

Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM, Tarif PDAM dan Tempat Pembayaran PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM

Indah Lestari^{1*}, Dumadi², Yenny Ernitawati³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Prodi Akuntansi, Universitas Muhadi Setiabudi
Email : iayulestari979@gmail.com^{1*}, dumadi_adi@yahoo.co.id², yennyernitawati@gmail.com³

Korespondensi penulis : iayulestari979@gmail.com

Abstract. *This study aims to find out and test the influence of PDAM service quality, PDAM tariff and PDAM payment place on PDAM payment receipts. This research was conducted with a quantitative approach. The type of data in the form is primary data with questionnaires. The study population is PDAM customers in Brebes Regency. The determination of the number of samples in this study with the Slovin formula obtained 98 responses. The respondents' answer data was tested with validity and reliability tests. It is then tested with a classical assumption test. The data analysis technique was carried out by multiple regression test. The results of the study showed that the quality of PDAM services partially affected the receipt of PDAM payments obtained a sig value = 0.000 < 0.05. Partially, the PDAM tariff affects the receipt of PDAM payments, obtaining a sig value = 0.000 < 0.05. Partially, the place where PDAM payments affect the receipt of PDAM payments obtained a sig value = 0.001 < 0.05. Simultaneously, the quality of PDAM services, PDAM tariffs and PDAM payment places affect PDAM payment receipts.*

Keywords: *service quality, tariff, place of payment, payment receipt*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM dan tempat pembayaran PDAM terhadap penerimaan pembayaran PDAM. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data berupa adalah data primer dengan kuesioner. Populasi penelitian adalah pelanggan PDAM di Kabupaten Brebes. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan rumus Slovin didapat 98 reponen. Data jawaban responden diuji dengan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya diuji dengan uji asumsi klasik. Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi berganda Hasil penelitian didapat bahwa secara parsial kualitas pelayanan PDAM berpengaruh terhadap penerimaan pembayaran PDAM diperoleh nilai sig = 0,000 < 0,05. Secara parsial tarif PDAM berpengaruh terhadap penerimaan pembayaran PDAM diperoleh nilai sig = 0,000 < 0,05. Secara parsial tempat pembayaran PDAM berpengaruh terhadap penerimaan pembayaran PDAM diperoleh nilai sig = 0,001 < 0,05. Secara simultan kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM dan tempat pembayaran PDAM terhadap berpengaruh penerimaan pembayaran PDAM.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, tarif, tempat pembayaran, penerimaan pembayaran.

1. LATAR BELAKANG

PDAM Tirta adalah perusahaan daerah yang berbasis terhadap penyediaan air bersih, selain mengarah pada profitabilitas, PDAM Tirta Kabupaten Brebes juga selalu senantiasa mengarahkan usahanya untuk menciptakan pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan visi utama PDAM Tirta Kabupaten Brebes yaitu menjadi PDAM yang mandiri, profesional, yang mengutamakan konsumen dengan memberikan tujuan pelayanan yang prima kepada asyarakat. Dengan menciptakan dan mempertahankan pelanggan, perusahaan harus mampu memuaskan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggannya dan juga dapat menangkap peluang yang ada melalui strategi pemasarannya.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Sebelum dialirkan ke pelanggan, air baku ini melalui serangkaian proses pengolahan di Instalasi Pengolahan Air (IPA) hingga menjadi air bersih. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan. Karena pentingnya air bagi kehidupan manusia, Pemerintah menjamin kebutuhan air warga negaranya seperti yang tertuang dalam Pasal 5 BAB I Undang-undang Republik Indonesia No. 7 tahun 2004, yang berbunyi “negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif” (Undang-Undang RI No 7, 2004). Sehubungan dengan hal tersebut PDAM adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang air minum. PDAM adalah salah satu alternatif masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih guna aktivitas kehidupan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena sebagian besar dari perusahaan-perusahaan milik pemerintah ini telah memonopoli beberapa bidang usaha untuk mengatur kehidupan dan kebutuhan orang banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan bisnis, BUMN diatur dan dikelola oleh pemetintah karena sangat berkaitan nasib rakyat Indonesia. BUMN harus mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai konsumen, dengan memberikan pelayanan yang berkualitas diharapkan masyarakat akan menyukainya merasa dihargai dan tidak merasa terabaikan hak-haknya (Guntur et al., 2024).

Menurut Lupyoadi dalam (Riono et al., 2020) kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur yang menentukan keberhasilan dan tingkat mutu suatu organisasi. Hal ini berarti kemampuan organisasi untuk menawarkan jenis bantuan yang baik kepada konsumen dan kemampuan organisasi untuk melindungi diri mereka sendiri dan berhasil dalam menghadapi ancaman. kompetisi ini adalah elemen strategi perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan penjumlahan dari berbagai karakteristik Kualitas suatu item atau administrasi berhubungan dengan kapasitasnya untuk mengatasi berbagai permasalahan atau kebutuhan potensial.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada pelanggan menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan pelanggan terhadap perusahaan (Raharjo & Riono, 2019). Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Harga adalah pengganti dari suatu nilai, jumlah yang harus dibayar, atau dipertukarkan oleh konsumen untuk mendapatkan sesuatu yang ditawarkan atas produk, pembayaran bisa berupa uang, barang layanan/jasa (Indrasari et al., 2024). Dalam perusahaan ini, manajemen puncak menyusun tujuan dan kebijakan tentang penetapan harga umum dan seringkali menyetujui harga yang diusulkan oleh manajemen peringkat bawah (Valentine et al., 2023). Penetapan harga menjadi hasil dari kolaborasi strategis antara berbagai tingkatan manajemen, yang bertujuan untuk menciptakan keseimbangan antara daya saing pasar, kepuasan pelanggan, dan pencapaian keuntungan perusahaan.

Dalam penentuan tarif air minum merupakan kewenangan kepala daerah, PDAM menggunakan prinsip *cost recovery* (pemulihan biaya). Prinsip ini memiliki pengertian sebagaimana perusahaan harus mampu membiayai sendiri seluruh pengeluarannya dengan tidak mempergunakan sumber pembiayaan diluar perusahaan. Sebagai kepanjangan tangan Pemda dalam menyediakan layanan publik PDAM dituntut untuk tidak membebani masyarakat. Penetapan harga air yang ditetapkan PDAM tidak boleh membebani pelanggan namun juga mampu membiayai biaya operasional perusahaan (Sundusiah et al., 2019)..

Bagi perusahaan yang menjadikan jasa sebagai produk utamanya, pelayanan merupakan nilai penting yang harus dijaga kualitasnya. Kualitas pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan memberikan kepuasan bagi pelangganya. Pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan ialah pelayanan yang memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam menyelesaikan suatu masalah, maka dari hal itulah yang menjadi alasan pelanggan menggunakan layanan tersebut (Mubarokah et al., 2024).

PDAM adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan merupakan BUMD, maka sumber penerimaan kasnya berbeda dengan sumber penerimaan kas pada perusahaan manufaktur maupun perusahaan dagang. PDAM Tirta terdiri dari penerimaan pendapatan air, penerimaan pendapatan non air dan penerimaan uang lainnya., maka diperlukan sistem akuntansi penerimaan kas yang baik. PDAM sebagai perusahaan daerah dituntut untuk selalu profesional dalam menjalankan usahanya, sebab perusahaan ini dibentuk untuk terus berjalan.

Selain itu, pimpinan perusahaan juga membutuhkan suatu alat untuk mengawasi jalannya tugas yang dipercayakan kepada bawahan serta untuk mengetahui kemajuan yang akan dicapai perusahaan. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang lebih dikenal dengan sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal meliputi unsur seperti struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas, sistem wewenang dan prosedur pencatatan, praktik yang sehat serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Tempat pembayaran adalah lokasi atau tempat di mana seseorang dapat melakukan pembayaran untuk produk atau layanan yang telah mereka beli. Tempat pembayaran ini dapat berupa toko fisik, gerai, atau loket pembayaran yang disediakan oleh perusahaan atau institusi tertentu. Tempat pembayaran biasanya di kantor PDAM, Bank, mini market/alfamart, kantor pos, aplikasi *mobile banking* atau *internet banking* dilengkapi dengan peralatan seperti kasir, mesin pembayaran elektronik, atau petugas yang bertugas untuk menerima pembayaran dari pelanggan.

PDAM sebagai penyedia layanan air bersih memiliki peran vital dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di Kecamatan Brebes (Resmini, 2021). Namun, dalam praktiknya, sering kali ditemukan masalah terkait antara lain: keluhan pelanggan mengenai distribusi air yang tidak lancar, tekanan air yang rendah, atau keterlambatan dalam penanganan keluhan. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan PDAM sering menjadi alasan utama ketidakpuasan yang dapat memengaruhi minat untuk melakukan pembayaran tepat waktu. Penetapan tarif yang dianggap tidak sesuai dengan kualitas pelayanan. Beberapa pelanggan merasa tarif yang ditetapkan kurang transparan, sehingga menimbulkan resistensi dalam melakukan pembayaran. Lokasi pembayaran yang jauh atau sistem pembayaran manual yang belum sepenuhnya mendukung kemudahan pelanggan. Ketidaksiesuaian antara jadwal operasional tempat pembayaran dan ketersediaan waktu pelanggan. Masalah-masalah di atas mengindikasikan bahwa penerimaan pembayaran PDAM di Kecamatan Brebes masih menghadapi tantangan besar.

Penelitian terkait penerimaan pembayaran PDAM lebih banyak berfokus pada faktor internal PDAM (misalnya, efisiensi sistem atau kebijakan tarif) tanpa mengkaji faktor eksternal seperti kualitas pelayanan, kemudahan pembayaran, dan lokasi pelanggan. Beberapa penelitian membahas tarif PDAM hanya dari perspektif ekonomi, tanpa memperhatikan persepsi dan daya beli pelanggan. Penelitian sebelumnya sering berpusat pada kota-kota besar atau daerah perkotaan, sedangkan penelitian tentang penerimaan pembayaran PDAM di daerah semi-

perkotaan seperti Kecamatan Brebes masih jarang dilakukan. Studi terdahulu cenderung membahas variabel secara terpisah (misalnya, hanya kualitas pelayanan atau tarif), sehingga belum banyak yang menganalisis secara simultan pengaruh dari kualitas pelayanan, tarif, dan tempat pembayaran terhadap penerimaan pembayaran.

Penelitian ini penting untuk memberikan rekomendasi kepada PDAM mengenai strategi peningkatan penerimaan pembayaran, baik dari sisi kualitas pelayanan, penyesuaian tarif, maupun pengelolaan tempat pembayaran, menyediakan perspektif lokal yang relevan dengan karakteristik pelanggan di Kecamatan Brebes, mengisi kesenjangan literatur dengan mengintegrasikan berbagai variabel yang memengaruhi penerimaan pembayaran PDAM. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis dalam pengelolaan PDAM, khususnya di wilayah semi-perkotaan seperti Kecamatan Brebes.

Dalam penelitian ini peneliti melihat bahwa penerimaan pembayaran di PDAM Tirta dilakukan melalui internet namun masih ada beberapa yang dilakukan secara manual. Dan kurangnya alat komunikasi sehingga menyebabkan pengendalian internal belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kepala unit Kabupaten Brebes hulu tidak mengetahui jumlah pelanggan berapa dari daerah tersebut. Sehingga ia tidak menyampaikan data secara tepat dan akurat.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Theory*)

Menurut teori ini, pelanggan yang puas dengan kualitas layanan yang diberikan cenderung menjadi loyal terhadap perusahaan atau merek tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam (Dumadi, 2019) kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang, yang dapat berupa kesenangan atau kekecewaan, yang muncul setelah membandingkan kinerja aktual suatu produk atau layanan dengan harapan mereka. Jika kinerja produk atau layanan memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan merasa puas, bahkan senang. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa. Oleh karena itu, perusahaan harus berfokus pada pengelolaan harapan pelanggan dan memastikan kualitas layanan yang optimal untuk menjaga tingkat kepuasan dan loyalitas mereka.

Jika pelanggan merasa bahwa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik, mereka akan cenderung kembali dan memilih perusahaan tersebut sebagai pilihan utama mereka. Pada umumnya kepuasan adalah suatu perasaan seseorang dari kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan performa nyata produk atau layanan dengan ekspektasi (Abbas & Riono, 2023). Jika performa atau pengalaman jatuh di bawah daripada

ekspektasi, pelanggan akan kecewa. Jika performa sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.

Kualitas Pelayanan PDAM

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, termasuk dalam layanan PDAM. Menurut Tjiptono (2013) dalam (Tahany et al., 2023), kualitas adalah ukuran kesempurnaan suatu produk atau jasa, yang mencakup dua dimensi utama: kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Dalam konteks layanan, pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain, bersifat tidak kasat mata (*intangible*), dan tidak menghasilkan kepemilikan barang. Dalam hal ini, kualitas pelayanan PDAM dapat diartikan sebagai kemampuan PDAM untuk memberikan layanan air bersih yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan, seperti distribusi air yang lancar, tekanan air yang stabil, dan responsif terhadap keluhan pelanggan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan PDAM dapat disimpulkan sebagai kondisi yang menggambarkan seberapa baik produk dan jasa yang diberikan oleh PDAM memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pandangan Parasuraman dalam (Riono et al., 2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Apabila PDAM mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan pada dimensi-dimensi tersebut, maka pelanggan cenderung merasa puas dan terus menggunakan layanan yang ditawarkan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan tidak memadai, hal ini dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan dan berpotensi pada hilangnya kepercayaan terhadap perusahaan.

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality* (Tjiptono, 2013)). Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain bersifat tidak kasat mata (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan untuk memenuhi harapan pelanggan.

Tarif PDAM

Tarif air adalah biaya administrasi air dapat dibayar dari konsumen akan tiap penggunaan air yang digunakan. Tarif adalah harga atau nilai yang dihitung dan ditentukan untuk dibayarkan bagi pelanggan dengan nilai uang tertentu untuk mendapatkan komoditas yang berupa komoditas atau layanan.

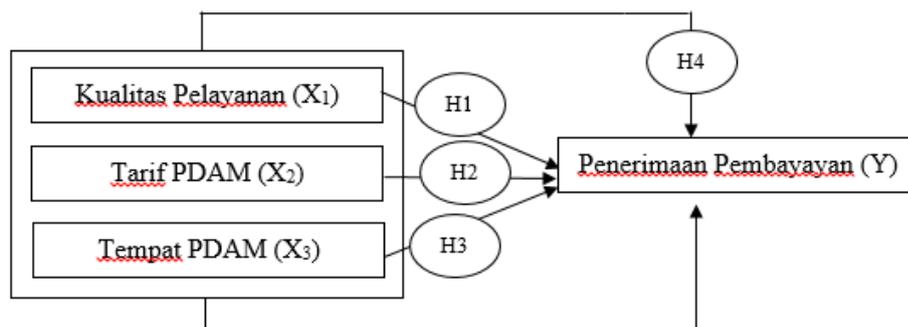
Tempat Pembayaran PDAM

Tempat pembayaran adalah lokasi atau tempat di mana seseorang dapat melakukan pembayaran untuk produk atau layanan yang telah mereka beli (Marpaung et al., 2022). Tempat pembayaran ini dapat berupa toko fisik, gerai, atau loket pembayaran yang disediakan oleh perusahaan atau institusi tertentu. Tempat pembayaran biasanya dilengkapi dengan peralatan seperti kasir, mesin pembayaran elektronik, atau petugas yang bertugas untuk menerima pembayaran dari pelanggan (Halim et al., 2023).

Tempat pembayaran memiliki peran strategis karena langsung berhubungan dengan penerimaan pembayaran dari pelanggan. Selain loket pembayaran fisik, PDAM juga dapat menyediakan alternatif modern seperti pembayaran online atau melalui aplikasi berbasis teknologi untuk memperluas aksesibilitas pelanggan. Kemudahan akses ke tempat pembayaran tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi tetapi juga berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap layanan PDAM secara keseluruhan. Hal ini selaras dengan prinsip-prinsip pelayanan yang menempatkan kenyamanan dan kemudahan pelanggan sebagai prioritas utama dalam menjaga loyalitas dan kepercayaan pelanggan.

Kerangka Konseptual

Berbagai pertimbangan yang disampaikan dalam penjelasan latar belakang dan tujuan penelitian, maka dibuat kerangka konseptual, berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan Kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Berpikir

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan cara mengumpulkan data sebagai bahan dalam membuat laporan penelitian dan untuk mengukur tentang sejauh mana pengaruh variabel X yang terdiri dari kualitas pelayanan PDAM (X_1), tarif PDAM (X_2), dan tempat pembayaran PDAM (X_3), terhadap variabel Y (variabel terikat) penerimaan pembayaran PDAM. Lokasi dalam penelitian ini adalah PDAM Tirta Baribis Cabang Brebes di Jalan Taman Siswa No.3. Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan kuesoner. Populasi penelitian adalah pelanggan PDAM di Kabupaten Brebes. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dengan rumus Slovin didapat 98 reponen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reabilitas

Variabel Kualitas Pelayanan PDAM (X_1)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel kualitas pelayanan PDAM dengan 10 pernyataan sebagai berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan PDAM (X_1)

No Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,528	0,167	"Valid"
X1.2	0,757	0,167	
X1.3	0,799	0,167	
X1.4	0,782	0,167	
X1.5	0,698	0,167	
X1.6	0,841	0,167	
X1.7	0,830	0,167	
X1.8	0,777	0,167	
X1.9	0,737	0,167	
X1.10	0,744	0,167	

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar tabel 1, menunjukkan hasil pengolahan uji validitas pada variabel kualitas pelayanan PDAM (X_1) yang diketahui bahwa rtabel 0,167. Suatu data dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai rtabel, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan dari variabel kualitas pelayanan PDAM (X_1) memiliki status valid, Karena nilai r hitung 0,528; 0,757; 0,799; 0,782; 0,698; 0,841; 0,830; 0,777; 0,737; 0,744 > r tabel sebesar 0,167.

Variabel Tarif PDAM (X₂)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel tarif PDAM dengan 6 pernyataan sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Tarif PDAM (X₂)

No Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,737	0,167	"Valid"
X2.2	0,802	0,167	
X2.3	0,781	0,167	
X2.4	0,511	0,167	
X2.5	0,566	0,167	
X2.6	0,739	0,167	

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar tabel 2, menunjukkan hasil pengolahan uji validitas pada variabel tarif PDAM (X₂) yang diketahui bahwa rtabel 0,167. Suatu data dikatakan valid jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan dari variabel tarif PDAM (X₁) memiliki status valid, Karena nilai rhitung 0,737; 0,802; 0,781; 0,511; 0,566; 0,739 > r tabel sebesar 0,167.

Tempat Pembayaran PDAM (X₃)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel tempat pembayaran PDAM (X₃) dengan 14 pernyataan sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tempat Pembayaran PDAM (X₃)

No Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
X3.1	0,675	0,167	"Valid"
X3.2	0,729	0,167	
X3.3	0,728	0,167	
X3.4	0,680	0,167	
X3.5	0,738	0,167	
X3.6	0,719	0,167	
X3.7	0,666	0,167	
X3.8	0,660	0,167	
X3.9	0,770	0,167	
X3.10	0,625	0,167	
X3.11	0,662	0,167	
X3.12	0,783	0,167	
X3.13	0,647	0,167	
X3.14	0,592	0,167	

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar tabel 3, menunjukkan hasil pengolahan uji validitas pada variabel tempat pembayaran PDAM (X₃) yang diketahui bahwa rtabel 0,167. Suatu data dikatakan valid jika nilai rhitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan dari variabel tempat pembayaran PDAM (X₃) memiliki status valid, Karena nilai rhitung 0,675; 0,729; 0,728;

0,680; 0,738; 0,719; 0,666; 0,660; 0,770; 0,625; 0,662; 0,783; 0,647; 0,592 > r tabel sebesar 0,167

Penerimaan Pembayaran PDAM (Y)

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas variabel penerimaan pembayaran PDAM dengan 14 pernyataan sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Penerimaan Pembayaran PDAM (Y)

No Instrumen	r hitung	r tabel	Keterangan
Y1	0,530	0,167	"Valid"
Y2	0,619	0,167	"Valid"
Y3	0,627	0,167	"Valid"
Y4	0,631	0,167	"Valid"
Y5	0,548	0,167	"Valid"
Y6	0,670	0,167	"Valid"
Y7	0,663	0,167	"Valid"
Y8	0,570	0,167	"Valid"
Y9	0,535	0,167	"Valid"
Y10	0,563	0,167	"Valid"
Y11	0,521	0,167	"Valid"
Y12	0,561	0,167	"Valid"
Y13	0,611	0,167	"Valid"
Y14	0,569	0,167	"Valid"

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar tabel 4, menunjukkan hasil pengolahan uji validitas pada variabel penerimaan pembayaran PDAM (Y) yang diketahui bahwa rtabel 0,167. Suatu data dikatakan valid jika nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel, maka dapat dilihat bahwa seluruh pernyataan dari variabel penerimaan pembayaran PDAM (Y) memiliki status valid, Karena nilai rhitung 0,530; 0,619; 0,627; 0,63; 0,548; 0,670; 0,663; 0,570; 0,535; 0,563; 0,521; 0,561; 0,611; 0,569 > r tabel sebesar 0,167.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel, jika responden memberikan jawaban konsisten terhadap pernyataan dalam kuesioner. Hasil uj data dalam penelitian ini dilakukan dengan pengujian menggunakan metode *Cronbach Alpha*, perhitungan dilakukan dengan dibantu komputer program SPSS. Adapun reliabilitas untuk masing-masing variabel hasilnya disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Butir Pernyataan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan PDAM (X_1)	10	0,912	Reliabel
Tarif PDAM (X_2)	6	0,777	
Tempat Pembayaran PDAM (X_3)	14	0,914	
Penerimaan Pembayaran PDAM (Y)	14	0,850	

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel , hasil uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas Variabel kualitas pelayanan PDAM adalah sebesar $r_{ll} = 0,912$, Variabel tarif PDAM adalah sebesar $r_{ll} = 0,777$, Variabel tempat pembayaran PDAM adalah sebesar $r_{ll} = 0,914$ dan Variabel penerimaan pembayaran PDAM adalah sebesar $r_{ll} = 0,850$, ternyata memiliki nilai “Alpha Cronbach” lebih besar dari 0,600, yang berarti keempat variabel tersebut dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Statistik Deskriptif

Tabel 6. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Pelayanan PDAM (X_1)	98	12	50	39.6327	6.23655
Tarif PDAM (X_2)	98	12	30	22.9694	3.78672
Tempat Pembayaran PDAM (X_3)	98	28	70	54.9184	8.24080
Penerimaan Pembayaran PDAM (Y)	98	44	70	59.3061	6.59804
Valid N (listwise)	98				

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar hasil uji statistik deskriptif tabel 6, maka dapat diinterpretasikan hasilnya adalah:

- Variabel kualitas pelayanan (X_1), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai *minimum* 12, sedangkan nilai *maximum* 50, nilai *mean* sebesar 39,6327 dan standar deviasi data sebesar 6.23655.
- Variabel tarif (X_2), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa nilai *minimum* 12, sedangkan nilai *maximum* 30, nilai *mean* sebesar 22,9694 dan standar deviasi data sebesar 3,78672
- Variabel tempat pembayaran (X_3), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai *minimum* 28, sedangkan nilai *maximum* 70, nilai *mean* sebesar 54, 9184 dan standar deviasi data sebesar 8,24080

- d. Variabel penerimaan pembayaran (Y), dari data tersebut dapat dideskripsikan bahwa nilai *minimum* 44, sedangkan nilai *maximum* 70, nilai *mean* sebesar 59,3061 dan standar deviasi data sebesar 6,59804

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan pengujian menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov Test (Uji K-S), grafik histogram dan probability plot seperti pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
	N	98
Normal	Mean	.0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	6.10248579
Most Extreme	Absolute	.072
Differences	Positive	.072
	Negative	-.048
Test Statistic		.072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 7, dapat diketahui bahwa nilai signifikan sebesar 0,200 lebih besar dibandingkan nilai yang ditentukan sebesar 5%. Hasil uji normalitas dengan Kolmogorovs-Smirnov Test yang terdapat pada tabel diperoleh nilai test statistik sebesar 0,072 dan Asymp. Sig. Sebesar 0,200 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Kualitas Pelayanan PDAM (X ₁)	.854	1.170
Tarif PDAM (X ₂)	.116	8.657
Tempat Pembayaran PDAM (X ₃)	.117	8.541

a. Dependent Variable: Kinerja_UMKM_Y

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 8, bahwa hasil uji multikolinearitas untuk variabel kualitas pelayanan, tarif dan tempat pembayaran menghasilkan nilai Tolerance dan VIF berturut sebagai berikut 0.854, 0.116, 0.117 dan 1.170, 8.657, 8.541. Hasil uji miltikolinearitas sebagaimana tampak pada tabel menghasilkan nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai

VIF lebih kecil dari 10. sehingga dapat disimpulkan tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 9. Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.648 ^a	.419	.403	2.48687	1.911

a. Predictors: (Constant), Tempat_Pembayaran_X3, Kualitas Pelayanan _X1, Tarif_X2
b. Dependent Variable: Penerimaan Pembayaran_Y

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan output tabel 9, didapat nilai DW yang dihasilkan dari model regresi adalah 1.911. Nilai dari tabel DW dan jumlah data ($n = 98$ $k=3$ (k adalah jumlah variabel independent) diperoleh nilai DL sebesar 1.6086, DU 1,7345 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil : $DU < DW < 4-DU$ atau $1,7345 < 1,911 < 2,2655$ Dengan demikian, data penelitian yang digunakan dalam model regresi penelitian ini tidak terjadi autokorelasi.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan pengujian menggunakan Uji Glejser dan Grafik Scatterplot seperti di bawah ini.

Tabel 10. Hasil Uji Heterokedastisitas – Glejser Test

Model	Coefficients^a				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	42.550	4.426		9.613	.000	
Kualitas Pelayanan PDAM (X_1)	.151	.188	.143	.802	.424	
Tarif PDAM (X_2)	-.116	.267	-.066	-.433	.666	
Tempat Pembayaran PDAM (X_3)	.245	.137	.306	1.785	.078	

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel diatas Uji Heterokedastisitas-Glejser Tes digunakan dalam penelitian ini berdasarkan keputusan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikan sebesar $0.424 > 0,05$; variabel tarif nilai signifikan sebesar $0.666 > 0,05$, variabel tempat pembayaran nilai signifikan sebesar $0.078 > 0,05$, sehingga tidak terjadi heterokedastisitas.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Hasil uji t (Parsial) tampak dalam tabel berikut ini:

Tabel 11. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Model	Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	44.624	.782		57.052	.000
Kualitas Pelayanan PDAM (X1)	.439	.015	.927	28.991	.000
Tarif PDAM (X2)	.463	.054	.966	8.612	.000
Tempat Pembayaran PDAM (X3)	.496	.036	1.035	13.749	.001

a. Dependent Variable: Penerimaan Pembayaran

Sumber: Data diolah SPSS

- a. Nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan PDAM (X₁) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 28.991. Hal ini berarti nilai signifikansi variabel lingkungan kerja 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel 28,991 > 1,290. Nilai t hitung yang tinggi (28,991) mengindikasikan bahwa ada hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan PDAM dan penerimaan pembayaran PDAM. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan PDAM terhadap penerimaan pembayaran PDAM.
- b. Nilai signifikansi variabel tarif PDAM (X₂) sebesar 0,000 dan nilai t hitung sebesar 8,612. Ini berarti nilai signifikansi variabel Tarif PDAM 0,000 < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel 8,612 > 1,290. Nilai t hitung yang tinggi (8,612) mengindikasikan bahwa ada hubungan yang kuat antara tarif PDAM dan penerimaan pembayaran PDAM. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan tarif PDAM terhadap penerimaan pembayaran PDA.
- c. Nilai signifikansi variabel tempat pembayaran PDAM (X₃) sebesar 0,001 dan nilai t hitung sebesar 13,749. Ini berarti nilai signifikansi variabel tempat pembayaran PDAM 0,001 < 0,05 dan nilai t hitung > t tabel 8,612 > 1,290. Nilai t hitung yang tinggi (13,749) mengindikasikan bahwa ada hubungan yang kuat antara tempat pembayaran PDAM dan penerimaan pembayaran PDAM. Jadi terdapat pengaruh yang signifikan tempat pembayaran PDAM terhadap penerimaan pembayaran PDAM.

Uji F (Simultan)

Uji F (simultan) digunakan untuk menguji hipotesis secara bersamaan. Uji hipotesis ini dinamakan uji signifikan secara keseluruhan untuk membuktikan pengaruhnya dapat dilakukan dengan cara melihat besarnya nilai probabilitas atau signifikan jika nilai probabilitas atau sig < 0,05 serta besaran nilai hitung > nilai tabel, maka dapat

diinterpretasikan semua variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen. Uji hipotesis secara simultan pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 12. Hasil Uji F

ANOVAa					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1356.586	3	452.195	350.612	.000b
Residual	121.235	94	1.290		
Total	1477.820	97			

a. Dependent Variable: Penerimaan Pembayaran_Y
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan_X1, Tempat Pembayaran, X3, Tarif_X2

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasar data penghitungan uji signifikan secara simultan yang tampak pada tabel di atas, nilai F hitung sebesar $350,612 > 2,697$ dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Jadi secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan PDAM (X_1), tarif PDAM (X_2), dan tempat pembayaran PDAM (X_3) terhadap penerimaan pembayaran PDAM.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi mempunyai nilai antara nol dan satu. Ketika nilai Adjusted R^2 menunjukkan nilai yang kecil berarti variabel-variabel independennya berkemampuan dalam menjelaskan variabel dependennya amat terbatas. Nilai Adjusted R^2 yang mendekati angka satu berarti variabel independen dapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi variabel dependennya. Uji koefisien determinasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Hasil Uji Determinasi

Model Summaryb				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.958a	.918	.915	1.13566

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan_X1, Tempat Pembayaran, X3, Tarif_X2
b. Dependent Variable: Penerimaan Pembayaran_Y

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan tabel 13, dapat diketahui nilai Adjusted R^2 sebesar 0,915 Atau 91,5% variabel kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM dan tempat pembayaran PDAM mampu menjelaskan variabel penerimaan pembayaran PDAM sebesar 35,5% sedangkan sisanya sebesar 8,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi penelitian ini.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah teknik statistik yang digunakan untuk mempelajari pengaruh dua atau lebih variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y). Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial, ekonomi, dan bisnis untuk memahami hubungan antar variabel serta untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen.

Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	44.624	.782		57.052	.000
Kualitas pelayanan	.439	.015	.927	28.991	.000
Tarif	.463	.054	.966	8.612	.000
Tempat Pembayaran	.496	.036	1.035	13.749	.001

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda tersebut diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut: $Y = 44,624a + 0,439.X_1 + 0,463X_2 + 0,496X_3$. Hasil analisis regresi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 44,624 angka tersebut menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan PDAM (X_1), tarif PDAM (X_2) dan tempat pembayaran PDAM (X_3) nilainya 0, maka nilai penerimaan pembayaran PDAM (Y) adalah 11,624
- Variabel kualitas pelayanan PDAM (X_1) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,439 atau 43,9%. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif kualitas pelayanan PDAM terhadap penerimaan pembayaran PDAM
- Variabel tarif PDAM (X_2) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,463 atau 46,3%. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif yang artinya terjadi hubungan positif tarif PDAM terhadap penerimaan Pembayaran PDAM
- Variabel tempat pembayaran PDAM (X_3) memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,496 atau 49,6%. Nilai koefisien ini menunjukkan hubungan positif tempat pembayaran PDAM terhadap penerimaan pembayaran PDAM.

Pembahasan Hasil Penelitian

a. Pengaruh Kualitas pelayanan PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM $28991 > 1.290$ dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Dapat dikatakan kualitas pelayanan PDAM berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PDAM berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM. Kualitas pelayanan PDAM dapat meningkatkan penerimaan pembayaran PDAM, dengan begitu hipotesis pertama (H_1) diterima.

Menurut Sabihaini (Triastity & Triyaningsih, 2013) kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Pada penelitian ini kenyataan yang didapatkan oleh pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kecamatan Brebes tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut membuat pelanggan tidak merasa puas dengan kinerja dari pihak PDAM baik dari aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Dharmmesta dan Handoko (2000) bahwa ada tiga tingkatan dalam pelayanan yaitu, tingkatan pertama pelanggan merasa sangat puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) lebih dari layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan kedua pelanggan merasa puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) sama dengan layanan yang diharapkan (*expected service*), tingkatan ketiga pelanggan merasa tidak puas jika layanan yang diterima (*perceived service*) tidak sesuai dengan layanan yang diharapkan (*expected service*). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kecamatan Brebes memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM.

b. Pengaruh Tarif PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif PDAM $8.612 > 1.290$ dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan tarif PDAM berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tarif PDAM berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM, dengan demikian tarif PDAM dapat meningkatkan penerimaan pembayaran PDAM, dengan begitu hipotesis kedua (H_2) diterima.

Harga adalah sejumlah uang yang dibagikan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang dikeluarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa (Kotler & Amstrong, 2019). Harga ialah sejumlah uang

yang berfungsi sebagai alat untuk penentuan nilai suatu produk (Apipah et al., 2022). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel harga (X_1) terhadap variabel penerimaan pembayaran (Y). Pada penelitian ini untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel harga terhadap kepuasan pelanggan, peneliti melibatkan 98 orang responden. Pengukuran variabel harga dilakukan dengan menetapkan daftar pernyataan yang sesuai dengan indikator harga pada landasan teori, adapun daftar pernyataan variabel harga yang ditetapkan oleh peneliti yaitu 6 pernyataan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM Kecamatan Brebes.

c. Pengaruh Tempat Pembayaran PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tempat pembayaran PDAM $13.749 > 1.290$ dengan nilai signifikan sebesar $0.000 < 0,05$. Jadi dapat dikatakan tempat pembayaran PDAM berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tempat pembayaran berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM. Dengan demikian tempat pembayaran PDAM dapat meningkatkan penerimaan pembayaran PDAM, dengan begitu hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Tempat pembayaran adalah lokasi atau *platform* dimana transaksi keuangan dilakukan untuk membayar. Pada penelitian ini juga dilakukan pengujian antara tempat pembayaran PDAM dengan penerimaan pembayaran. Pengujian ini dianalisis dengan 98 responden, Pengukuran variabel tempat pembayaran dilakukan dengan menetapkan daftar pernyataan yang sesuai dengan indikator tempat pembayaran pada landasan teori, adapun daftar pernyataan variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tempat pembayaran berpengaruh positif signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM Kecamatan Brebes.

d. Pengaruh Kualitas Pelayanan PDAM, Tarif PDAM dan Tempat Pembayaran PDAM terhadap Penerimaan Pembayaran PDAM

Kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM dan tempat pembayaran PDAM secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM Kecamatan Brebes. Karena nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat (H_4) diterima. Implikasi secara teoritis dari Johnson & Johnson (2009) menjelaskan bahwa peningkatan pemahaman terhadap teori psikologi organisasi memberikan kontribusi pada pemahaman kita tentang

bagaimana konstruk-konstruk seperti kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM dan tempat pembayaran PDAM dapat memengaruhi penerimaan pembayaran PDAM dalam konteks organisasi publik (Effrisanti & Wahono, 2022). Dengan menguji pengaruh variabel-variabel ini secara bersama-sama, melihat interaksi kompleks di antara individu dan bagaimana hal itu memengaruhi keempat hipotesis itu.

Berdasarkan hasil koefisien determinasi diketahui nilai R Square adalah 0,915 atau sama dengan 91,5%. Hal ini berarti bahwa sebesar 91,5% penerimaan pembayaran PDAM Kecamatan Brebes di pengaruhi variabel independen (kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM dan tempat pembayaran PDAM, sedangkan 47.5% di pengaruhi oleh faktor-faktor lain.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap empat hipotesis yang diuji menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan software IBM SPSS Statistics, diperoleh beberapa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan PDAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM di Kecamatan Brebes. Tarif PDAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM di Kecamatan Brebes. Tempat pembayaran PDAM berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM di Kecamatan Brebes. Nilai F tabel sebesar 1,290, sedangkan nilai F hitung sebesar 350,612 dengan nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan PDAM, tarif PDAM, dan tempat pembayaran PDAM secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap penerimaan pembayaran PDAM di Kecamatan Brebes.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan oleh PDAM di Kecamatan Brebes untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Pertama, PDAM disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memastikan bahwa pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan yang baik akan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Kedua, perusahaan perlu menyesuaikan harga layanan agar tetap kompetitif dan sebanding dengan kualitas yang diberikan, sehingga pelanggan merasa mendapatkan nilai yang sesuai dengan biaya yang mereka keluarkan. Ketiga, PDAM juga diharapkan memperbaiki sistem pelayanan, termasuk pengelolaan sistem pembayaran yang lebih modern dan efisien, untuk mempermudah pelanggan dalam bertransaksi. Selain itu, PDAM di Kecamatan Brebes dapat secara rutin

melakukan survei kepuasan pelanggan guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan. Diharapkan PDAM di Kecamatan Brebes dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F. I., & Riono, S. B. (2023). Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Toko Kue Karmila Cake and Bakery Ciledug. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 1(1), 1–6.
- Apipah, N., Riono, S. B., & Dumadi. (2022). Edukasi Penetapan Harga Jual bagi Pelaku UMKM Harum Manis Desa Parereja, Brebes. *STPKat Publisher, Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3), 1–10.
- Dumadi. (2019). Analisis Iklan, Brand Image, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Meningkatkan Tingkat Hunian (Studi Kasus Hotel Grand Dian Brebes). *Syntax Idea*, 1(7), 1–33.
- Effrisanti, Y., & Wahono, H. T. T. (2022). Pengaruh Literasi Keuangan, Efikasi Diri, dan Love of Money terhadap Minat Berwirausaha Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI Jombang. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(2), 148–156. <https://doi.org/10.26740/jpap.v10n2.p148-156>
- Guntur, M., Syarifah, S., Wardah, W., & Seppa, Y. I. (2024). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa The Influence of Price and Service Quality on Customer Satisfaction of Regional Public Water Utility Company , *Tirt.* 3(1), 61–72.
- Halim, A., Djaelani, A. K., & Anwarudin, M. K. (2023). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Kafe Es Teh Indonesia Tlogomas Kota Malang). *Jurnal Riset Manajemen*, 12(01), 816–827.
- Indrasari, M., Haryani, E. T., & Riono, S. B. (2024). Pengaruh Harga, Ekuitas Merk, dan Kualitas Produk terhadap Efektivitas Iklan Vit di Rekso Mart Kedawon. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 2(1), 15–27.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2019). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Marpaung, Paulina, J. E., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8(1), 144–158. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144>
- Mubarokah, S. T., Ma'arij, I., & Riono, S. B. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualias Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Depot Air Minum Argy Family. *JECMER: Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research*, 2(1), 55–67.

- Raharjo, B., & Riono, S. B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Kelurahan terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kertasinduyasa. *Equivalent Jurnal Ilmiah Sosial Teknologi*, 1(2), 99–105.
- Resmini, W. (2021). Sosialisasi Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan. *SELAPARANG Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 4(2), 421.
- Riono, S. B., Harini, D., Syaifulloh, M., Utami, S. N., Agribisnis, P. S., & Setiabudi, U. M. (2020). Analisis Pelayanan Publik dan Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Muhadi Setia Budi (BPR MSB) Kabupaten Brebes. 6(2). <https://investasi.unwir.ac.id/index.php/investasi/article/view/89>
- Sundusiah, Irwansyah, & Ridwan, M. N. I. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Muara Teweh Kabupaten Barito Utara. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(1), 19–29.
- Tahany, S., Ikhwan, S., Mulyani, I. D., & Dumadi, D. (2023). Pengaruh Harga, Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus UMKM Mitra Mandiri Kabupaten Brebes). *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(3), 1105–1114.
- Tjiptono, F. (2013). Kelanggengan Entrepreneurship dalam Bentuk Bisnis Keluarga : Apa yang Telah dan Masih Perlu Diungkap. *Entrepreneur Dan Entrepreneurship*, 2(2), 1–12.
- Undang-Undang RI No 7. (2004). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Sumber Daya Air. Sekretaris Negara Republik Indonesia, 1–61.
- Valentine, L., Aisyah, M. N., Riono, S. B., Yulianto, A., & Zaman, M. B. (2023). Analisis Persepsi Harga, Cita Rasa, Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Ulang Mie Gacoan Tegal: Studi Kasus pada Mahasiswa UMUS. *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(4), 425–443.