

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus Pada PDAM Kota Sungai Penuh)

Yola Anggela, S.AP¹, H. Edwin Bustami, SE., MM¹, Mega Wati, S.Pd., M.Pd¹

Program Studi Administrasi Negara, STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

yolaanggela@gmail.com

edwinbustami@gmail.com

megawati@gmail.com

ABSTRACT

The Effect of Service Recovery on Customer Satisfaction with Service Quality as an Intervening Variable (Case Study at PDAM Sungai Penuh City). With the formulation of the problem whether Service Recovery has an indirect effect on Customer Satisfaction through Service Quality at PDAM Sungai Penuh City. And the purpose of this research is to find out which Service Recovery has an indirect effect on customer satisfaction through service quality at PDAM Sungai Penuh City. Respondents in this study were 41 PDAM customers in Sungai Penuh City. This study uses a quantitative approach where the research method is using path analysis and multiple linear regression analysis. From the results of research using multiple linear regression, it is known that Service Recovery has a positive effect on Customer Satisfaction through Service Quality at PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh City as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ of $2.279 > 1.96$. Service Recovery has a positive effect on Service Quality at PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh City as evidenced by $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ of $6.120 > 1.684$. Service Recovery has a positive effect on Customer Satisfaction at PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh City as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ of $2.876 > 1.684$. Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction at PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh City as evidenced by $t_{count} > t_{table}$ of $2.444 > 1.684$. The conclusion of this research is that Service Recovery together have a positive effect on Customer Satisfaction through Service Quality at PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh City.

Keywords: *Service Recovery, Customer Satisfaction, and Service Quality*

ABSTRAK

Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada PDAM Kota Sungai Penuh). Dengan rumusan masalah apakah *Service Recovery* mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan pada PDAM Kota Sungai Penuh. Dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Service Recovery* mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan pada PDAM Kota Sungai Penuh. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM di Kota Sungai Penuh sebanyak 41 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dimana Metode Penelitiannya adalah menggunakan *path analysis* dan analisis regresi linear berganda. Dari hasil penelitian menggunakan regresi linear berganda diketahui bahwa *Service Recovery* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh di buktikan $z_{hitung} > z_{tabel}$ sebesar $2,279 > 1,96$. *Service Recovery* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh di buktikan $thitung > ttabel$ sebesar $6,120 > 1,684$. *Service Recovery* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh di buktikan $thitung > ttabel$ sebesar $2,876 > 1,684$. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh di buktikan $thitung > ttabel$ sebesar $2,444 > 1,684$. Kesimpulan dari Penelitian ini yaitu *Service Recovery* bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Kata kunci : *Service Recovery*, *Kepuasan Pelanggan*, dan *Kualitas Pelayanan*

I. PENDAHULUAN

Dalam rangka pemenuhan kepuasan pelanggan, perusahaan wajib memperhatikan semua hal yang perlu diperhatikan dan dilakukan. Salah satunya adalah menciptakan kepuasan pelanggan dalam hal melayani kebutuhan pelanggan. Setiap perusahaan besar pasti pernah mengalami kegagalan, baik dalam skala yang kecil maupun besar, baik dalam hal produk ataupun jasa yang diberikan. Hal yang penting yang perlu diperhatikan adalah bagaimana kegagalan atau kesalahan suatu perusahaan dapat dievaluasi dan diperbaiki untuk keberlangsungan perusahaan yang lebih baik.

Dalam meningkatkan Kepuasan pelanggan dibutuhkan berbagai cara salah satunya dengan pelayanan atau *service*. Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat tidak teraba (*intangibles*), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa yang lain, untuk menghasilkan jasa mungkin perlu atau mungkin pula tidak diperlukan penggunaan benda nyata (*tangibles*). Akan tetapi, sekalipun penggunaan benda itu perlu, namun tidak terdapat adanya pemindahan hak milik atas benda tersebut (Stanton 2000).

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggannya, perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang baik salah satunya adalah dengan cara menangani keluhan pelanggan. Keluhan yang ditujukan atas pelayanan yang diberikan akan melalui beberapa proses, pelanggan dapat menyampaikan keluhan melalui Call yang disediakan oleh pihak perusahaan, selanjutnya perusahaan akan merespon dan melakukan tindakan *service recovery* sesuai dengan keluhan para pelanggannya. Demi menjaga kepuasan pelanggan inilah, perusahaan terus berusaha meningkatkan pelayanannya melalui tindakan *service recovery* untuk setiap gangguan yang dialami pelanggan selama masa pelayanan berlangsung.

Sementara itu Kotler (2005) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Proses produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Dalam melakukan pelayanan atau *service* terkadang tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau konsumen dikarenakan berbagai faktor luar maupun faktor dalam. Walaupun konsumen tersebut yang melakukan kesalahan tersebut, perusahaan tidak dapat menyalahkan konsumen. Bagi konsumen, apapun alasannya, dia tidak pernah salah walaupun dia salah. Artinya para pelaku *service* tidak bisa menyalahkan secara langsung kepada konsumen tentang apapun. Kesalahan konsumen sebaiknya dikomunikasikan dengan cara khusus melalui komunikasi yang persuasive sehingga konsumen bukan disalahkan namun menyadari bahwa dirinya yang salah dalam proses *service* tersebut. Dalam hal ini bisa disebut juga dengan kegagalan pelayanan atau *Service failure*. Kegagalan pelayanan tidak mungkin dapat dieliminasi secara sempurna oleh perusahaan.

Kegagalan pelayanan terjadi ketika pelayanan yang diterima dipersepsikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Zeithamal et al, 2006). Para pelaku perusahaan harus berjuang untuk kesempurnaan pelayanan untuk mendapatkan konsumen yang loyal, namun pada kenyataannya sangat sulit untuk mendapatkan tujuan tersebut. Penanganan terhadap keluhan perlu dilihat sebagai sesuatu yang sangat menguntungkan dari sebuah pelayanan. Bisnis pelayanan dalam konteks ini merupakan bisnis yang bisa memuaskan pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan pemahaman mengenai pemulihan layanan atau *Service recovery* setelah terjadinya kegagalan jasa layanan khususnya mengenai bagaimana dampak strategi tersebut terhadap pelanggan setelah dilakukan pemulihan jasa.

Menurut Barnes yang dikutip oleh Yuliana (2012:42), *service recovery* merupakan tindakan spesifik yang dilakukan untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan tingkat pelayanan yang pantas setelah terjadi masalah-masalah dalam pelayanan secara normal. *Service recovery* yang baik akan mendeteksi dan memecahkan masalah, mencegah kekecewaan dan didesain untuk mengakomodasi keluhan pelanggan. Pelayanan menggunakan *service recovery* terdapat beberapa faktor yang harus diperhatikan seperti *distributive justice*, *procedural justice* dan *interactional justice*. Terdapat tiga dimensi *justice* (keadilan) yang dipersepsikan oleh konsumen (Gilliland, 1993).

1. *Distributive Justice*, merupakan *justice/fairness* yang dipersepsikan oleh konsumen sebagai hasil dari complain. Bentuk *justice* ini dapat berupa kompensasi.
2. *Procedural Justice*, merupakan *justice/fairness* yang dipersepsikan oleh konsumen pada proses penanganan complain. Bentuk *justice* ini berupa fixing the problem atau memperbaiki masalah.
3. *Interactional Justice*, merupakan *justice/fairness* yang dipersepsikan oleh konsumen akan perilaku karyawan yang memberikan pelayanan pada konsumen yang complain. Bentuk *Justice* ini berupa empati, permohonan maaf (*apology*), kesopanan.

Air bersih adalah elemen penting bagi makhluk hidup untuk kelangsungan aktivitasnya. Kegiatan manusia sehari-hari tak lepas dari fungsi air. Memasak, mencuci, mandi hingga proses kerja tubuh manusia menggunakan air untuk metabolisme dan memastikan ketersediaan air untuk kegiatan dan keberlangsungan hidup manusia sangat penting. Kebutuhan air dapat digolongkan menjadi tiga macam, yaitu kebutuhan air untuk rumah tangga (domestik), industri dan pertanian.

Penggunaan air bersih yang paling menonjol adalah untuk rumah tangga karena kebutuhan sehari-hari seperti memasak, mencuci, mandi, menyiram tanaman dilakukan hampir setiap hari. Kebutuhan manusia akan kebutuhan air selalu meningkat dari waktu ke waktu, bukan saja karena meningkatnya jumlah manusia yang memerlukan air tersebut, melainkan juga karena meningkatnya intensitas dan ragam dari kebutuhan akan air (Silalahi, 2002:24).

Menurut Suparmoko dan Irawan (2008:24) air merupakan sumber daya alam yang dikategorikan sebagai barang publik dan keberadaannya berada didalam campur tangan pemerintah agar dapat diperoleh lokasi dan distribusi yang optimal yang mengutamakan efisiensi dan keadilan. Tujuan dari sistem penyaluran air bersih adalah menyediakan pasokan air yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan di suatu daerah.

Di Indonesia, pengelolaan serta pendistribusian air bersih dikelola oleh negara karena menyangkut khalayak masyarakat banyak. PDAM atau perusahaan daerah air minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia, salah satunya di Kota Sungai Penuh. Kehadiran perusahaan daerah air minum (PDAM) dibutuhkan masyarakat perkotaan untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa dalam setiap pembangunan selalu ada masalah yang akan dihadapi. Tak kecuali perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Sungai Penuh. Hal tersebut dapat menambah kemungkinan keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan pihak PDAM, seperti kualitas air berwarna kekuning-kuningan, berkeruh dan air macet sehingga terkesan tak layak konsumsi. Hal ini merupakan keluhan utama konsumen. Ditambah persoalan mengenai masalah pipa bocor, air tidak mengalir, rekondisi

jalan pasca perbaikan pipa, cek ulang stand meter, dan pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi secara serius oleh pihak PDAM. (tribunjambi, 2020).

Berdasarkan penelitian sebelumnya mengenai *service recovery*, metode analisis penelitian yang digunakan berupa path analysis, structural equation model, dan regresi linier berganda yang tidak berfokus pada satu variabel x dan satu variabel y. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang berfokus pada satu variabel x (*service recovery*) dan satu variabel y (kepuasan pelanggan) yang berupaya untuk mengisi research gap dan mencari jawaban baru dari permasalahan yang penting untuk diteliti sehingga mendapatkan jawaban yang lebih mendalam dan menyeluruh dari variabel *service recovery* dan kepuasan pelanggan.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian Yang Digunakan

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Kuantitatif. Konsep penelitian peneliti adalah model *path analysis* digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Model *path analysis* yang dibicarakan adalah pola hubungan sebab akibat.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM yang ada di Kota Sungai Penuh. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 41 orang. Hal ini berdasarkan pada teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan yaitu teknik *accidental sampling* (penentuan sampel secara kebetulan).

Responden

Responden dalam penelitian ini berasal dari pelanggan PDAM di Kota Sungai Penuh sebanyak 41 orang.

Teknik Pengumpulan Data Yang Digunakan

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pelanggan PDAM di Kota Sungai Penuh.

2. Data Sekunder

Data sekunder penelitian ini berupa (jumlah karyawan, struktur organisasi, visi misi organisasi dan profil organisasi) serta studi pustaka, peneliti terdahulu, literature dan jurnal yang mendukung peneliti ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data–data tersebut harus benar–benar dapat dipercaya dan akurat.

1. Penelitian Pustaka (*Library Research*), yaitu Kegiatan mengumpulkan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian yaitu peran kerjasama terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Sungai Penuh yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur serta publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*), yaitu pengumpulan data yang langsung kepada sumber yang ada pada objek penelitian dilapangan yang dilakukan dengan cara:
 - a. Observasi (Pengamatan), yaitu mengadakan tinjauan langsung ke lapangan tentang permasalahan yang sesuai dengan variabel penelitian penulis yaitu kerjasama terhadap kinerja pegawai melalui komitmen organisasi di Dinas Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan Kota Sungai Penuh.
 - b. Kuesioner (Daftar Pertanyaan), yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, menurut Arikunto (2006:151) menyatakan bahwa angket atau kuesioner adalah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadi atau hal-hal yang ia ketahui.

Interprestasi Data

Skala Likert

Menurut Sugiyono (2010:93) menyatakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial. Gejala sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh penelitian yang selanjutnya disebut variabel penelitian dari daftar kuesioner atau jawaban dari responden diklasifikasikan sebagai berikut:

TABEL :
DAFTAR SKOR JAWABAN PERNYATAAN

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono(2010:93)

Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2006:123) analisis regresi linear berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh fungsi atau pengaruh kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda dengan penyelesaian menggunakan SPSS 20. Model persamaan untuk analisa regresi berganda adalah :

$$Y = a + b_1X + b_2M + e$$

Keterangan :

- Y = Kepuasan Pelanggan
 A = Konstanta regresi
 $\beta_1, \beta_2,$ = Koefisien Regresi
 X1 = *Service Recovery*
 X2 = *Kualitas Pelayanan*
 ϵ = Standar Error

Uji Hipotesis Secara Bersama-sama (Uji F)

Untuk mengetahui pengaruh secara simultan di gunakan uji F

$$F = \frac{R^2 / (K-1)}{\quad}$$

- $(1-R^2) / n - K$
 R : Nilai Koefisien Korelasi berganda
 K : Jumlah Variabel bebas
 n : Jumlah sampel
 F hitung : Nilai F yang dihitung

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengujian Signifikansi Koefisien Regresi

Tabel
Analisis Varian Regresi Sub Struktur 1
Pengaruh *Service Recovery* (X₁) Terhadap Kualitas Pelayanan (X₂)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	506.411	1	506.411	37.452	.000 ^b
	Residual	527.345	39	13.522		
	Total	1033.756	40			
a. Dependent Variable: X2						
b. Predictors: (Constant), X1						

Berdasarkan tabel diatas tentang uji ANOVA atau F tes diperoleh nilai f hitung sebesar 37.452 dan f tabel sebesar 3,24 dengan signifikasi sebesar 0,00 oleh karena itu f hitung > f tabel (37.452 > 3,24) maka dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa “ *Service Recovery* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan secara bersama-sama di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Tabel
Analisis Varian Regresi Sub Struktur 2
Pengaruh *Service Recovery* (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	521.881	2	260.941	25.535	.000 ^b
	Residual	388.314	38	10.219		
	Total	910.195	40			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, *Service Recovery*

Berdasarkan tabel 3.10 diatas tentang uji ANOVA atau F tes diperoleh nilai f hitung sebesar 25.535 dan f tabel sebesar 3,24 dengan signifikasi sebesar 0,00 oleh karena itu f hitung > f tabel (25.535 > 3,24) maka dengan nilai signifikasi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa “ *Service Recovery* dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirta Khayangan Kota

Sungai Penuh, sehingga memenuhi persyaratan untuk pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan model analisis jalur (*path analysis*).

Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan dengan analisis jalur atau *path analysis*. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel *intervening*. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi berganda, atau analisis jalur dalam penggunaan analisis regresi untuk menguji hubungan kausalitas antara dua variabel atau lebih yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori.

Setelah melakukan pengujian pemenuhan persyaratan analisis sebagai kajian penelitian, selanjutnya peneliti melakukan pengujian hipotesis penelitian yang dilaksanakan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

Pengajuan Model Konseptual

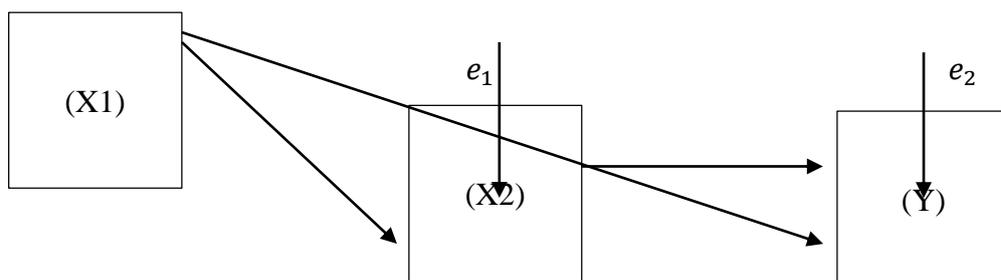
Berdasarkan hasil kajian teori dapat dirumuskan kerangka berpikir dalam bentuk model konseptual, sekaligus hipotesis kajian penelitian seperti paradigma model hubungan antar variable.

Adapun hipotesis yang akan diuji berdasarkan model konseptual adalah sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung (X1) terhadap (X2)
2. Terdapat pengaruh langsung (X2) terhadap (Y)
3. Terdapat pengaruh (X1) terhadap (Y)
4. Terdapat pengaruh tidak langsung (X1) terhadap (Y) melalui (X2)

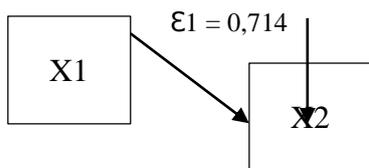
Model Analisis Jalur

Untuk mengetahui pengaruh langsung setiap variable yaitu variable *Service Recovery* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (X2), variable Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), variable *Service Recovery* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dan pengaruh tidak langsung dari variable *Service Recovery* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kualitas Pelayanan (X2), berdasarkan konsepsi di atas dapat dilihat dalam spesifikasi model analisis, sebagaimana tergambar dalam gambar analisis jalur (*Path Analysis*) berikut ini:

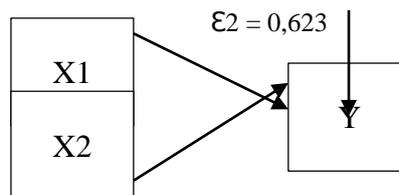


Gambar. Model Analisis Jalur tentang Pengaruh Variabel *Service Recovery* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) melalui Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan model analisis jalur yang digambarkan di atas maka dapat dilakukan pengolahan selanjutnya dengan membagi struktur jalur menjadi 2 (dua) kelompok yaitu Sub struktur jalur 1 dan Sub struktur 2 seperti yang tergambar di bawah ini:



Gambar 3.2 Sub Struktur 1



Gambar 3.3 Sub Struktur 2

Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur 1

Tabel

Model Summary^b X1 terhadap X2

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.700 ^a	.490	.477	3.677

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: X2

Dengan menggunakan rumus $\sqrt{(1 - R^2)}$ maka dapat dihitung koefisien jalur untuk residual setiap variable tergantung sebagai berikut:

- a. Koefisien jalur untuk residual substruktur 1: *Service Recovery* (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (X2)

$$\begin{aligned}
 e_1 &= \sqrt{(1 - R^2)} \\
 &= \sqrt{(1 - 0,490)} \\
 &= \sqrt{0,51} \\
 &= 0,714
 \end{aligned}$$

Menghitung Koefisien Jalur untuk Residual Substruktur 2

Tabel 3.13

Model Summary X1, X2 terhadap Y

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.611	.590	3.054

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Dengan menggunakan rumus $\sqrt{(1 - R^2)}$ maka dapat dihitung koefisien jalur untuk residual setiap variable tergantung sebagai berikut:

- a. Koefisien jalur untuk residual substruktur 1: *Service Recovery* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) melalui Kualitas Pelayanan (X2)

$$\begin{aligned}
 e_2 &= \sqrt{(1 - R^2)} \\
 &= \sqrt{(1 - 0,611)} \\
 &= \sqrt{0,389} \\
 &= 0,623
 \end{aligned}$$

Keterangan:

e_1 = koefisien jalur untuk residual substruktur 1 *Service Recovery*

- (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (X2)
 e_2 = koefisien jalur untuk residual substruktur 2 *Service Recovery* (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y) melalui Kualitas Pelayanan (X2)
 R^2 = koefisien determinasi pada masing-masing jalur
 1 = bilangan konstan

Uji Signifikansi Hipotesisi 1, 2 dan 3

Tabel
Coefficients^a Regresi X1 terhadap X2

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.643	2.956		2.924	.006
	X1	.682	.111	.700	6.120	.000

a. Dependent Variable: X2

- 1) Hubungan antar *Service Recovery* dengan Kualitas Pelayanan
 Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh angka t hitung sebesar 6,120 > t tabel sebesar 1,684. Artinya ada hubungan linear antara *Service Recovery* dan Kualitas Pelayanan.

Tabel
Coefficients^a X1, X2 terhadap Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7.488	2.688		2.785	.008		
	X1	.343	.119	.441	2.876	.007	.478	2.093
	Z	.352	.144	.375	2.444	.019	.478	2.093

a. Dependent Variable: Y

- 2) Hubungan antar *Service Recovery* dengan Kepuasan Pelanggan
 Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh angka t hitung sebesar 2,876 > t tabel sebesar 1,684. Artinya ada hubungan linear antara *Service Recovery* dan Kepuasan Pelanggan.
 3) Hubungan antar Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan
 Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh angka t hitung sebesar 2,444 > t tabel sebesar 1,684. Artinya ada hubungan linear antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Uji Signifikansi Variabel Mediasi

- a. Hubungan antara *Service Recovery* dan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan. Dengan menggunakan 3 variabel yaitu *Service Recovery* sebagai variabel independen, Kualitas Pelayanan sebagai mediator dan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependennya. Langkah regresi dilakukan sebanyak 2 kali, regresi pertama dilakukan antara *Service Recovery* terhadap Kualitas Pelayanan, kemudian yang kedua diregresikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, dapat dilakukan dengan langkah-langkah analisis sebagai berikut:

Pertama: menentukan hipotesis

H0 : tidak ada hubungan antara *Service Recovery* dengan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan

H1 : ada hubungan antara *Service Recovery* dengan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan

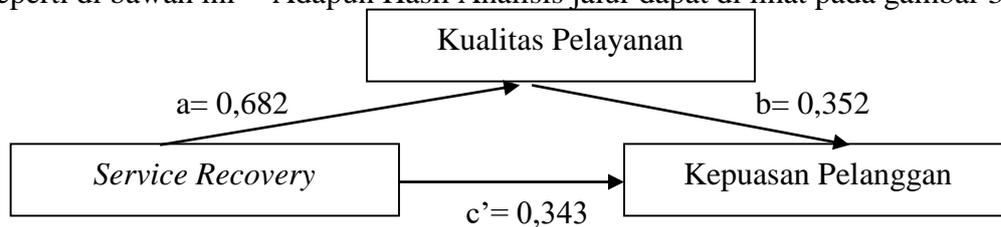
Kedua: menghitung Regresi dan Nilai Z

Table
Nilai Koefisien dan Standard Error

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
Kualitas Pelayanan	.682	.111
Kepuasan Pelanggan	.352	.144

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian 2020

Dari tabel hasil regresi menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi *Service Recovery* terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 0,682 dengan standar error 0,111 dan nilai signifikan 0,000. Kemudian untuk Kepuasan Pelanggan mendapatkan nilai koefisien 0,352 dengan standar error 0,144 dan nilai signifikansi 0,019. Jika digambarkan akan terbentuk model seperti di bawah ini Adapun Hasil Analisis jalur dapat di lihat pada gambar 3.4



Gambar. Model Mediator

Dari gambar diatas dapat diketahui :

- 1) Pengaruh langsung *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan = 0,343
- 2) Pengaruh tidak langsung *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan = $a \times b = 0,682 \times 0,352 = 0,24$
- 3) Pengaruh total = $0,343 + 0,24 = 0,583$

Hasil perhitungan nilai z dari sobel tes adalah :

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2SEa + a^2SEb^2}}$$

$$Z = \frac{0,682 \times 0,352}{\sqrt{0,352^2 \cdot 0,111^2 + 0,682^2 \cdot 0,144^2}}$$

$$Z = \frac{0,240064}{\sqrt{0,0111}}$$

$$Z = \frac{0,240064}{0,10535}$$

$$Z = 2,279$$

Ketiga : menentukan z tabel

$$Z_{\text{tabel}} = Z_{1 - \alpha/2}$$

$$= Z_{1 - (\frac{0,05}{2})}$$

$$= Z_{1 - 0,025}$$

$$= Z_{0,975}$$

Maka yang dilihat dalam tabel Z adalah nilai 0,975 dengan tingkat kesalahan 5% dan menggunakan kurva normal sebagai batasan, maka nilai z tabel adalah 1,96

Keempat : menentukan kriteria

Kriteria uji hipotesis sebagai berikut :

Jika z sobel test $> z$ tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika z sobel test $< z$ tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Kelima : membuat keputusan

Dari hasil perhitungan sobel test diatas mendapatkan nilai z sebesar 2,279, karena nilai z yang diperoleh sebesar $2,279 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan mampu memediasi hubungan pengaruh *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, ada hubungan antara *Service Recovery* dan Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan. Adapun besarnya pengaruh variabel *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan adalah $X_1 \rightarrow X_2 \rightarrow Y = (0,682 \times 0,352) = 0,240 = 24,0\%$

IV. SIMPULAN

Berdasarkan dari uraian dan analisis bab-bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pegawai Melalui Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Khayangan sebagai berikut:

1. *Service Recovery* berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($6,120 > 1,684$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kualitas Pelayanan di PDAM Tirta Khayangan .
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($2,444 > 1,684$), dan nilai signifikansi sebesar $0,019 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirta Khayangan .
3. *Service Recovery* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan ini dibuktikan dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau ($2,876 > 1,684$) dan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Tirta Khayangan .
4. Kualitas Pelayanan mampu memediasi hubungan *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan ini dibuktikan dengan mendapatkan nilai z sebesar 2,269, karena nilai z yang diperoleh sebesar $2,279 > 1,96$ dengan tingkat signifikansi 5 % maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada hubungan antara *Service Recovery* terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Diucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini, sehingga penelitian dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

A.A. Barata. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media.

Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Yogyakarta: Gaya Media.

Arief. 2007. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang :Bayumedia.

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta:Rineka Cipta.
- Becker WM, Kleinsmith LJ, Hardin J. 2000. *The World of the Cell*. Ed 4. The Benjamin Publishing Company.
- Browen, David E. dan Robert Johnston. (1999). *Internal Service Recovery: Developing a New Construct*. International Journal of Service Industry Management 10 (2): 118-131.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, Imam. (2014). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Squares (PLS) Edisi 4*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handi, Irawan. 2004. *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kim, T., Yoo, J.J., dan Lee, G. (2011, September). *Post-recovery customer relationships and customer partnerships in a restaurant setting*. International Journal of Contemporary Hospitality Management. 24(3). 381-401.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management: The Millenium Edition*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 8. Alih Bahasa: Damos Sihombing. Jakarta: Erlangga.
- Lewis, RJ. 2001. *Hawley's Condensed Chemical Dictionary*. 14th Edition. John Wiley & Sons, Inc. New York.
- Lewis, B.R., and Spyrapopoulos, S. 2001. *Service Failures and Recovery in Retail Banking: the Customer's Perspective*. Journal of Marketing. 19(1). 37-47
- Liestyana, Y. 2009. *Persepsi Nasabah tentang Layanan Perbankan : Pengaruh Service Failure dan Service Recovery terhadap Behavioral Intention*. Jurnal Keuangan dan Perbankan. Vol.13, hal. 165-175.
- Sajadi. R.E., dan L. Bohrer. (2017, August). *The impact of service recovery output/ process on customer satisfaction and loyalty: The case of the airline industry*. Tourism and Hospitality Research. 1(1). 1-8.
- Sciarelli, M., Nagm, A., Dakrory, M., Tani, M., dan Khashan, M. (2017, Sept.). *Mediating service recovery satisfaction in the relationship between internet service recovery and customer loyalty*. International Journal of Business and Management. 12(10). 24-42.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Fungsi-Fungsi Manajerial*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Silalahi, M. Daud. 2003. *Pengaturan Hukum Sumber Daya Air Dan Pengelolaan Lingkungan Hidup di Indonesia*. Alumni. Bandung.

- Soedarmo, Hartoto. 2006. *Menjadi Kaya Dengan UKM Otomatif Roda Dua*. Tangerang: PT Agro Media Pustaka.
- Sudarti, Ken dan Iva Atika. 2013. *Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra dan Service Recovery (Studi Kasus pada Restoran Lombok Ijo Semarang)*. Fokus Ekonomi, Vol. 8, No. 2, hal. 81-102
- Sudarsito. 2004. *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar, Tesis*. Program Pascasarjana UMS, Surakarta.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparmoko, M dan Irawan. 2008. *Ekonomi Pembangunan*. Edisi keenam. Yogyakarta: BPFE.
- Susetyo, Budi. 2011. *Statistika untuk Analisis Data Penelitian Dilengkapi Cara Perhitungan SPSS dan Ms Office Excel*. Bandung: Refika Aditama.
- Suwardi. 2011. *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Ragam Jurnal Pengembangan Humaniora. Vol. 11. No. 1. Semarang: Politeknik Negeri Semarang.
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Strategi Pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2011). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa–Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yamit. Zulian. 2004. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yuliana, Rahmi. 2012. *Analisis Pengaruh Strategi Service Recovery Yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Semarang*. Dosen Tetap STIE Semarang. Jurnal STIE Semarang. VOL 4, No, 2, Edisi Juni 2012. ISSN: 2252.7826
- Yusuf A. Muri. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Penelitian Gabungan (Pertama)*. Jakarta: Renika Cipta.