

ANALISIS KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA TARUM DI DESA WADAS KECAMATAN TELUKJAMBE TIMUR KARAWANG

Humaedi¹

Puji Isyanto²

Maman Mulya Karnama³

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Universitas Buana Perjuangan Karawang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tarum di Desa Wadas, Kecamatan Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang. Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah keluhan pelanggan terkait kualitas air yang keruh, berbau, serta tekanan air yang tidak stabil, yang dinilai tidak sebanding dengan harga yang dibayarkan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 334 responden yang merupakan pelanggan PDAM di Desa Wadas. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas produk memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan harga. Temuan ini menegaskan pentingnya PDAM untuk meningkatkan kualitas layanan air bersih guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan, PDAM Tirta Tarum

ANALYSIS OF QUALITY AND PRICES ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE KARAWANG REGIONAL DRINKING WATER COMPANY

Humaedi¹

Puji Isyanto²

Maman Mulya Karnama³

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Universitas Buana Perjuangan Karawang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality and price on customer satisfaction of PDAM Tirta Tarum in Desa Wadas, Terukjambe Timur District, Karawang Regency. The background of this research is based on customer complaints regarding murky water quality, chlorine odor, and unstable water pressure, which are considered disproportionate to the price paid. This research uses a quantitative approach with descriptive and associative methods. Data were collected through questionnaires distributed to 334 respondents who are customers of PDAM in Desa Wadas. The data analysis techniques used include validity tests, reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficient of determination tests. The results show that both product quality and price have a significant partial and simultaneous effect on customer satisfaction. Among the two, product quality has a more dominant influence than price. These findings underline the importance for PDAM to improve the quality of clean water services to enhance customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction, PDAM Tirta Tarum