran Distribusi (X2) memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,192. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Kelancaran Pistribusi (X2) dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kelancaran Distribusi (Y)

| Item | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Keterangan |
|------|--------------|-------------|------------|
| Y1   | 562          | 0,192       | Valid      |
| Y2   | 642          | 0,192       | Valid      |
| Y3   | 562          | 0,192       | Valid      |
| Y4   | 510          | 0,192       | Valid      |
| Y5   | 600          | 0,192       | Valid      |
| Y6   | 569          | 0,192       | Valid      |
| Y7   | 571          | 0,192       | Valid      |
| Y8   | 575          | 0,192       | Valid      |
| Y9   | 527          | 0,192       | Valid      |
| Y10  | 472          | 0,192       | Valid      |
| Y11  | 481          | 0,192       | Valid      |
| Y12  | 578          | 0,192       | Valid      |
| Y13  | 445          | 0,192       | Valid      |
| Y14  | 520          | 0,192       | Valid      |

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Keputusan Konsumen (Y) memiliki nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  sebesar 0,192. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Keputusan Konsumen (Y) dinyatakan valid dan layak digunakan untuk penelitian ini.

#### 4.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen dalam penelitian. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila mampu memberikan hasil yang konsisten, stabil, dan dapat dipercaya pada setiap pengukuran. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan program SPSS. Adapun kriteria pengujiannya yaitu:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$  maka kuesioner dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,70$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian validitas pada masing-masing variabel secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.12, Tabel 4.13, dan Tabel 4.14.

Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .801             | 10         |

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.12, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh 10 item pertanyaan pada variabel kualitas pelayanan (X1) dinyatakan (reliable). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,801 yang berada di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian pada variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kelancaran Distribusi

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .708             | 8          |

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.13, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh 8 item pertanyaan pada variabel kelancaran distribusi (X2) dinyatakan (reliable). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,708 yang berada di atas 0,70 sehingga instrumen penelitian pada variabel kelancaran distribusi memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan konsumen

**Reliability Statistics**

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .817             | 14         |

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.14, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh 14 item pertanyaan pada variabel keputusan konsumen (Y) dinyatakan (reliable). Hal ini ditunjukkan oleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,817 yang berada di atas 0,70

sehingga instrumen penelitian pada variabel keputusan konsumen memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan untuk penelitian ini.

## 4.5 Pengujian Asumsi Klasik

### 4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data pada variabel dependen dan variabel independen dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali 2012:73; Ardiansyah *et al.*, 2023). Pengujian normalitas penting dilakukan karena salah satu syarat dalam analisis regresi adalah data harus berdistribusi normal agar hasil penelitian dapat memberikan estimasi yang baik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS.

Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas yaitu apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,10 maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,10 maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.15 Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                         |             | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|
| N                                |                         |             | 74                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean                    |             | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation          |             | 4.12469445              |
| Most Extreme Differences         | Absolute                |             | .120                    |
|                                  | Positive                |             | .064                    |
|                                  | Negative                |             | -.120                   |
| Test Statistic                   |                         |             | .120                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                         |             | .010 <sup>c</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)      | Sig.                    |             | .222 <sup>d</sup>       |
|                                  | 99% Confidence Interval | Lower Bound | .211                    |
|                                  |                         | Upper Bound | .233                    |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

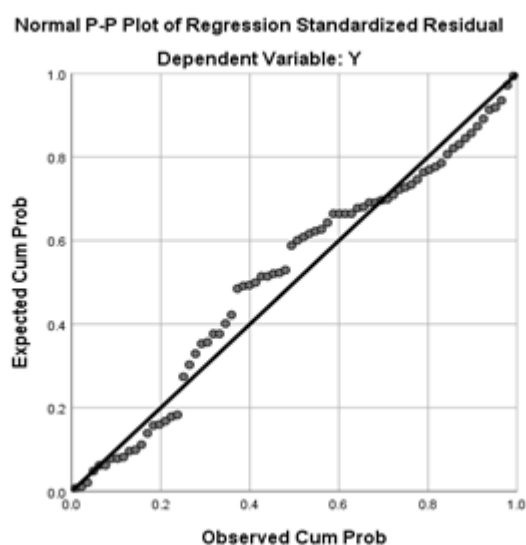
c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.15 di atas, diketahui bahwa hasil uji normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* menggunakan metode Monte Carlo memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,233. Karena nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,10 ( $0,233 > 0,10$ ), maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual dalam penelitian ini berdistribusi normal. Penggunaan metode Monte Carlo dipilih karena mampu memberikan estimasi nilai probabilitas yang lebih akurat dan lebih sesuai dengan karakteristik sampel penelitian, sehingga hasil pengujian dinilai lebih baik dibandingkan hanya menggunakan metode *Asymptotic*.

Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal tersebut. Apabila distribusi data residual normal, maka titik-titik yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti arah garis diagonal. Pada prinsipnya, normalitas dapat dideteksi melalui penyebaran titik pada sumbu diagonal grafik *Plot of Regression Standardized Residual* yang dapat dilihat pada Gambar 4.2 berikut.



Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Gambar 4.2 Hasil Uji Norma IP- plot

Berdasarkan Gambar 4.2, hasil uji normalitas menggunakan grafik Norma *IP-Plot* diatas menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa data residual

berdistribusi normal, sehingga model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi normalitas dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### 4.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2018:107; Lombok & Samadi, 2022). Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS melalui nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Uji multikolinearitas penting dilakukan untuk memastikan bahwa antar variabel independen tidak saling mempengaruhi secara berlebihan, sehingga hasil analisis regresi dapat memberikan hasil yang lebih akurat.

Adapun kriteria pengujian multikolinearitas yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai VIF  $> 10$  dan nilai Tolerance  $< 0,10$ , maka terjadi multikolinearitas.
2. Jika nilai VIF  $< 10$  dan nilai Tolerance  $> 0,10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil uji multikolinearitas dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolineritas

|       |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       | Collinearity Statistics |           |       |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------------------------|-----------|-------|
| Model |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig.                    | Tolerance | VIF   |
| 1     | (Constant) | 6.953                       | 7.295      |                           | .953  | .344                    |           |       |
|       | X1         | .534                        | .125       | .390                      | 4.263 | .000                    | .987      | 1.013 |
|       | X2         | .845                        | .165       | .469                      | 5.131 | .000                    | .987      | 1.013 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.16 di atas, maka dapat diketahui nilai VIF untuk masing-masing variabel penelitian sebagai berikut:

1. Nilai VIF untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar  $1,013 < 10$  dan nilai Tolerance sebesar  $0,987 > 0,10$ , sehingga variabel kualitas pelayanan dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas.

2. Nilai VIF untuk variabel kelancaran distribusi (X2) sebesar  $1,013 < 10$  dan nilai Tolerance sebesar  $0,987 > 0,10$ , sehingga variabel kelancaran distribusi dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas.

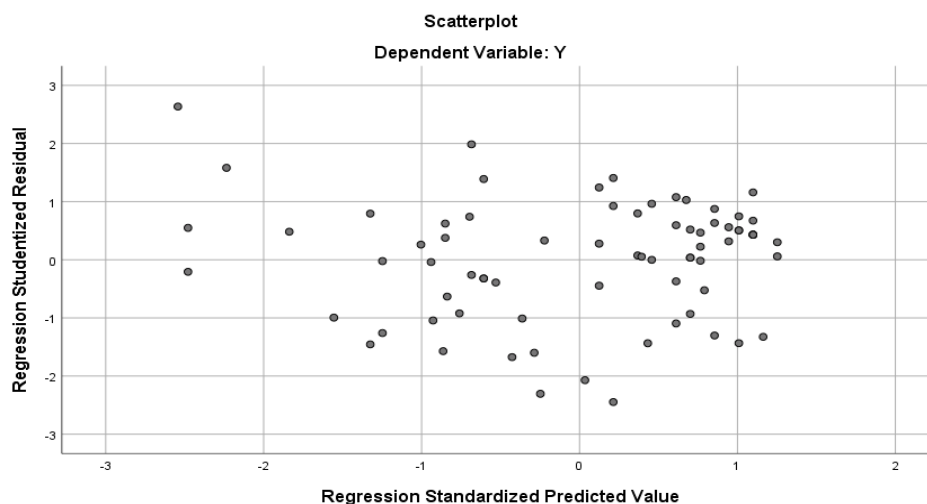
Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas, sehingga model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

#### 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada setiap pengamatan (Ghozali, 2018:137; Lombok & Samadi, 2022). Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap konstan. Dalam penelitian ini, pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot melalui bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan pada Uji Heteroskedastisitas yaitu:

1. Apabila titik-titik data menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.
2. Apabila titik-titik data membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, melebar, menyempit, atau teratur, maka menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan grafik scatterplot dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 4.3 berikut:



Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Berdasarkan Gambar 4.3 hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode scatterplot, dapat diketahui bahwa titik-titik pada grafik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu, seperti pola bergelombang, melebar, maupun menyempit. Penyebaran titik juga terlihat berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya bersifat konstan sehingga model regresi layak digunakan untuk pengujian selanjutnya.

#### 4.6 Analisis Koefisien Korelasi ( $r$ )

Koefisien korelasi ( $r$ ) digunakan untuk mengukur tingkat keeratan hubungan antar variabel penelitian dengan menggunakan metode *Pearson Product Moment* melalui bantuan program SPSS. Interpretasi terhadap nilai koefisien korelasi mengacu pada interval koefisien korelasi yang terdapat pada Tabel 3.3. Adapun hasil pengujian koefisien korelasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.17 berikut.

Tabel 4.17 Uji Koefisien Korelasi (r)

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| 1     | .644 <sup>a</sup> | .414     | .398              | 4.182                      | 1.696         |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 26, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,644. Nilai tersebut berada pada interval 0,60–0,645 sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel independen kualitas pelayanan (X1) dan distribusi air (X2) dengan variabel dependen keputusan konsumen (Y) termasuk dalam kategori kuat dan bersifat positif. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan distribusi air, maka keputusan konsumen juga cenderung meningkat.

**4.7 Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan distribusi air terhadap keputusan konsumen yang dianalisis dengan menggunakan bantuan program SPSS for Windows. Adapun hasil pengujian regresi linear dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.18 Uji Regresi Linear Berganda

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t    | Sig.  | Collinearity Statistics |      |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|-------------------------|------|
|       | B                           | Std. Error | Beta                      |      |       | Tolerance               | VIF  |
| 1     | (Constant)                  | 6.953      | 7.295                     |      | .953  | .344                    |      |
|       | X1                          | .534       | .125                      | .390 | 4.263 | .000                    | .987 |
|       | X2                          | .845       | .165                      | .469 | 5.131 | .000                    | .987 |

a. Dependent Variable: Y

*Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS 26, 2026.*

Berdasarkan Tabel 4.18, hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = 6,953 + 0,534 X_1 + 0,845 X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan Konsumen

A = Konstanta

$b_1 - b_2$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Kelancaran Distribusi

e = Error

Penjelasan:

1. Nilai konstanta sebesar 6,953 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kelancaran distribusi air ( $X_2$ ) dianggap tetap, maka nilai keputusan konsumen ( $Y$ ) sebesar 6,953.
2. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,534 bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan keputusan konsumen sebesar 0,534.
3. Koefisien regresi kelancaran distribusi air ( $X_2$ ) sebesar 0,845 bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan distribusi air sebesar satu satuan akan meningkatkan keputusan konsumen sebesar 0,845.

#### 4.8 Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Pengujian dilakukan dengan bantuan program SPSS melalui uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F).

##### 4.8.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (uji t) dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kelancaran Distribusi ( $X_2$ ),

berpengaruh secara sendiri-sendiri terhadap variabel dependen Keputusan Konsumen (Y). Pengujian dilakukan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi sebesar 0,1 atau 10%.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $< 0,1$  atau nilai t hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi (Sig.)  $> 0,1$  atau nilai t hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut.

Tabel 4.19 Hasil Uji Parsial (t)

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                                  |            |                                   |       |      |
|---------------------------|------------|----------------------------------|------------|-----------------------------------|-------|------|
| Model                     |            | Unstandardized Coefficients<br>B | Std. Error | Standardized Coefficients<br>Beta | t     | Sig. |
| 1                         | (Constant) | 6.953                            | 7.295      |                                   | .953  | .344 |
|                           | X1         | .534                             | .125       | .390                              | 4.263 | .000 |
|                           | X2         | .845                             | .165       | .469                              | 5.131 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas dapat dijelaskan hasil uji hipotesis yang dilakukan secara parsial atau individual sebagai berikut:

1. Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1)

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel X1 memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar (4.263). Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  (4.263)  $> t_{tabel}$  (1,666), yang berarti **H1 diterima**. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel keputusan konsumen.

2. Hipotesis Pengaruh Kelancaran Distribusi (X2)

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat diketahui bahwa variabel distribusi air (X2) memiliki pengaruh secara parsial terhadap keputusan konsumen (Y). Hasil

pengujian menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar (5.131). Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  (5.131)  $>$   $t_{tabel}$  (1,666), yang berarti **H2 diterima**. Hal ini diperkuat dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,10$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa distribusi air memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

#### 4.8.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk melihat tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara keseluruhan. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam Uji F adalah sebagai berikut:

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikan  $>$  (0,1) maka tidak terjadi dampak independen terhadap variabel dependen.
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikan  $<$  (0,1) maka terjadi dampak anata variabel independen terhadap variabel dependen.
3. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai  $df = n-k-1$  yaitu  $(74-2-1 = 71)$  dengan tingkat signifikansi 10% (0,1), sehingga diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar (2,38). Nilai tersebut digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dalam uji simultan (Uji F).

Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (F)

|   | Model      | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|---|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 878.057        | 2  | 439.028     | 25.098 | .000 <sup>b</sup> |
|   | Residual   | 1241.957       | 71 | 17.492      |        |                   |
|   | Total      | 2120.014       | 73 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Dari hasil regresi dapat diketahui bahwa secara simultan variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hal ini dapat dibuktikan dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar (25.098)  $>$   $F_{tabel}$  (2.38) serta nilai signifikansi (sig) sebesar  $(0,000) < 0,10$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel kelancaran distribusi (X2) berpengaruh secara bersama-sama

(simultan) terhadap variabel keputusan konsumen (Y). Dengan demikian, H3 dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen.

#### 4.9 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi dapat dilihat pada nilai *R Square* yang terdapat pada tabel Model Summary. Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS menghasilkan output berupa tabel Model Summary. Analisis koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air terhadap keputusan konsumen pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Adapun hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut.

Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

| Model Summary |                   |          |                   |                            |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model         | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1             | .644 <sup>a</sup> | .414     | .398              | 4.182                      |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Primer yang Diolah SPSS, 2026.

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 4.21 dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0,644. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan, kelancaran distribusi air, dan kepuasan pelanggan berada pada kategori kuat. Selain itu, diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,398. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan kelancaran distribusi air (X2) secara simultan berkontribusi terhadap keputusan konsumen (Y) sebesar 39,8%, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti faktor budaya, faktor pribadi, dan faktor lainnya.

#### 4.10 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis statistik melalui uji regresi linear berganda, diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kelancaran Distribusi Air (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Adapun pembahasan hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut.

##### 4.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Secara Parsial terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kota Prabumulih

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,534. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar satu satuan akan meningkatkan keputusan konsumen sebesar 0,534 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} (4,263) > t_{tabel} (1,666)$ , dengan nilai signifikansi  $(0,000) < (0,10)$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi pula keputusan konsumen untuk menggunakan layanan PDAM Tirta Prabujaya.

##### 4.10.2 Pengaruh Kelancaran Distribusi Air (X2) Secara Parsial terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kota Prabumulih

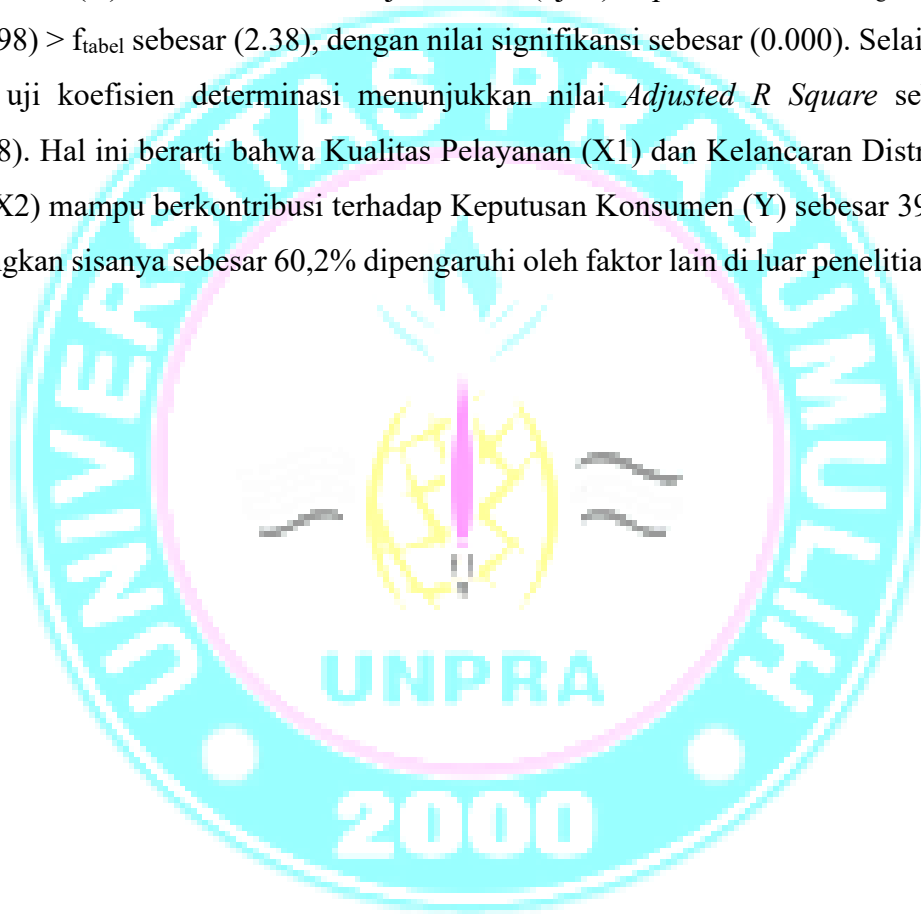
Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa Kelancaran Distribusi Air (X2) berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,845. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kelancaran distribusi air sebesar satu satuan akan meningkatkan keputusan konsumen sebesar 0,845 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} (5,131) > t_{tabel} (1,666)$ , dengan nilai signifikansi  $(0,000) < (0,10)$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kelancaran Distribusi Air (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kelancaran distribusi air menjadi salah satu

faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan layanan PDAM.

#### **4.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kelancaran Distribusi Air (X2)**

##### **Secara Simultan terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih**

Hipotesis ketiga (H3) menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kelancaran Distribusi Air (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen (Y). Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai  $f_{hitung}$  sebesar (25.098)  $>$   $f_{tabel}$  sebesar (2.38), dengan nilai signifikansi sebesar (0.000). Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar (0.398). Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Kelancaran Distribusi Air (X2) mampu berkontribusi terhadap Keputusan Konsumen (Y) sebesar 39,8%, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (4.263) > t_{tabel} (1.666)$  serta nilai signifikansi sebesar  $(0.000) < (0.10)$ .
2. Kelancaran Distribusi Air (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung} (5.131) > t_{tabel} (1.666)$  serta nilai signifikansi sebesar  $(0.000) < (0.10)$ .
3. Kualitas Pelayanan (X1) dan Kelancaran Distribusi Air (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y) pada PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $(25.098) > f_{tabel} (2.38)$  dengan nilai signifikansi (sig)  $(0.000)$ . Adapun kontribusi pengaruh kedua variabel tersebut sebesar 39,8%, sedangkan sisanya sebesar 60,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan kelancaran distribusi air yang telah berada pada kategori sangat baik, sehingga kepuasan serta kepercayaan konsumen terhadap layanan tetap terjaga.
2. PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih diharapkan terus mempertahankan serta mengembangkan pelayanan kepada pelanggan, terutama dalam penyampaian informasi dan penanganan keluhan secara

cepat dan responsif agar keputusan konsumen dalam menggunakan layanan tetap meningkat.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi keputusan konsumen, mengingat masih terdapat sebesar 60,2% faktor lain di luar penelitian ini yang memengaruhi keputusan konsumen. Selain itu, jumlah responden dan cakupan wilayah penelitian dapat diperluas agar hasil penelitian menjadi lebih akurat dan komprehensif.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afifuddin, M. *et al.*, 2024. Manajemen Pengolahan Data dan Analisis Statistik untuk Penelitian Administrasi Publik. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Manajemen (JISIM)*, 12(1), 56–68.
- Anggarawati, I.R. *et al.*, 2021. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Marta Yogyakarta. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 2(1), 42–44.
- Ardiansyah *et al.*, 2023. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan pada Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 2–7.
- Arianto, D., & Rustam, T.A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Distribusi terhadap Keputusan Pembelian di PT Ekadharna International Tbk Cabang Batam. *Jurnal Upbatam*, 3(3), 2–10.
- Hutabarat, L. *et al.*, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Air Bersih pada PDAM Tirta Agara Kutacane. *Jurnal Global Manajemen*, 11(1), 116–118.
- Listiana, H., & Anam, K. 2021. Strategi Penyusunan Kerangka Berpikir: Meningkatkan Kualitas Penelitian. *Jurnal Lentera*, 10(2), 112–130.
- Lombok, E.V.V., & Samadi, R.L. 2022. Pengaruh Brand Image, Brand Trust, dan Digital Marketing terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Emina (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Sam Ratulangi). *Jurnal EMBA*, 10(3), 53–56.
- Mindari, E. *et al.*, 2020. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Produk Roti Isi Krim Durian (Jordan Bakery) di Desa Rantau Sialang, Kecamatan Sungai Keruh. *Jurnal Ekonomi*, 11(2), 46–55.
- Pandeirot, A.A. *et al.*, 2021. Pengaruh Kualitas Produk dan Distribusi terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Unilever Tbk Cabang Amurang di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 35–37.
- Perkasa, D.H. *et al.*, 2021. Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Keputusan Memilih UNDIRA bagi Mahasiswa Program Studi Manajemen Semester II. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, 11(2), 124–129.
- Pujiastuti, Y.P., & Rinwanti, R. 2024. Efek Pemilihan Saluran Distribusi Digital pada Keputusan Pembelian Produk UMKM Garmen di Kota Semarang. *Jurnal Ekonomi*, 2(2).

- Purwoko, H. *et al.*, 2023. Pengaruh Kesiapan Moda Transportasi dan Perencanaan Muatan terhadap Kelancaran Distribusi CBU. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 5(3).
- Quiachon, L.Y., & Paulino, M. 2023. Analysis of Service Quality Dimensions: Towards a Student Satisfaction Model in the “New Normal”. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(7).
- Rizky, I.P., & Safitri, M. 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Saluran Distribusi, dan Diskon terhadap Keputusan Pembelian Pengguna Shopee. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 3–5.
- Sahir, S.H. 2021. *Metodologi Penelitian*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sandra, T. *et al.*, 2024. Pengaruh Kualitas Produk, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Kedai Kopi Konnichiwa. *Jurnal Maneksi*, 13(2).
- Sari, W.D. *et al.*, 2024. Landasan Teori, Kerangka Berpikir, dan Pengajuan Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Statement*, 14(2), 36–43.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahrizal, H., & Jailani, M.S. (2023). Jenis-Jenis Penelitian dalam Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Pendidikan, Sosial, dan Humaniora*, 1(1), 13–20.
- TopikBerita.co. (2025, 10 Juni). Sidak Komisi II DPRD Kota Prabumulih ke PDAM Tirta Prabujaya, Soroti Distribusi Macet dan Aset Tak Layak.
- Tumini *et al.*, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Keputusan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Probolinggo. *Jurnal Relasi Ekonomi*, 16(1), 77–80.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 Ayat (3). “Bumi, Air, dan Kekayaan Alam yang Terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan Dipergunakan untuk Sebesar-Besarnya Kemakmuran Masyarakat”.
- Wahyuni, I., & Pramitasari, T.S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan pada Jasa Pengiriman JNE terhadap Loyalitas Konsumen Online Shopee. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*, 20(1), 37–48.
- Zaini, A.A. *et al.*, 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Warung Bekmu. *Journal of Economics and Islamic Business*, 2(2), 48–49.

Zubaidah, I., & Latief, M.J. 2022. Analisis Proses Pengambilan Keputusan Konsumen E-Commerce Shopee di Lingkungan RT 08/RW 10 Sriamur Bekasi. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi*, 6(2), 324–3



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## Lampiran I Kuesioner

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen Pdam Tirta Prabujaya Di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama (\*Jika Berkenan) :
2. Alamat : ☐ Kelurahan Sungai Medang  
: ☐ Kelurahan Cambai
3. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki  
: ☐ Perempuan
3. Usia : ☐ < 30 tahun : ☐ ≥ 50 tahun  
: ☐ 30 - 50 tahun
4. Pendidikan : ☐ SMA/SMK : ☐ Sarjana (S1)  
: ☐ Diploma (D3) : ☐ Lainnya
5. Penghasilan/bulan : ☐ < Rp 1.000.000  
: ☐ Rp 1.000.000 – Rp 5.000.000  
: ☐ >Rp5.000.000

#### B. PETUNJUK PENGISIAN

Berikan penilaian terhadap hal-hal dibawah ini dengan tanda (✓) yang paling tepat menurut saudara, Alternatif jawaban terdiri dari:

| No | Jawaban             | Kode | Skor |
|----|---------------------|------|------|
| 1  | Sangat setuju       | SS   | 5    |
| 2  | Setuju              | S    | 4    |
| 3  | Netral              | N    | 3    |
| 4  | Tidak setuju        | TS   | 2    |
| 5  | Sangat tidak setuju | STS  | 1    |
|    |                     |      |      |

| Variabel kualitas pelayanan (X1) |                                                                                                                                          | Jawaban |   |   |    |     |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
| No                               | Pertanyaan                                                                                                                               | SS      | S | N | TS | STS |
| 1                                | Kondisi fasilitas pelayanan di PDAM Tirta Prabu Jaya, seperti ruang pelayanan dan peralatan, terlihat bersih, rapi dan nyaman digunakan. |         |   |   |    |     |
| 2                                | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya berpenampilan rapi, sopan, dan mencerminkan sikap profesional dalam melayani pelanggan.                    |         |   |   |    |     |
| 3                                | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.                                    |         |   |   |    |     |
| 4                                | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya mampu memberikan pelayanan secara tepat dan dapat diandalkan tanpa banyak kesalahan.                       |         |   |   |    |     |
| 5                                | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya cepat dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan dari pelanggan.                                             |         |   |   |    |     |
| 6                                | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya sigap dalam memberikan bantuan ketika pelanggan mengalami kesulitan.                                       |         |   |   |    |     |
| 7                                | Saya merasa percaya terhadap kemampuan dan pengetahuan petugas PDAM Tirta Prabu Jaya dalam memberikan pelayanan.                         |         |   |   |    |     |
| 8                                | Saya merasa aman dan yakin terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM Tirta Prabu Jaya.                                         |         |   |   |    |     |
| 9                                | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan setiap pelanggan.                                        |         |   |   |    |     |
| 10                               | Petugas PDAM Tirta Prabu Jaya melayani pelanggan dengan sikap ramah, sopan, dan menghargai pelanggan.                                    |         |   |   |    |     |

| Variabel kelancaran distribusi (X2) |                                                                                                             | Jawaban |   |   |    |     |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
| No                                  | Pertanyaan                                                                                                  | SS      | S | N | TS | STS |
| 1                                   | Air dari PDAM Tirta Prabu Jaya tersedia secara terus-menerus untuk memenuhi kebutuhan air di rumah saya.    |         |   |   |    |     |
| 2                                   | Saya jarang mengalami kondisi di mana air PDAM tidak tersedia dalam waktu yang lama.                        |         |   |   |    |     |
| 3                                   | Aliran air dari PDAM Tirta Prabu Jaya mengalir dengan lancar tanpa hambatan.                                |         |   |   |    |     |
| 4                                   | Aliran air di rumah saya tidak sering mengalami gangguan seperti tersendat atau berhenti secara tiba-tiba.  |         |   |   |    |     |
| 5                                   | Air dari PDAM Tirta Prabu Jaya mengalir sesuai dengan waktu distribusi yang biasa terjadi setiap hari.      |         |   |   |    |     |
| 6                                   | Ketika terjadi gangguan, aliran air kembali normal dalam waktu yang relatif cepat.                          |         |   |   |    |     |
| 7                                   | Jaringan distribusi air PDAM Tirta Prabu Jaya telah menjangkau lokasi tempat tinggal saya dengan baik.      |         |   |   |    |     |
| 8                                   | Air dari PDAM Tirta Prabu Jaya dapat digunakan dengan mudah di dalam rumah melalui instalasi yang tersedia. |         |   |   |    |     |

| Variabel keputusan konsumen (Y) |                                                                                                           | Jawaban |   |   |    |     |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|----|-----|
| No                              | Pertanyaan                                                                                                | SS      | S | N | TS | STS |
| 1                               | Saya memilih PDAM Tirta Prabu Jaya sebagai sumber utama untuk memenuhi kebutuhan air di rumah.            |         |   |   |    |     |
| 2                               | Saya merasa keputusan menggunakan layanan PDAM Tirta Prabu Jaya merupakan pilihan yang tepat.             |         |   |   |    |     |
| 3                               | Saya memilih jenis layanan air yang disediakan PDAM Tirta Prabu Jaya sesuai dengan kebutuhan saya.        |         |   |   |    |     |
| 4                               | Jenis layanan air yang saya gunakan saat ini sudah sesuai dengan kondisi dan penggunaan saya sehari-hari. |         |   |   |    |     |
| 5                               | Saya lebih memilih PDAM Tirta Prabu Jaya dibandingkan dengan penyedia air lainnya.                        |         |   |   |    |     |
| 6                               | Saya tidak memiliki keinginan untuk beralih ke penyedia layanan air selain PDAM Tirta Prabu Jaya.         |         |   |   |    |     |
| 7                               | Saya merasa puas setelah menggunakan layanan air dari PDAM Tirta Prabu Jaya.                              |         |   |   |    |     |
| 8                               | Pengalaman saya selama menggunakan PDAM Tirta Prabu Jaya memberikan kesan yang baik.                      |         |   |   |    |     |
| 9                               | Saya menggunakan air dari PDAM Tirta Prabu Jaya secara rutin dalam kegiatan sehari-hari.                  |         |   |   |    |     |
| 10                              | Air dari PDAM Tirta Prabu Jaya sering saya gunakan untuk berbagai kebutuhan di rumah.                     |         |   |   |    |     |
| 11                              | Saya telah menggunakan layanan PDAM Tirta Prabu Jaya dalam jangka waktu yang cukup lama.                  |         |   |   |    |     |
| 12                              | Saya berencana untuk tetap menggunakan layanan PDAM Tirta Prabu Jaya di masa yang akan datang.            |         |   |   |    |     |
| 13                              | Saya secara rutin melakukan pembayaran tagihan air PDAM Tirta Prabu Jaya setiap bulan.                    |         |   |   |    |     |
| 14                              | Proses pembayaran tagihan PDAM Tirta Prabu Jaya mudah dilakukan dan tidak menyulitkan.                    |         |   |   |    |     |

## Lampiran 2 Tabulasi Kuesioner

| No | KUALITAS PELAYANAN (X1) |    |    |    |    |    |    |    |    |     | TOTAL | KELANCARAN DISTRIBUSI (X2) |    |    |    |    |    |    |    | TOTAL | KEPUTUSAN KONSUMEN (Y) |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     | TOTAL |    |
|----|-------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------|----------------------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|----|
|    | P1                      | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 |       | P1                         | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |       | P1                     | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 |       |    |
| 1  | 4                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 4                          | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 33    | 4                      | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 64    |    |
| 2  | 4                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 5                          | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 34    | 4                      | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 60    |    |
| 3  | 5                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 4   | 44    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 3  | 34    | 5                      | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 63    |    |
| 4  | 4                       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 45    | 4                          | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 35    | 5                      | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 59    |    |
| 5  | 5                       | 4  | 3  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 43    | 5                          | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 37    | 5                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 59    |    |
| 6  | 4                       | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 44    | 4                          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 30    | 4                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 52    |    |
| 7  | 5                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5   | 45    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 31    | 4                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 53    |    |
| 8  | 4                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4   | 44    | 5                          | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 34    | 5                      | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 65    |    |
| 9  | 5                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 4                          | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 30    | 5                      | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 3   | 5   | 4   | 5   | 62    |    |
| 10 | 4                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5   | 46    | 3                          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 29    | 4                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 5   | 4   | 59    |    |
| 11 | 5                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5   | 45    | 5                          | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 37    | 5                      | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 64    |    |
| 12 | 5                       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 45    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 33    | 4                      | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5   | 4   | 4   | 5   | 4   | 60    |    |
| 13 | 4                       | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 5                          | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 34    | 5                      | 5  | 4  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 63    |    |
| 14 | 4                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 44    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 36    | 4                      | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 63    |    |
| 15 | 3                       | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 35    | 3                          | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 35    | 4                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4   | 5   | 3   | 3   | 3   | 51    |    |
| 16 | 5                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4   | 44    | 4                          | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 36    | 4                      | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 4  | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 4     | 57 |
| 17 | 4                       | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 35    | 4                      | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 56    |    |
| 18 | 5                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 44    | 5                          | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 36    | 5                      | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 4   | 5   | 4   | 4   | 61    |    |
| 19 | 4                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 44    | 4                          | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 29    | 4                      | 4  | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4   | 5   | 3   | 4   | 5   | 56    |    |
| 20 | 4                       | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 45    | 3                          | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 29    | 5                      | 4  | 3  | 5  | 5  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 58    |    |
| 21 | 3                       | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4  | 3   | 36    | 4                          | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 36    | 4                      | 3  | 5  | 3  | 3  | 4  | 4  | 5  | 3  | 5   | 3   | 5   | 4   | 5   | 55    |    |
| 22 | 4                       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 45    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4  | 33    | 5                      | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5   | 4   | 3   | 4   | 5   | 57    |    |
| 23 | 4                       | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4   | 43    | 5                          | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 32    | 3                      | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   | 50    |    |
| 24 | 5                       | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 47    | 4                          | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 33    | 5                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 5  | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 54    |    |
| 25 | 5                       | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 4                          | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 29    | 5                      | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5   | 4   | 5   | 4   | 3   | 57    |    |
| 26 | 3                       | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5   | 36    | 3                          | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 28    | 3                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4     | 52 |
| 27 | 4                       | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 45    | 4                          | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 30    | 5                      | 4  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3  | 5  | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 55    |    |
| 28 | 5                       | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 5                          | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 36    | 4                      | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5   | 3   | 4   | 3   | 5   | 56    |    |
| 29 | 5                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 5   | 44    | 4                          | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 35    | 5                      | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 5   | 64    |    |
| 30 | 4                       | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4   | 36    | 5                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 37    | 3                      | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 3   | 5   | 3   | 3   | 4   | 51    |    |
| 31 | 5                       | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 44    | 3                          | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 28    | 4                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5   | 3   | 5   | 5   | 4   | 54    |    |
| 32 | 4                       | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 46    | 4                          | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 28    | 5                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3   | 4   | 4   | 5   | 5   | 4     | 55 |
| 33 | 5                       | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 4   | 42    | 4                          | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 36    | 4                      | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4  | 3   | 4   | 5   | 5   | 60  |       |    |
| 34 | 5                       | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5   | 46    | 5                          | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 36    | 4                      | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 56    |    |
| 35 | 4                       | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 44    | 4                          | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 4  | 3  | 34    | 3                      | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 49    |    |
| 36 | 5                       | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 5   | 46    | 5                          | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 35    | 5                      | 4  | 5  | 3  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 62    |    |
| 37 | 5                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 47    | 5                          | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 36    | 5                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 5  | 4  | 3   | 4   | 5   | 5   | 4   | 57    |    |
| 38 | 5                       | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5   | 46    | 5                          | 5  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 32    | 4                      | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 4   | 5   | 50    |    |
| 39 | 4                       | 5  | 4  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 44    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 35    | 5                      | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4  | 5  | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 60    |    |
| 40 | 4                       | 4  | 5  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4   | 45    | 4                          | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 4  | 30    | 5                      | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 5  | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 55    |    |
| 41 | 3                       | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 3  | 3  | 4  | 3   | 35    | 4                          | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 36    | 5                      | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 5  | 4  | 4   | 3   | 5   | 4   | 4   | 55    |    |
| 42 | 5                       | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 44    | 4                          | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 28    | 4                      | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 49    |    |
| 43 | 5                       | 4  | 3  | 4  | 5  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5   | 45    | 5                          | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 36    | 5                      | 4  | 5  | 3  | 5  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   | 64    |    |
| 44 | 4                       | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 5  | 5  | 4   | 46    | 4                          | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 35    | 4                      | 4  | 5  | 4  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 4   | 5   | 4   | 5   | 4   | 61    |    |
| 45 | 3                       | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 34    | 5                          | 4  | 4  | 5  | 4  | 3  | 5  | 4  | 34    | 4                      | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4  | 4  | 4  | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 57    |    |
| 46 | 4                       | 3  | 4  | 5  | 4  | 5  | 4  | 5  | 3  | 4   | 41    | 4                          | 5  | 5  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 34    | 3                      | 4  | 3  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 48    |    |
| 47 | 4                       | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 5  | 4  | 3  | 4   | 38    | 4                          | 5  | 4  | 5  | 5  | 4  | 4  | 5  | 36    | 5                      | 4  | 4  | 3  |    |    |    |    |    |     |     |     |     |     |       |    |

### Lampiran 3 Hasil Analisis SPSS

#### Hasil Instrumen Penelitian

##### 1. Hasil Uji Validitas

###### a) Hasil Uji Validitas Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1)

|       |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       |                     | X1.1         | X1.2   | X1.3   | X1.4   | X1.5   | X1.6   | X1.7   | X1.8   | X1.9   | X1.10  | TOTAL  |
| X1.1  | Pearson Correlation | 1            | .143   | .397** | .419** | .309** | .329** | .184   | .517** | .211   | .456** | .667** |
|       | Sig. (2-tailed)     |              | .223   | .000   | .000   | .007   | .004   | .116   | .000   | .071   | .000   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.2  | Pearson Correlation | .143         | 1      | .029   | .369** | .371** | .232*  | .321** | .265*  | .574** | .396** | .613** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .223         |        | .804   | .001   | .001   | .047   | .005   | .022   | .000   | .000   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.3  | Pearson Correlation | .397**       | .029   | 1      | .094   | .492** | .164   | .310** | .358** | .137   | .257*  | .541** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .804   |        | .425   | .000   | .162   | .007   | .002   | .245   | .027   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.4  | Pearson Correlation | .419**       | .369** | .094   | 1      | .020   | .319** | .253*  | .452** | .361** | .353** | .613** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .001   | .425   |        | .866   | .006   | .030   | .000   | .002   | .002   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.5  | Pearson Correlation | .309**       | .371** | .492** | .020   | 1      | .142   | .348** | .279*  | .308** | .392** | .609** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .007         | .001   | .000   | .866   |        | .228   | .002   | .016   | .008   | .001   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.6  | Pearson Correlation | .329**       | .232*  | .164   | .319** | .142   | 1      | -.025  | .536** | .199   | .315** | .543** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .004         | .047   | .162   | .006   | .228   |        | .835   | .000   | .089   | .006   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.7  | Pearson Correlation | .184         | .321** | .310** | .253*  | .348** | -.025  | 1      | .013   | .413** | .264*  | .506** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .116         | .005   | .007   | .030   | .002   | .835   |        | .910   | .000   | .023   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.8  | Pearson Correlation | .517**       | .265*  | .358** | .452** | .279*  | .536** | .013   | 1      | .066   | .392** | .659** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .022   | .002   | .000   | .016   | .000   | .910   |        | .577   | .001   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.9  | Pearson Correlation | .211         | .574** | .137   | .361** | .308** | .199   | .413** | .066   | 1      | .161   | .566** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .071         | .000   | .245   | .002   | .008   | .089   | .000   | .577   |        | .171   | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X1.10 | Pearson Correlation | .456**       | .396** | .257*  | .353** | .392** | .315** | .264*  | .392** | .161   | 1      | .665** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .027   | .002   | .001   | .006   | .023   | .001   | .171   |        | .000   |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| TOTAL | Pearson Correlation | .667**       | .613** | .541** | .613** | .609** | .543** | .506** | .659** | .566** | .665** | 1      |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000         | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

###### b) Hasil Uji Validitas Variabel Kelancaran Distribusi (X2)

|      |                     | Correlations |       |      |        |        |        |        |        |        |
|------|---------------------|--------------|-------|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|      |                     | X2.1         | X2.2  | X2.3 | X2.4   | X2.5   | X2.6   | X2.7   | X2.8   | TOTAL  |
| X2.1 | Pearson Correlation | 1            | .239* | .186 | .438** | .065   | .312** | .186   | .097   | .533** |
|      | Sig. (2-tailed)     |              | .040  | .113 | .000   | .579   | .007   | .112   | .412   | .000   |
|      | N                   | 74           | 74    | 74   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.2 | Pearson Correlation | .239*        | 1     | .025 | .299** | .307** | .204   | .346** | .399** | .611** |
|      | Sig. (2-tailed)     | .040         |       | .832 | .010   | .008   | .082   | .003   | .000   | .000   |

|       |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.3  | Pearson Correlation | .186   | .025   | 1      | .154   | .348** | .326** | .298** | .122   | .540** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .113   | .832   |        | .190   | .002   | .005   | .010   | .300   | .000   |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.4  | Pearson Correlation | .438** | .299** | .154   | 1      | .188   | .294*  | .356** | .203   | .634** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .000   | .010   | .190   |        | .109   | .011   | .002   | .083   | .000   |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.5  | Pearson Correlation | .065   | .307** | .348** | .188   | 1      | .147   | .240*  | .360** | .601** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .579   | .008   | .002   | .109   |        | .213   | .039   | .002   | .000   |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.6  | Pearson Correlation | .312** | .204   | .326** | .294*  | .147   | 1      | .032   | .189   | .527** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .007   | .082   | .005   | .011   | .213   |        | .786   | .107   | .000   |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.7  | Pearson Correlation | .186   | .346** | .298** | .356** | .240*  | .032   | 1      | .170   | .582** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .112   | .003   | .010   | .002   | .039   | .786   |        | .147   | .000   |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| X2.8  | Pearson Correlation | .097   | .399** | .122   | .203   | .360** | .189   | .170   | 1      | .558** |
|       | Sig. (2-tailed)     | .412   | .000   | .300   | .083   | .002   | .107   | .147   |        | .000   |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| TOTAL | Pearson Correlation | .533** | .611** | .540** | .634** | .601** | .527** | .582** | .558** | 1      |
| L     | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|       | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### c) Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)

|     |                     | Correlations |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     |                     | Y1           | Y2     | Y3     | Y4     | Y5     | Y6     | Y7     | Y8     | Y9     | Y10    | Y11    | Y12    | Y13    | Y14    | TOTAL  |
| Y1  | Pearson Correlation | 1            | .255*  | .179   | .123   | .347** | .184   | .295*  | .440** | .230*  | .249*  | .110   | .434** | .213   | .288*  | .562** |
|     | Sig. (2-tailed)     |              | .028   | .126   | .295   | .002   | .117   | .011   | .000   | .049   | .032   | .352   | .000   | .069   | .013   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y2  | Pearson Correlation | .255*        | 1      | .206   | .349** | .348** | .426** | .304** | .203   | .442** | .138   | .274*  | .218   | .306** | .448** | .642** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .028         |        | .079   | .002   | .002   | .000   | .009   | .083   | .000   | .242   | .018   | .061   | .008   | .000   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y3  | Pearson Correlation | .179         | .206   | 1      | .110   | .339** | .319** | .255*  | .376** | .086   | .227   | .314** | .293*  | .283*  | .228   | .562** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .126         | .079   |        | .351   | .003   | .006   | .028   | .001   | .464   | .052   | .006   | .011   | .014   | .050   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y4  | Pearson Correlation | .123         | .349** | .110   | 1      | .220   | .189   | .408** | .003   | .447** | .112   | .332** | .106   | .166   | .307** | .510** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .295         | .002   | .351   |        | .059   | .106   | .000   | .977   | .000   | .344   | .004   | .370   | .157   | .008   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y5  | Pearson Correlation | .347**       | .348** | .339** | .220   | 1      | .200   | .391** | .257*  | .166   | .240*  | .406** | .226   | .124   | .231*  | .600** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .002         | .002   | .003   | .059   |        | .088   | .001   | .027   | .157   | .039   | .000   | .053   | .293   | .048   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y6  | Pearson Correlation | .184         | .426** | .319** | .189   | .200   | 1      | .100   | .386** | .312** | .176   | .297*  | .300** | .131   | .262*  | .569** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .117         | .000   | .006   | .106   | .088   |        | .395   | .001   | .007   | .134   | .010   | .009   | .266   | .024   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y7  | Pearson Correlation | .295*        | .304** | .255*  | .408** | .391** | .100   | 1      | .086   | .335** | .335** | .211   | .265*  | .149   | .224   | .571** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .011         | .009   | .028   | .000   | .001   | .395   |        | .464   | .004   | .004   | .072   | .023   | .206   | .055   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y8  | Pearson Correlation | .440**       | .203   | .376** | .003   | .257*  | .386** | .086   | 1      | .080   | .330** | .144   | .611** | .338** | .091   | .575** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .083   | .001   | .977   | .027   | .001   | .464   |        | .498   | .004   | .221   | .000   | .003   | .439   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y9  | Pearson Correlation | .230*        | .442** | .086   | .447** | .166   | .312** | .335** | .080   | 1      | .080   | .265*  | .124   | .061   | .422** | .527** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .049         | .000   | .464   | .000   | .157   | .007   | .004   | .498   |        | .496   | .022   | .293   | .603   | .000   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y10 | Pearson Correlation | .249*        | .138   | .227   | .112   | .240*  | .176   | .335** | .330** | .080   | 1      | .007   | .393** | .296*  | .060   | .472** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .032         | .242   | .052   | .344   | .039   | .134   | .004   | .004   | .496   |        | .955   | .001   | .010   | .610   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y11 | Pearson Correlation | .110         | .274*  | .314** | .332** | .406** | .297*  | .211   | .144   | .265*  | .007   | 1      | -.032  | .049   | .198   | .481** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .352         | .018   | .006   | .004   | .000   | .010   | .072   | .221   | .022   | .955   |        | .787   | .681   | .090   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y12 | Pearson Correlation | .434**       | .218   | .293*  | .106   | .226   | .300** | .265*  | .611** | .124   | .393** | -.032  | 1      | .286*  | .129   | .578** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .000         | .061   | .011   | .370   | .053   | .009   | .023   | .000   | .293   | .001   | .787   |        | .013   | .273   | .000   |
|     | N                   | 74           | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |

|     |                     |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y13 | Pearson Correlation | .213   | .306** | .283*  | .166   | .124   | .131   | .149   | .338** | .061   | .296*  | .049   | .286*  | 1      | .123   | .445** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .069   | .008   | .014   | .157   | .293   | .266   | .206   | .003   | .603   | .010   | .681   | .013   |        | .296   | .000   |
|     | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| Y14 | Pearson Correlation | .288*  | .448** | .228   | .307** | .231*  | .262*  | .224   | .091   | .422** | .060   | .198   | .129   | .123   | 1      | .520** |
|     | Sig. (2-tailed)     | .013   | .000   | .050   | .008   | .048   | .024   | .055   | .439   | .000   | .610   | .090   | .273   | .296   |        | .000   |
|     | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |
| TO  | Pearson Correlation | .562** | .642** | .562** | .510** | .600** | .569** | .571** | .575** | .527** | .472** | .481** | .578** | .445** | .520** | 1      |
| TAL | Sig. (2-tailed)     | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   | .000   |        |
|     | N                   | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     | 74     |

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## 2. Hasil Uji Reabilitas

### a) Hasil Uji Reabilitas Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1)

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .801                   | 10         |

### b) Hasil Uji Reabilitas Variabel Kelancaran Distribusi (X2)

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .708                   | 8          |

### c) Hasil Uji Reabilitas Variabel Keputusan Konsumen (Y)

| Reliability Statistics |            |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha       | N of Items |
| .817                   | 14         |

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

#### a) One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test (metode monte carlo)

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

|                                  |                         | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| N                                |                         | 74                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> | Mean                    | .0000000                |
|                                  | Std. Deviation          | 4.12469445              |
| Most Extreme Differences         | Absolute                | .120                    |
|                                  | Positive                | .064                    |
|                                  | Negative                | -.120                   |
| Test Statistic                   |                         | .120                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                         | .010 <sup>c</sup>       |
| Monte Carlo Sig. (2-tailed)      | Sig.                    | .222 <sup>d</sup>       |
|                                  | 99% Confidence Interval | Lower Bound             |
|                                  |                         | Upper Bound             |
|                                  |                         | .211                    |
|                                  |                         | .233                    |

a. Test distribution is Normal.

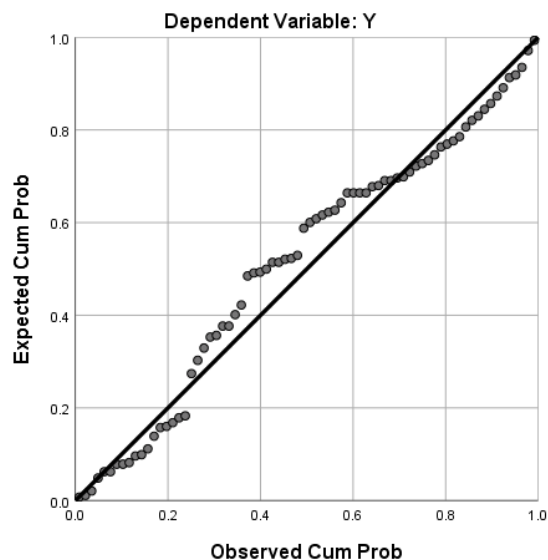
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

#### b) Normal P-P Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

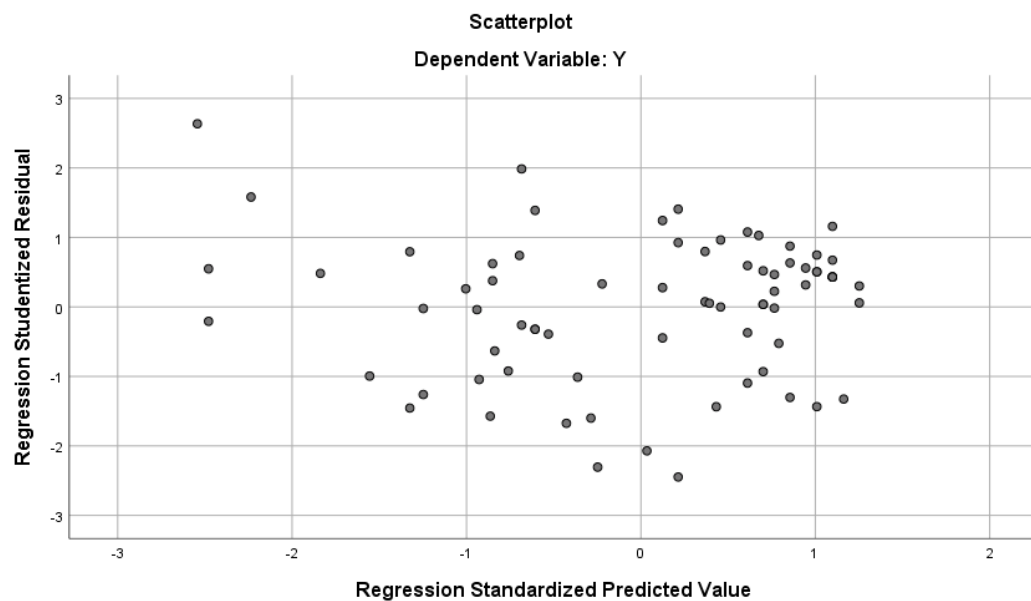


## 2. Hasil Uji Multikolinearitas

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |       |                           |       |      |           | Collinearity Statistics |       |
|-------|------------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|------|-----------|-------------------------|-------|
| Model |            | Unstandardized Coefficients |       | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Tolerance |                         | VIF   |
|       | B          | Std. Error                  | Beta  |                           |       |      |           |                         |       |
| 1     | (Constant) | 6.953                       | 7.295 |                           | .953  | .344 |           |                         |       |
|       | X1         | .534                        | .125  | .390                      | 4.263 | .000 | .987      |                         | 1.013 |
|       | X2         | .845                        | .165  | .469                      | 5.131 | .000 | .987      |                         | 1.013 |

a. Dependent Variable: Y

## 3. Hasil Uji Heterokedasitas (Metode Scatterplot)



## Analisis Regresi Linier Berganda

|       |            | Coefficients <sup>a</sup>   |       |                           |       |      |  |
|-------|------------|-----------------------------|-------|---------------------------|-------|------|--|
| Model |            | Unstandardized Coefficients |       | Standardized Coefficients | t     | Sig. |  |
|       | B          | Std. Error                  | Beta  |                           |       |      |  |
| 1     | (Constant) | 6.953                       | 7.295 |                           | .953  | .344 |  |
|       | X1         | .534                        | .125  | .390                      | 4.263 | .000 |  |
|       | X2         | .845                        | .165  | .469                      | 5.131 | .000 |  |

a. Dependent Variable: Y

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Hasil Uji Parsial (Uji t)

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant) | 6.953                       | 7.295      |                           | .953  | .344 |
|       | X1         | .534                        | .125       | .390                      | 4.263 | .000 |
|       | X2         | .845                        | .165       | .469                      | 5.131 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

### 2. Hasil Uji Simultan (f)

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
|       |            |                |    |             |        |                   |
| 1     | Regression | 878.057        | 2  | 439.028     | 25.098 | .000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 1241.957       | 71 | 17.492      |        |                   |
|       | Total      | 2120.014       | 73 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

## Analisis Koefisiensu Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .644 <sup>a</sup> | .414     | .398              | 4.182                      |

a. Predictors: (Constant), X2, X1

## Lampiran 4 Tabulasi Distribusi Statistik

### 1. Tabel r (r-tabel)

| df = (N-2) | Tingkat signifikansi untuk uji satu arah |        |        |        |        |
|------------|------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|
|            | 0.05                                     | 0.025  | 0.01   | 0.005  | 0.0005 |
|            | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah  |        |        |        |        |
|            | 0.1                                      | 0.05   | 0.02   | 0.01   | 0.001  |
| 41         | 0.2542                                   | 0.3008 | 0.3536 | 0.3887 | 0.4843 |
| 42         | 0.2512                                   | 0.2973 | 0.3496 | 0.3843 | 0.4791 |
| 43         | 0.2483                                   | 0.2940 | 0.3457 | 0.3801 | 0.4742 |
| 44         | 0.2455                                   | 0.2907 | 0.3420 | 0.3761 | 0.4694 |
| 45         | 0.2429                                   | 0.2876 | 0.3384 | 0.3721 | 0.4647 |
| 46         | 0.2403                                   | 0.2845 | 0.3348 | 0.3683 | 0.4601 |
| 47         | 0.2377                                   | 0.2816 | 0.3314 | 0.3646 | 0.4557 |
| 48         | 0.2353                                   | 0.2787 | 0.3281 | 0.3610 | 0.4514 |
| 49         | 0.2329                                   | 0.2759 | 0.3249 | 0.3575 | 0.4473 |
| 50         | 0.2306                                   | 0.2732 | 0.3218 | 0.3542 | 0.4432 |
| 61         | 0.2091                                   | 0.2480 | 0.2925 | 0.3223 | 0.4048 |
| 62         | 0.2075                                   | 0.2461 | 0.2902 | 0.3198 | 0.4018 |
| 63         | 0.2058                                   | 0.2441 | 0.2880 | 0.3173 | 0.3988 |
| 64         | 0.2042                                   | 0.2423 | 0.2858 | 0.3150 | 0.3959 |
| 65         | 0.2027                                   | 0.2404 | 0.2837 | 0.3126 | 0.3931 |
| 66         | 0.2012                                   | 0.2387 | 0.2816 | 0.3104 | 0.3903 |
| 67         | 0.1997                                   | 0.2369 | 0.2796 | 0.3081 | 0.3876 |
| 68         | 0.1982                                   | 0.2352 | 0.2776 | 0.3060 | 0.3850 |
| 69         | 0.1968                                   | 0.2335 | 0.2756 | 0.3038 | 0.3823 |
| 70         | 0.1954                                   | 0.2319 | 0.2737 | 0.3017 | 0.3798 |
| 71         | 0.1940                                   | 0.2303 | 0.2718 | 0.2997 | 0.3773 |
| 72         | 0.1927                                   | 0.2287 | 0.2700 | 0.2977 | 0.3748 |
| 73         | 0.1914                                   | 0.2272 | 0.2682 | 0.2957 | 0.3724 |
| 74         | 0.1901                                   | 0.2257 | 0.2664 | 0.2938 | 0.3701 |
| 75         | 0.1888                                   | 0.2242 | 0.2647 | 0.2919 | 0.3678 |
| 76         | 0.1876                                   | 0.2227 | 0.2630 | 0.2900 | 0.3655 |
| 77         | 0.1864                                   | 0.2213 | 0.2613 | 0.2882 | 0.3633 |
| 78         | 0.1852                                   | 0.2199 | 0.2597 | 0.2864 | 0.3611 |
| 79         | 0.1841                                   | 0.2185 | 0.2581 | 0.2847 | 0.3589 |
| 80         | 0.1829                                   | 0.2172 | 0.2565 | 0.2830 | 0.3568 |

## 2. Tabel t (t-tabel)

| 3. P<br>r | 0.25    | 0.10    | 0.05    | 0.025   | 0.01    | 0.005   | 0.001   |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| df        | 0.50    | 0.20    | 0.10    | 0.050   | 0.02    | 0.010   | 0.002   |
| 41        | 0.68052 | 1.30254 | 1.68288 | 2.01954 | 2.42080 | 2.70118 | 3.30127 |
| 42        | 0.68038 | 1.30204 | 1.68195 | 2.01808 | 2.41847 | 2.69807 | 3.29595 |
| 43        | 0.68024 | 1.30155 | 1.68107 | 2.01669 | 2.41625 | 2.69510 | 3.29089 |
| 44        | 0.68011 | 1.30109 | 1.68023 | 2.01537 | 2.41413 | 2.69228 | 3.28607 |
| 45        | 0.67998 | 1.30065 | 1.67943 | 2.01410 | 2.41212 | 2.68959 | 3.28148 |
| 46        | 0.67986 | 1.30023 | 1.67866 | 2.01290 | 2.41019 | 2.68701 | 3.27710 |
| 47        | 0.67975 | 1.29982 | 1.67793 | 2.01174 | 2.40835 | 2.68456 | 3.27291 |
| 48        | 0.67964 | 1.29944 | 1.67722 | 2.01063 | 2.40658 | 2.68220 | 3.26891 |
| 49        | 0.67953 | 1.29907 | 1.67655 | 2.00958 | 2.40489 | 2.67995 | 3.26508 |
| 50        | 0.67943 | 1.29871 | 1.67591 | 2.00856 | 2.40327 | 2.67779 | 3.26141 |
| 51        | 0.67933 | 1.29837 | 1.67528 | 2.00758 | 2.40172 | 2.67572 | 3.25789 |
| 52        | 0.67924 | 1.29805 | 1.67469 | 2.00665 | 2.40022 | 2.67373 | 3.25451 |
| 53        | 0.67915 | 1.29773 | 1.67412 | 2.00575 | 2.39879 | 2.67182 | 3.25127 |
| 54        | 0.67906 | 1.29743 | 1.67356 | 2.00488 | 2.39741 | 2.66998 | 3.24815 |
| 55        | 0.67898 | 1.29713 | 1.67303 | 2.00404 | 2.39608 | 2.66822 | 3.24515 |
| 56        | 0.67890 | 1.29685 | 1.67252 | 2.00324 | 2.39480 | 2.66651 | 3.24226 |
| 57        | 0.67882 | 1.29658 | 1.67203 | 2.00247 | 2.39357 | 2.66487 | 3.23948 |
| 58        | 0.67874 | 1.29632 | 1.67155 | 2.00172 | 2.39238 | 2.66329 | 3.23680 |
| 59        | 0.67867 | 1.29607 | 1.67109 | 2.00100 | 2.39123 | 2.66176 | 3.23421 |
| 60        | 0.67860 | 1.29582 | 1.67065 | 2.00030 | 2.39012 | 2.66028 | 3.23171 |
| 61        | 0.67853 | 1.29558 | 1.67022 | 1.99962 | 2.38905 | 2.65886 | 3.22930 |
| 62        | 0.67847 | 1.29536 | 1.66980 | 1.99897 | 2.38801 | 2.65748 | 3.22696 |
| 63        | 0.67840 | 1.29513 | 1.66940 | 1.99834 | 2.38701 | 2.65615 | 3.22471 |
| 64        | 0.67834 | 1.29492 | 1.66901 | 1.99773 | 2.38604 | 2.65485 | 3.22253 |
| 65        | 0.67828 | 1.29471 | 1.66864 | 1.99714 | 2.38510 | 2.65360 | 3.22041 |
| 66        | 0.67823 | 1.29451 | 1.66827 | 1.99656 | 2.38419 | 2.65239 | 3.21837 |
| 67        | 0.67817 | 1.29432 | 1.66792 | 1.99601 | 2.38330 | 2.65122 | 3.21639 |
| 68        | 0.67811 | 1.29413 | 1.66757 | 1.99547 | 2.38245 | 2.65008 | 3.21446 |
| 69        | 0.67806 | 1.29394 | 1.66724 | 1.99495 | 2.38161 | 2.64898 | 3.21260 |
| 70        | 0.67801 | 1.29376 | 1.66691 | 1.99444 | 2.38081 | 2.64790 | 3.21079 |
| 71        | 0.67796 | 1.29359 | 1.66660 | 1.99394 | 2.38002 | 2.64686 | 3.20903 |
| 72        | 0.67791 | 1.29342 | 1.66629 | 1.99346 | 2.37926 | 2.64585 | 3.20733 |
| 73        | 0.67787 | 1.29326 | 1.66600 | 1.99300 | 2.37852 | 2.64487 | 3.20567 |
| 74        | 0.67782 | 1.29310 | 1.66571 | 1.99254 | 2.37780 | 2.64391 | 3.20406 |
| 75        | 0.67778 | 1.29294 | 1.66543 | 1.99210 | 2.37710 | 2.64298 | 3.20249 |
| 76        | 0.67773 | 1.29279 | 1.66515 | 1.99167 | 2.37642 | 2.64208 | 3.20096 |
| 77        | 0.67769 | 1.29264 | 1.66488 | 1.99125 | 2.37576 | 2.64120 | 3.19948 |
| 78        | 0.67765 | 1.29250 | 1.66462 | 1.99085 | 2.37511 | 2.64034 | 3.19804 |
| 79        | 0.67761 | 1.29236 | 1.66437 | 1.99045 | 2.37448 | 2.63950 | 3.19663 |
| 80        | 0.67757 | 1.29222 | 1.66412 | 1.99006 | 2.37387 | 2.63869 | 3.19526 |

## 3. Tabel f (f-tabel)

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,10

| df untuk<br>penyebut (N2) | df untuk pembilang (N1) |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|---------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                           | 1                       | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   |
| 46                        | 2.82                    | 2.42 | 2.21 | 2.07 | 1.98 | 1.91 | 1.85 | 1.81 | 1.77 | 1.74 |
| 47                        | 2.82                    | 2.42 | 2.20 | 2.07 | 1.97 | 1.90 | 1.85 | 1.80 | 1.77 | 1.74 |
| 48                        | 2.81                    | 2.42 | 2.20 | 2.07 | 1.97 | 1.90 | 1.85 | 1.80 | 1.77 | 1.73 |
| 49                        | 2.81                    | 2.41 | 2.20 | 2.06 | 1.97 | 1.90 | 1.84 | 1.80 | 1.76 | 1.73 |
| 50                        | 2.81                    | 2.41 | 2.20 | 2.06 | 1.97 | 1.90 | 1.84 | 1.80 | 1.76 | 1.73 |
| 51                        | 2.81                    | 2.41 | 2.19 | 2.06 | 1.96 | 1.89 | 1.84 | 1.79 | 1.76 | 1.73 |
| 52                        | 2.80                    | 2.41 | 2.19 | 2.06 | 1.96 | 1.89 | 1.84 | 1.79 | 1.75 | 1.72 |
| 53                        | 2.80                    | 2.41 | 2.19 | 2.05 | 1.96 | 1.89 | 1.83 | 1.79 | 1.75 | 1.72 |
| 54                        | 2.80                    | 2.40 | 2.19 | 2.05 | 1.96 | 1.89 | 1.83 | 1.79 | 1.75 | 1.72 |
| 55                        | 2.80                    | 2.40 | 2.19 | 2.05 | 1.95 | 1.88 | 1.83 | 1.78 | 1.75 | 1.72 |
| 56                        | 2.80                    | 2.40 | 2.18 | 2.05 | 1.95 | 1.88 | 1.83 | 1.78 | 1.75 | 1.71 |
| 57                        | 2.80                    | 2.40 | 2.18 | 2.05 | 1.95 | 1.88 | 1.82 | 1.78 | 1.74 | 1.71 |
| 58                        | 2.79                    | 2.40 | 2.18 | 2.04 | 1.95 | 1.88 | 1.82 | 1.78 | 1.74 | 1.71 |
| 59                        | 2.79                    | 2.39 | 2.18 | 2.04 | 1.95 | 1.88 | 1.82 | 1.78 | 1.74 | 1.71 |
| 60                        | 2.79                    | 2.39 | 2.18 | 2.04 | 1.95 | 1.87 | 1.82 | 1.77 | 1.74 | 1.71 |
| 61                        | 2.79                    | 2.39 | 2.18 | 2.04 | 1.94 | 1.87 | 1.82 | 1.77 | 1.74 | 1.71 |
| 62                        | 2.79                    | 2.39 | 2.17 | 2.04 | 1.94 | 1.87 | 1.82 | 1.77 | 1.73 | 1.70 |
| 63                        | 2.79                    | 2.39 | 2.17 | 2.04 | 1.94 | 1.87 | 1.81 | 1.77 | 1.73 | 1.70 |
| 64                        | 2.79                    | 2.39 | 2.17 | 2.03 | 1.94 | 1.87 | 1.81 | 1.77 | 1.73 | 1.70 |
| 65                        | 2.78                    | 2.39 | 2.17 | 2.03 | 1.94 | 1.87 | 1.81 | 1.77 | 1.73 | 1.70 |
| 66                        | 2.78                    | 2.38 | 2.17 | 2.03 | 1.94 | 1.87 | 1.81 | 1.77 | 1.73 | 1.70 |
| 67                        | 2.78                    | 2.38 | 2.17 | 2.03 | 1.94 | 1.86 | 1.81 | 1.76 | 1.73 | 1.70 |
| 68                        | 2.78                    | 2.38 | 2.17 | 2.03 | 1.93 | 1.86 | 1.81 | 1.76 | 1.73 | 1.69 |
| 69                        | 2.78                    | 2.38 | 2.16 | 2.03 | 1.93 | 1.86 | 1.81 | 1.76 | 1.72 | 1.69 |
| 70                        | 2.78                    | 2.38 | 2.16 | 2.03 | 1.93 | 1.86 | 1.80 | 1.76 | 1.72 | 1.69 |
| 71                        | 2.78                    | 2.38 | 2.16 | 2.03 | 1.93 | 1.86 | 1.80 | 1.76 | 1.72 | 1.69 |
| 72                        | 2.78                    | 2.38 | 2.16 | 2.02 | 1.93 | 1.86 | 1.80 | 1.76 | 1.72 | 1.69 |
| 73                        | 2.78                    | 2.38 | 2.16 | 2.02 | 1.93 | 1.86 | 1.80 | 1.76 | 1.72 | 1.69 |
| 74                        | 2.77                    | 2.38 | 2.16 | 2.02 | 1.93 | 1.86 | 1.80 | 1.75 | 1.72 | 1.69 |
| 75                        | 2.77                    | 2.37 | 2.16 | 2.02 | 1.93 | 1.85 | 1.80 | 1.75 | 1.72 | 1.69 |
| 76                        | 2.77                    | 2.37 | 2.16 | 2.02 | 1.92 | 1.85 | 1.80 | 1.75 | 1.72 | 1.68 |
| 77                        | 2.77                    | 2.37 | 2.16 | 2.02 | 1.92 | 1.85 | 1.80 | 1.75 | 1.71 | 1.68 |
| 78                        | 2.77                    | 2.37 | 2.16 | 2.02 | 1.92 | 1.85 | 1.80 | 1.75 | 1.71 | 1.68 |
| 79                        | 2.77                    | 2.37 | 2.15 | 2.02 | 1.92 | 1.85 | 1.79 | 1.75 | 1.71 | 1.68 |
| 80                        | 2.77                    | 2.37 | 2.15 | 2.02 | 1.92 | 1.85 | 1.79 | 1.75 | 1.71 | 1.68 |

## Lampiran 5 Surat Penelitian



## UNIVERSITAS PRABUMULIH

### FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Patra No.50 RT.01 RW.03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan  
Kota Prabumulih Sumatera Selatan Indonesia Handphone: 081288764755  
e-mail: [mail@unpra.ac.id](mailto:mail@unpra.ac.id)

Prabumulih, 05 Maret 2026

Nomor : 155 /MNJ /FEB/ UNPRA/III/2026  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin  
          Penelitian dan Pengambilan Data

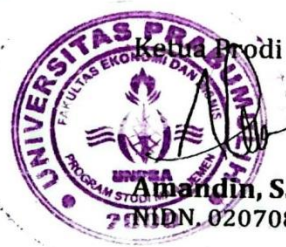
Kepada Yth.  
Pimpinan PDAM Tirta Prabujaya  
Prabumulih  
di  
Tempat

Berdasarkan kurikulum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen bahwa mahasiswa yang telah menyelesaikan seluruh mata kuliah diwajibkan untuk membuat Skripsi. Maka kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan izin kepada mahasiswa dibawah ini :

|               |                                                                                                                                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama          | : Seli Sawitri                                                                                                                                    |
| NIM           | : 2022110012                                                                                                                                      |
| Program Studi | : Manajemen                                                                                                                                       |
| Judul Skripsi | : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih. |

Untuk melaksanakan penelitian sebagai bahan Skripsi di Instansi/Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Dan mohon kiranya agar Bapak/Ibu dapat membantu untuk memberikan data yang relevan dengan Judul Skripsi tersebut.

Demikianlah surat permohonan penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.



Ketua Prodi Manajemen

Amandin, S.Pt., M.M.  
NIDN. 0207088802

**Lampiran 6 Balasan Surat Izin Penelitian****PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
TIRTA PRABUJAYA**

Jalan Sungai Medang No. 01 Kota Prabumulih Kode Pos 31111  
Telp. (0713) 313077, Pel. Langganan (0713) 322164, email : [pdam\\_tirta\\_prabujaya@yahoo.com](mailto:pdam_tirta_prabujaya@yahoo.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : *148* ST/ Perumda/ IV/2026

Berdasarkan Surat Ketua Prodi Manajemen Universitas Prabumulih Nomor : 155/MNJ/ FEB/UNPRA/ III/2026  
Perihal Pemohon Izin Penelitian dan Pengambilan Data di Perumda Tirta Prabujaya pada Tanggal 5 Maret 2026  
dengan ini kami menyampaikan bahwa saudara :

Nama : Seli Sawitri  
Nim : 2022110012  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen  
Perumda Tirta Prabujaya pada tanggal 5 Maret 2026

Telah Selesai Melaksanakan Penelitian di Perumda Tirta Prabujaya yang akan digunakan sebagai Bahan Skripsi.  
Demikian kami sampaikan , atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di Prabumulih  
Pada Tanggal , 8 April 2026  
Perumda Tirta Prabujaya



**ADI ALSON, ST, MT**  
Direktur

## Lampiran 7 Kartu Bimbingan



**UNIVERSITAS PRABUMULIH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**NAMA MAHASISWA** : Seli Sawitri  
**NIM** : 2022110012  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya Kota Prabumulih.  
**DOSEN PEMBIMBING I** : Yudi Tusri, S.E., M.Si.

| Tanggal      | Pembahasan | Komentar                                                         | Tanda Tangan | Ket |
|--------------|------------|------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| 2/12<br>2025 | BAB I      | Perbaiki latar belakang<br>rumusan masalah<br>manfaat Penelitian |              |     |
| 2/12<br>2025 | BAB I      | Perbaiki yang di coret<br>Ace                                    |              |     |
| 6/1<br>2025  | BAB II     | Tambahkan teori yg<br>Relevan                                    |              |     |
| 8/1<br>2025  | BAB II     | teori yg relevan<br>Ace                                          |              |     |
| 8/1<br>2025  | BAB III    | Ace - Benar yg di tulis tadi                                     |              |     |

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis



Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M.  
NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing I

Yudi Tusri, S.E., M.Si.  
NIDN. 0214087201

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan  
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418  
e-mail: [mail@unpra.ac.id](mailto:mail@unpra.ac.id)



**UNIVERSITAS PRABUMULIH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**NAMA MAHASISWA** : Seli Sawitri  
**NIM** : 2022110012  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih.  
**DOSEN PEMBIMBING I** : Yudi Tusri, S.E., M.Si.

| Tanggal   | Pembahasan | Komentar                                                 | Tanda Tangan | Ket |
|-----------|------------|----------------------------------------------------------|--------------|-----|
| 19/5/2025 | Bab IV     | Perbaiki keterangan foto<br>Perbaiki keterangan alat uji |              |     |
| 21/5/2025 | Bab IV     | Ace                                                      |              |     |
| 24/5/2025 | Bab V      | Ace                                                      |              |     |

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M  
 NUPTK. 2544740641230233

**Dosen Pembimbing I**

Yudi Tusri, S.E., M.Si.  
 NIDN. 0214087201

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan  
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418  
 e-mail: [mail@unpra.ac.id](mailto:mail@unpra.ac.id)



**UNIVERSITAS PRABUMULIH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**NAMA MAHASISWA** : Seli Sawitri  
**NIM** : 20221100122  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen Pada Layanan PDAM Tirta Prabujaya Kota Prbumulih  
**DOSEN PEMBIMBING II** : Seabri Hesinto S.E., M.Si.

| Tanggal       | Pembahasan                                                                        | Komentar      | Tanda Tangan | Ket |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|-----|
| 25 / 05<br>11 | BAB I<br>latar belakang<br>rumusan masalah<br>Batasan masalah<br>tujuan & manfaat | Revisi        |              |     |
| 1 / 05<br>12  | BAB I<br>BAB II                                                                   | ACC<br>Revisi |              |     |
| 12 / 11<br>12 | BAB II                                                                            | ACC           |              |     |
| 22 / 05<br>12 | BAB III<br>- objek penelitian<br>- populasi & sampel<br>- variabel                | Revisi        |              |     |

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dosen Pembimbing II

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M.  
 NUPTK. 2544740641230233

Seabri Hesinto, S.E., M.Si.  
 NIDN. 0203098701

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan  
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia  
 e-mail: [mail@unpra.ac.id](mailto:mail@unpra.ac.id)



**UNIVERSITAS PRABUMULIH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**NAMA MAHASISWA** : Seli Sawitri  
**NIM** : 20221100122  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi  
 Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta  
 Prabujaya Kota Prabumulih  
**DOSEN PEMBIMBING II** : Sebri Hesinto S.E., M.Si.

| Tanggal       | Pembahasan | Komentar | Tanda Tangan | Ket |
|---------------|------------|----------|--------------|-----|
| 24/2025<br>12 | 13 AB 11   | ALL      |              |     |

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis**

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M  
 NUPTK. 2544740641230233

**Dosen Pembimbing II**

Sebri Hesinto, S.E., M.Si.  
 NIDN. 0203098701

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan  
 Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418  
 e-mail: [mail@unpra.ac.id](mailto:mail@unpra.ac.id)



**UNIVERSITAS PRABUMULIH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**  
**MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**NAMA MAHASISWA** : Seli Sawitri  
**NIM** : 20221100122  
**JUDUL SKRIPSI** : Pengaruh kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air Terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabujaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih  
**DOSEN PEMBIMBING II** : Seabri Hesinto S.E., M.Si.

| Tanggal | Pembahasan   | Komentar                                                                                                                                                                                                                                                       | Tanda Tangan | Ket |
|---------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|
| 11/2015 | BAB I & II   | ALL                                                                                                                                                                                                                                                            |              |     |
|         | BAB II       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabulasi data diperdalam.</li> <li>- Sistematika penulisan</li> <li>- Uji validasi dan reliabilitas</li> <li>- Uji t (Hipotesis) perbaikan</li> <li>- Uji F Anova</li> <li>- Uji R<sup>2</sup> faktor lain</li> </ul> |              |     |
| 13/2015 | BAB III & IV | ALL                                                                                                                                                                                                                                                            |              |     |

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Hj. Desliana, S.E., M.M.  
NUPTK. 2544740641230233

Dosen Pembimbing II

Seabri Hesinto, S.E., M.Si.  
NIDN. 0203098701

Jalan Patra No.50 RT. 01 RW. 03 Kelurahan Sukaraja Kecamatan Prabumulih Selatan  
Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, Indonesia Telepon (0713)3224417 Faximile (0713) 322418  
e-mail: [mail@unpra.ac.id](mailto:mail@unpra.ac.id)

## Lampiran 8 Dokumentasi





2000

## Lampiran 9 Riwayat Hidup



Seli Sawitri adalah penulis dari skripsi ini. Penulis lahir di Desa Gunung Raja, Kecamatan Empat Petulai Dangku, Kabupaten Muara Enim, Provinsi Sumatera Selatan pada tanggal 4 Oktober 2004 sebagai anak pertama dari empat bersaudara, dari pasangan Bapak Supriyanto dan Ibu Lisnawati. Penulis memulai pendidikan formal di SD Negeri 75 Prabumulih pada tahun 2010 dan berhasil menyelesaikannya pada tahun 2016. Pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 9 Prabumulih dan lulus pada tahun 2019.

Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan ke SMA Negeri 5 Prabumulih dan berhasil menyelesaikan pendidikan pada tahun 2022. Setelah menyelesaikan pendidikan menengah, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Prabumulih, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Selama menempuh pendidikan tersebut, penulis aktif mengikuti kegiatan akademik dan menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi. Dengan semangat, ketekunan, serta motivasi yang tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelancaran Distribusi Air terhadap Keputusan Konsumen PDAM Tirta Prabu Jaya di Kecamatan Cambai Kota Prabumulih”**.