

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERMINTAAN PELANGGAN AIR MINUM PADA PDAM KABUPATEN CIREBON**

**Nasir Asman dan Nina Apriliani**

Fakultas Hukum Universitas Swadaya Gunung Jati (UGJ) Cirebon

Email: nasirasman85@gmail.com

### **Abstrak**

*Begitu pentingnya air bersih bagi kehidupan manusia sehingga memungkinkan penyediaan menjadi terbatas bila pemanfaatannya tidak diatur dengan baik sehingga PDAM berkewajiban untuk memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas kepada pelanggan untuk menikmati dan memperoleh air bersih. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh faktor harga, pelayanan, dan pendapatan konsumen terhadap permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif yaitu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan variabel. Berdasarkan analisis regresi sederhana apabila pendapatan konsumen meningkat maka permintaan pelanggan air minum akan meningkat. Pendapatan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon. Pengaruh tersebut ditunjukkan dengan nilai uji-T dimana  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, kontribusi yang diberikan variabel pendapatan konsumen sebesar 48,8% dan sisanya dipengaruhi faktor lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian.*

**Kata kunci :** *Permintaan, Pelanggan, PDAM*

### **Pendahuluan**

Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia sehingga ketersediannya amatlah penting. Manfaat air bersih bukan hanya untuk aktifitas sehari-hari yang sering dilakukan, tetapi ternyata air bersih juga sangat baik untuk kesehatan salah satunya air minum memiliki manfaat yang baik bagi tubuh manusia. Secara fisik air yang bersih dan sehat dengan ciri-ciri; 1) Air tidak keruh, 2) Tidak berwarna apapun, 3) Tidak berasa apapun, dan tidak berbau apapun.

Air bersih yang digunakan sehari-hari harus memiliki kualitas yang baik untuk konsumsi sesuai dengan standar air minum di Indonesia yaitu PP No.82 Tahun 2001 dan KepMen No.907 tahun 2002. Begitu pentingnya air bersih bagi kehidupan manusia sehingga memungkinkan penyediaan menjadi terbatas bila pemanfaatannya tidak diatur

dengan baik, sehingga harus dibuat suatu jaringan perpipaan yang tertata baik untuk mendistribusikan air bersih secara merata kesetiap konsumen atau pelanggan. PDAM berkewajiban untuk memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas kepada pelanggan untuk menikmati dan memperoleh air bersih.

Awalnya air merupakan sumber daya yang tak terbatas jumlahnya karena dapat diperoleh di sungai serta sumber mata air lainnya. Namun seiring terjadinya penurunan kualitas, sekarang ini pengadaan air merupakan masalah yang sangat mendesak apabila melihat perkembangan di masa depan. Hal ini akan mempengaruhi permintaan pelanggan terhadap air minum yang juga semakin meningkat.

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi mengakibatkan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan air bersih. Di sisi lain akan dapat mengganggu pemenuhan pelayanan akan kebutuhan terhadap air, karena pelayanan yang diberikan tidak sebanding dengan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Tetapi PDAM Kabupaten Cirebon telah mengupayakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan air bersih, namun dalam perjalanannya masih belum optimal.

Permintaan adalah jumlah dari suatu barang tertentu yang hendak dibeli oleh konsumen pada berbagai kemungkinan atau pada berbagai tingkat harga tertentu pada suatu periode tertentu. Permintaan berkaitan dengan keinginan konsumen akan suatu barang dan jasa yang ingin dipenuhi. Dan kecenderungan permintaan konsumen akan barang dan jasa yang tidak terbatas.

(Tjiptono, 2008) menerangkan bahwa harga dapat dinyatakan dalam beberapa istilah. (Santosa, 2017) Harga barang atau jasa sangat menentukan tinggi rendahnya suatu permintaan dimana jika terjadinya kenaikan harga air masyarakat cenderung berhemat dengan air yang tersedia seperti sumur, kali dan sebagainya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat, jika hal tersebut berdampak ke pada perusahaan atau PDAM dengan jumlah permintaan air yang semakin menurun maka pihak perusahaan dapat mempertimbangkan harga tersebut dengan harga tertentu yang tidak memberatkan masyarakat yang penghasilannya minim. Jangan hanya kalangan tertentu yang dapat menikmati air bersih.

(Alma, 2013) mendefinisikan permintaan adalah jumlah kesatuan barang yang oleh pembeli akan dibeli dengan bermacam-macam harga selama jangka waktu tertentu. Ditinjau dari segi kemampuan atau daya beli konsumen, maka permintaan dibagi atas

permintaan potensial dan permintaan efektif. Permintaan pertama hanya menunjukkan intensitas kebutuhan seseorang akan guna sesuatu barang tanpa disertai dengan daya beli. Sedang permintaan yang kedua selain menunjukkan adanya intensitas kebutuhan juga disertai dengan adanya daya beli.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan instansi penyedia air minum. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Cirebon dahulu bernama Badan Pengelola Air Minum (BPAM) merupakan badan usaha yang berdasarkan Surat Keputusan Pekerjaan Umum No. 269/KPTS/1984 yang bersifat sementara untuk menuju ke suatu bentuk yang lebih sesuai yang kelak akan diserahkan kepada Pemerintah Daerah setempat dalam bentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Sumber air baku yang ada di PDAM Kabupaten Cirebon memiliki total kapasitas debit produksi sebesar 681 I/det. Yang terdiri dari sumber mata air berkapasitas 401 I/det, sumber air permukaan berkapasitas 250 I/det, dan sumber air sumur dalam berkapasitas 30 I/det. Wilayah pelayanan PDAM Kabupaten Cirebon terdiri dari banyak cabang diantaranya cabang Gegesik, cabang Arjawinangun, cabang Sumber, cabang Beber, cabang Kapetakan, cabang Suranenggala dan cabang Losari. Perkembangan jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Cirebon setiap tahun meningkat, namun dari 40 Kecamatan dan 412 Desa serta 12 Kelurahan yang ada di Kabupaten Cirebon baru melayani 26 Kecamatan dan 138 Desa.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Kuantitatif deskriptif yaitu metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan variabel. Jenis penelitiannya yaitu penelitian survey yang tujuan utamanya ialah mengumpulkan informasi tentang variabel dari sekelompok objek (populasi).

Menurut (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa metode kuantitatif pada penelitian ini pada prinsipnya adalah untuk menjawab masalah. Masalah merupakan penyimpangan dari apa yang seharusnya dengan apa yang terjadi sesungguhnya. Sedang (Sukmadinata, 2015) menjelaskan pengertian penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang paling dasar. Ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan

fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah ataupun rekayasa manusia.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Data Hasil Angket Penelitian

Berikut ini merupakan data hasil angket penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan data yang diperoleh dan di uji menggunakan aplikasi SPSS versi 23.

##### a. Variabel Harga ( $X_1$ )

**Tabel 1**  
**Skor Angket Variabel Harga**

No item	Jawaban										Jumlah	
	SS		S		RG		TS		STS			
	5	4	3	2	1	F	X	F	X	F	X	
P.1	10	50	74	296	15	45	0	0	0	0	99	391
P.2	13	65	68	272	17	51	1	2	0	0	99	390
P.3	19	95	64	256	16	48	0	0	0	0	99	399
P.4	21	105	55	220	22	66	1	2	0	0	99	393
P.5	17	85	51	204	31	93	0	0	0	0	99	382
P.6	20	100	52	208	25	75	2	4	0	0	99	387
P.7	21	105	53	212	24	72	1	2	0	0	99	391
P.8	16	80	57	228	25	75	1	2	0	0	99	385
P.9	21	105	62	248	16	48	0	0	0	0	99	401
P.10	20	100	61	244	18	54	0	0	0	0	99	398
<b>Jumlah</b>											<b>3917</b>	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2018

Keterangan

P : Item Pernyataan

F : Jumlah Responden

X : Jumlah Responden  $\times$  Nilai Skor

Pada tabel di atas, jika skor angket dihitung berdasarkan perhitungan perbandingan skor yang dicapai dengan skor ideal, skor ideal untuk variabel tersebut, yaitu  $10 \text{ item} \times 99 \text{ responden} \times 5 \text{ (skor tertinggi setiap item)} = 4950$ . Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden, persentase capaian skor angket

Harga adalah  $3917/4950 \times 100\% = 79,13\%$ . Persentase kelompok responden untuk variabel ini apabila dilihat dari gambar di bawah yaitu dalam kategori baik.

**Tabel 2**  
**Presentase Variabel Harga**

0	20	40	60	80	100
	Kurang Baik Sekali	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik Sekali

**b. Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>)**

**Tabel 3**  
**Skor Angket Variabel Pelayanan**

No item	Jawaban										Jumlah	
	SS		S		RG		TS		STS			
	5		4		3		2		1			
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
P.1	20	100	60	240	19	57	0	0	0	0	99	397
P.2	18	90	57	228	24	72	0	0	0	0	99	390
P.3	23	115	54	216	21	63	1	2	0	0	99	396
P.4	25	125	59	236	15	45	0	0	0	0	99	406
P.5	27	135	49	196	22	66	1	2	0	0	99	399
P.6	23	115	53	212	21	63	2	4	0	0	99	394
P.7	30	150	57	228	10	30	1	2	1	1	99	411
P.8	28	140	51	204	19	57	1	2	0	0	99	403
P.9	24	120	54	216	18	54	1	2	2	2	99	394
P.10	19	95	53	212	26	78	1	2	0	0	99	387
<b>Jumlah</b>											<b>3977</b>	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2018

Keterangan

P : Item Pernyataan

F : Jumlah Responden

X : Jumlah Responden × Nilai Skor

Pada tabel di atas, jika skor angket dihitung berdasarkan perhitungan perbandingan skor yang dicapai dengan skor ideal, skor ideal untuk variabel tersebut, yaitu  $10 \text{ item} \times 99 \text{ responden} \times 5 \text{ (skor tertinggi setiap item)} = 4950$ . Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden, persentase capaian skor angket Pelayanan adalah  $3977/4950 \times 100\% = 80,34\%$ . Persentase kelompok responden untuk variabel ini apabila dilihat dari gambar di bawah yaitu dalam kategori sangat baik sekali.

**Tabel 4.**  
**Presentase Variabel Pelayanan**

0	20	40	60	80	100
	Kurang Baik Sekali	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik Sekali

**c. Variabel Pendapatan Konsumen (X<sub>3</sub>)**

**Tabel 5**  
**Skor Angket Variabel Pendapatan Konsumen**

No item	Jawaban										Jumlah	
	SS		S		RG		TS		STS			
	5	4	3	2	1							
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
P.1	29	145	53	212	16	48	1	2	0	0	99	407
P.2	28	140	50	200	19	57	2	4	0	0	99	401
P.3	26	130	54	270	14	42	5	10	0	0	99	452
P.4	25	125	56	224	16	48	2	4	0	0	99	401
P.5	25	125	45	180	25	75	4	8	0	0	99	388
P.6	22	110	56	224	19	57	2	4	0	0	99	395
P.7	25	125	55	220	18	54	1	2	0	0	99	401
P.8	21	105	58	232	20	60	0	0	0	0	99	397
P.9	22	110	59	236	16	48	2	4	0	0	99	398
P.10	25	125	52	208	21	63	1	2	0	0	99	398
<b>Jumlah</b>											<b>4038</b>	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2018

Keterangan

P : Item Pernyataan

F : Jumlah Responden

X : Jumlah Responden × Nilai Skor

Pada tabel di atas, jika skor angket dihitung berdasarkan perhitungan perbandingan skor yang dicapai dengan skor ideal, skor ideal untuk variabel tersebut, yaitu  $10 \text{ item} \times 99 \text{ responden} \times 5 \text{ (skor tertinggi setiap item)} = 4950$ . Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden, persentase capaian skor angket Pendapatan Konsumen adalah  $4038/4950 \times 100\% = 81,57\%$ . Persentase kelompok responden untuk variabel ini apabila dilihat dari gambar di bawah yaitu dalam kategori sangat baik sekali.

**Tabel 6**  
**Presentase Variabel Pendapatan Konsumen**

0	20	40	60	80	100
	Kurang Baik Sekali	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik Sekali

**d. Variabel Permintaan Air (Y)**

**Tabel 7**  
**Skor Angket Variabel Permintaan Air**

No item	Jawaban										Jumlah	
	SS		S		RG		TS		STS			
	5		4		3		2		1			
	F	X	F	X	F	X	F	X	F	X		
P.1	28	140	58	232	12	36	1	2	0	0	99	410
P.2	25	125	56	224	17	51	1	2	0	0	99	402
P.3	26	130	59	236	12	36	2	4	0	0	99	406
P.4	23	115	61	244	15	45	0	0	0	0	99	404
P.5	27	135	48	192	21	63	3	6	0	0	99	396
P.6	24	120	52	208	20	60	3	6	0	0	99	394
P.7	21	105	63	252	9	27	5	10	1	1	99	395
P.8	20	100	58	232	20	60	1	2	0	0	99	394
P.9	28	140	51	204	17	51	2	4	1	1	99	400
P.10	32	160	48	192	19	57	0	0	0	0	99	409
P.11	37	185	50	200	11	33	1	2	0	0	99	420
P.12	36	180	46	184	14	42	2	4	1	1	99	411
P.13	38	190	48	192	11	33	1	2	1	1	99	418
<b>Jumlah</b>											<b>5259</b>	

Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2018

Keterangan

P : Item Pernyataan

F : Jumlah Responden

X : Jumlah Responden × Nilai Skor

Pada tabel di atas, jika skor angket dihitung berdasarkan perhitungan perbandingan skor yang dicapai dengan skor ideal, skor ideal untuk variabel tersebut, yaitu  $13 \text{ item} \times 99 \text{ responden} \times 5 \text{ (skor tertinggi setiap item)} = 6435$ . Berdasarkan data yang diperoleh dari 99 responden, persentase capaian skor angket Permintaan Pelanggan Air Minum adalah  $5259/6435 \times 100\% = 81,72\%$ . Persentase kelompok responden untuk variabel ini apabila dilihat dari gambar di bawah yaitu dalam kategori sangat baik sekali.

**Tabel 8**  
**Presentase Variabel Permintaan Air**

0	20	40	60	80	100
	Kurang Baik Sekali	Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik Sekali

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas data dapat diketahui dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Berikut merupakan tabel hasil uji normalitas data dengan menggunakan aplikasi *SPSS 23 for windows*.

**Tabel 9**  
**Uji Normalitas**

		Harga (X1)	Pelayana n (X2)	Pendapata n (X3)	Permintaan n (Y)
N		99	99	99	99
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	39.57	40.16	40.24	53.11
	Std. Deviation	3.637	4.292	4.965	6.621
Most Extreme Differences	Absolute	.139	.120	.084	.122
	Positive	.139	.120	.084	.122
	Negative	-.090	-.057	-.084	-.075
Test Statistic		.139	.120	.084	.122
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 <sup>c</sup>	.071 <sup>c</sup>	.084 <sup>c</sup>	.061 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Output SPSS 23 for windows

Kriteria Pengambilan Keputusan :

- Jika nilai Signifikansi /P-value/ Sig. < 0,05 artinya data tidak normal
- Jika nilai Signifikansi /P-value/ Sig. > 0,05 artinya data normal

Berdasarkan tabel di atas pada data harga, faktor pelayanan, pendapatan dan permintaan Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon dengan tingkat kepercayaan  $\alpha = 0,05$  diperoleh nilai signifikansi (Sig.) uji Kolmogorov-Smirnov (0.060, 0.071, 0.084 dan 0.061) semuanya > 0,05, artinya data berdistribusi secara normal.

**b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Bila terjadi korelasi, maka terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi.

Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) > 10 dan nilai tolerance < 0,10 maka terdapat multikolinieritas, sedangkan jika nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

**Tabel 10**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1		
	(Constant)	
	Harga (X1)	.735 1.361
	Pelayanan (X2)	.475 2.104
	Pendapatan (X3)	.453 2.208

a. Dependent Variable : Permintaan

Sumber : Hasil Output SPSS 23 for windows

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai VIF untuk variabel Harga memiliki nilai (1,361), pelayanan (2,104), dan pendapatan (2,208) dimana nilai tersebut < 10, dan nilai tolerance yaitu harga (0,735), pelayanan (0,475), dan pendapatan (0,453) dimana (0,735, 0,475, 0,453 > 0,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terdapat multikolinieritas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

**3. Analisis regresi**

Analisis regresi dilakukan dalam suatu keterkaitan hubungan atau pengaruh dari satu atau lebih variabel bebas (independen) dengan satu variabel terikat.

**a. Uji Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana dilakukan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel yaitu variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini hasil analisis regresi sederhana:

**1) Regresi Variabel Harga (X<sub>1</sub>) terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum (Y)**

Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan program *SPSS 23 for windows* dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Koefisien Harga terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.415	5.113		.277	.783
	Harga (X1)	1.307	.129	.718	10.153	.000

a. Dependent Variable: Permintaan Air (Y)

Sumber : output *SPSS 23 for windows*

$$Y = 1,415 + 1,307X_1$$

Permintaan pelanggan air minum = **1,415+1,307** Harga

Nilai konstanta 1,415, hal ini menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel harga (X<sub>1</sub>), maka nilai permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon 1,415 atau 1,415 poin. Koefisien regresi X<sub>1</sub> sebesar 1,307. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan satu skor atau nilai harga akan menaikkan Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon sebesar 1,307 atau 1,307 poin.

**2) Regresi Variabel Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum (Y)**

Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan program *SPSS 23 for windows* dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Koefisien Pelayanan terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.507	4.592		2.288	.024
Pelayanan (X2)	1.061	.114	.688	9.330	.000

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

$$\hat{Y} = 10,507 + 1,061X$$

Permintaan pelanggan air = **10,507+ 1,061** pelayanan

Nilai konstanta 10,507, hal ini menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel pelayanan (X<sub>2</sub>), maka nilai permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon 1,061 atau 1,061 poin. Koefisien regresi X<sub>2</sub> sebesar 1,061. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan satu skor atau nilai pelayanan akan menaikkan permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon sebesar 1,061 atau 1,061 poin.

### 3) Regresi Variabel Pendapatan Konsumen (X<sub>3</sub>) terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum (Y)

Hasil analisis regresi sederhana dengan menggunakan program SPSS 23 for windows dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 13**  
**Koefisien Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.631	3.928		3.979	.000
Pendapatan (X3)	.931	.097	.698	9.613	.000

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

$$\hat{Y} = 15,631 + 0,931X$$

Permintaan pelanggan air minum = **15,631+ 0,931** Pendapatan

Nilai konstanta 15,631, hal ini menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel pendapatan ( $X_3$ ), maka nilai Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon 15,631 atau 15,631 poin. Koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,931. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan satu skor atau nilai pendapatan akan menaikkan permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon sebesar 0,931 atau 0,931 poin.

**b. Uji Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari beberapa variabel independen secara bersamaan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini adalah variabel Harga ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ) dan Pendapatan Konsumen ( $X_3$ ) terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum(Y).

**Tabel 14**  
**Uji Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t			
1 (Constant)	-11.887	4.373		-2.718	.008		
Harga (X1)	.826	.117	.454	7.063	.000	.735	1.361
Pelayanan (X2)	.449	.123	.291	3.641	.000	.475	2.104
Pendapatan (X3)	.355	.109	.266	3.254	.002	.453	2.208

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : Hasil Output SPSS 23 for windows

$$\hat{Y} = -11,887 + 0,826X_1 + 0,449X_2 + 0,355X_3$$

Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon = -  
**11,887 + 0,826X<sub>1</sub>** (harga ) + **0,449X<sub>2</sub>** (pelayanan) + **0,355X<sub>3</sub>** (pendapatan)

Nilai konstanta -11,887, hal ini menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel harga ( $X_1$ ), dan pendapatan ( $X_2$ ), maka nilai permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon (Y) adalah -11,887 atau -11,887 poin. Koefisien regresi Koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,826. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan satu skor atau nilai harga akan menaikkan permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon sebesar 0,826 atau 0,826 poin. Sedangkan koefisien pada variabel  $X_2$  sebesar 0,449. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan satu skor

atau pelayanan produk akan meningkatkan permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon sebesar 0,449 atau 0,449 poin. Adapun koefisien pada variabel  $X_3$  sebesar 0,355. Hal ini menyatakan bahwa setiap terjadi penambahan satu skor atau pendapatan akan meningkatkan permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon sebesar 0,355 atau 0,355 poin.

#### 4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

##### a. Koefisien Determinasi Variabel Harga ( $X_1$ )

**Tabel 15**  
**Model Summary Harga terhadap Permintaan Pelanggan Air**

Model Summary <sup>b</sup>			
R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.718 <sup>a</sup>	.515	.510	4.634

a. Predictors: (Constant), Harga (X1)

b. Dependent Variable: Permintaan air (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Pada tabel di atas, terdapat *R Square* sebesar 0,515 dari koefisien korelasi (0,718) *R-Square* di sebut koefisien determinansi ( $KD = r^2 \times 100\% = 0,718^2 \times 100\% = 51,5\%$ ) dalam hal ini 51,5% permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon dapat dipengaruhi oleh variabel harga sedangkan sisanya (49,5%) di jelaskan variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian.

##### b. Koefisien Determinasi Variabel Pelayanan ( $X_2$ )

**Tabel 16**  
**Model Summary Pelayanan terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.688 <sup>a</sup>	.473	.468	4.831

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2)

b. Dependent Variable: Permintaan Air (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Pada tabel ini terdapat *R Square* sebesar 0,473 dari koefisien korelasi (0,688) *R Square* di sebut koefisien determinansi ( $D = r^2 \times 100\% = 0,688^2 \times 100\% = 47,3\%$ ) dalam hal ini 47,3% permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon dapat dipengaruhi oleh variabel faktor pelayanan

sedangkan sisanya (52,7%) di jelaskan variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian.

**c. Koefisien Determinasi Variabel Pendapatan Konsumen (X<sub>3</sub>)**

**Tabel 17**  
**Model Summary Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.698 <sup>a</sup>	.488	.483	4.762

a. Predictors: (Constant), Pendapatan (X<sub>3</sub>)

b. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Pada tabel ini terdapat *R Square* sebesar 0,488 dari koefisien korelasi (0,698) *R-Square* di sebut koefisien determinansi ( $D = r^2 \times 100\% = 0,698^2 \times 100\% = 48,8\%$ ) dalam hal ini 48,8% permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon dapat dipengaruhi oleh variabel pendapatan sedangkan sisanya (51,2%) di jelaskan variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian.

**d. Koefisien Determinasi Variabel Harga (X<sub>1</sub>), Pelayanan (X<sub>2</sub>) dan Pendapatan Konsumen (X<sub>3</sub>)**

**Tabel 18**  
**Model Summary Harga, Pelayanan dan Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.844 <sup>a</sup>	.712	.703	3.610	1.445

a. Predictors: (Constant), Pendapatan (X<sub>3</sub>), Harga (X<sub>1</sub>), Pelayanan (X<sub>2</sub>)

b. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Pada tabel ini terdapat *R Square* sebesar 0,703 dari koefisien korelasi (0,844) *R-Square* di sebut koefisien determinansi ( $D = r^2 \times 100\% = 0,844^2 \times 100\% = 70,3\%$ ) dalam hal ini 70,3% permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon dapat dipengaruhi oleh variabel harga, pelayanan dan pendapatan sedangkan sisanya (29,7%) di jelaskan variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian.

**5. Uji Hipotesis**

**a. Uji T (Parsial)**

Uji t dilakukan untuk menunjukkan apakah variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan uji t sebagai berikut :

**1) Pengaruh Harga (X<sub>1</sub>) terhadap Permintaan Air Minum (Y)**

**Tabel 19**  
**Uji t Harga terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	1.415	5.113		.277
	Harga (X <sub>1</sub> )	1.307	.129	.718	10.153

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10,153. Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan dk  $(n-2) = 99 - 2 = 97$  dilakukan uji satu pihak, sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,984. Karena nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $10,153 \geq 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya koefisien regresi signifikan atau dengan kata lain harga berpengaruh signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon.

**2) Pengaruh Pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap Permintaan Air Minum (Y)**

**Tabel 20**  
**Uji t Pelayanan terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	10.507	4.592		2.288
	Pelayanan (X <sub>2</sub> )	1.061	.114	.688	9.330

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,330. Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan dk  $(n-2) = 99 - 2 = 97$  dilakukan uji satu pihak, sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,984. Karena nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $9,330 \geq 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya koefisien

regresi signifikan atau dengan kata lain faktor pelayanan berpengaruh signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon.

**3) Pengaruh Pendapatan Konsumen (X<sub>3</sub>) terhadap Pelanggan Air Minum (Y)**

**Tabel 21**  
**Uji t Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	15.631	3.928		3.979	.000
	Pendapatan (X3)	.931	.097	.698	9.613	.000

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,613. Dengan tingkat signifikansi  $\alpha = 0,05$  dan  $dk (n-2) = 99 - 2 = 97$  dilakukan uji satu pihak, sehingga diperoleh nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,984. Karena nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau  $9,613 \geq 1,984$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya koefisien regresi signifikan atau dengan kata lain pendapatan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon.

**b. Uji F (Simultan)**

**Tabel 22**  
**Uji F Harga, Pelayanan, Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Pelanggan Air Minum**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3057.778	3	1019.259	78.215	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1237.999	95	13.032		
	Total	4295.778	98			

a. Dependent Variable: Permintaan (Y)

b. Predictors: (Constant), Pendapatan (X3), Harga (X1), Pelayanan (X2)

Sumber : output SPSS 23 for windows

Pada tabel di atas diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar  $78,215 > 2,70$  dengan nilai signifikan.  $0,000 < 0,05$ , oleh karena itu  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya

harga, pelayanan dan pendapatan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon.

## **B. Pembahasan**

### **1) Pengaruh Harga terhadap Permintaan Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap permintaan pelanggan air minum. Harga merupakan tingkatan seseorang dalam menentukan dan mewujudkan suatu keinginan agar dapat dipenuhi. Harga menurut Kotler dan Amstrong, (dalam Suparyanto dan Rosad, 2015:141) merupakan sejumlah uang yang dikorbankan untuk suatu barang dan jasa, atau nilai dari konsumen yang ditukarkan untuk mendapatkan manfaat atau kepemilikan atau penggunaan atas produk dan jasa.

### **2) Pengaruh Pelayanan terhadap Permintaan Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap permintaan pelanggan air minum. Tjiptono (dalam Ali, Faramita dan Fathoni 2016), pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik dapat diwujudkan apabila sistem pelayanan mengutamakan kepentingan pelanggan. Fokus pada pelanggan merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh tiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan perusahaan jasa bergantung pada ada atau tidaknya pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan. Sebuah keharusan bagi perusahaan untuk mampu membangun *service quality* yang baik dimata pelanggan pada umumnya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan.

### **3) Pengaruh Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh terhadap permintaan pelanggan air minum. Pendapatan konsumen menurut Pangandaheng (dalam Prabowo, 2017), pendapatan merupakan penerimaan yang dikurangi dengan biaya-biaya yang dikeluarkan. Pendapatan seseorang pada dasarnya

tergantung dari pekerjaan dibidang jasa atau produksi, serta waktu jam kerja yang dicurahkan, tingkat pendapatan perjam yang diterima.

#### **4) Pengaruh Harga, Pelayanan dan Pendapatan Konsumen terhadap Permintaan Pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon**

Harga, pelayanan dan pendapatan konsumen menjadi faktor yang paling penting terhadap permintaan barang dan jasa suatu perusahaan. Jika harga yang dikeluarkan suatu perusahaan terjangkau dan sesuai dengan pendapatan atau pemasukan masyarakat tersebut, maka masyarakat akan mudah membeli barang yang mereka butuhkan sesuai dengan kemampuan daya beli mereka. Jika pelayanan yang diberikan suatu perusahaan sangat baik maka akan membuat pelanggan terus berlangganan membeli barang atau jasa di perusahaan tersebut artinya permintaan barang atau jasa di perusahaan tersebut akan mengalami peningkatan. Hal ini ditekankan dengan teori Soemitro dkk (Sutama dan Iqbal, 2017) menurut efek pendapatan, harga yang lebih rendah akan meningkatkan daya beli riil konsumen. Jika pelayanan diasumsikan sebagai barang normal, yaitu jumlah permintaan meningkat seiring dengan peningkatan pendapatan, maka jumlah permintaan pelayanan akan meningkat dengan meningkatnya daya beli.

#### **Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu harga memiliki pengaruh signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum. Berdasarkan hasil angket yang didapatkan secara keseluruhan bahwa harga memiliki pengaruh yang positif terhadap permintaan pelanggan air minum.

Petugas PDAM sudah memberikan pelayanan yang sesuai standar, sehingga dapat memuaskan konsumen, artinya apabila pelayanan meningkat maka permintaan pelanggan air minum akan meningkat. Berdasarkan analisis regresi sederhana apabila pendapatan konsumen meningkat maka permintaan pelanggan air minum akan meningkat. Pendapatan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum pada PDAM Kabupaten Cirebon. Harga, pelayanan dan pendapatan konsumen berpengaruh signifikan terhadap permintaan pelanggan air minum, hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi berganda yaitu apabila harga,

pelayanan dan pendapatan konsumen meningkat maka permintaan pelanggan air minum akan meningkat.

**BIBLIOGRAFI**

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa (Cet. 10)*. Bandung: Alfabeta.
- Santosa, H. (2017). Pegaruh Strategi Bauran Pemasaran (Marketing Mix) Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Kaos (Studi Kasus Di Fahrezi Shirt Grafika). *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2(9), 61–70.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*.
- Sukmadinata, S. N. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.