



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No.3 (2025) pp: 7711-7718

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok

Esi Sriyanti¹, Wahyu Indah Mursalini², Yuni Risma³

^{1,2,3} Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin Solok, Indonesia

esisriyanti@ummy.ac.id ¹, wahyuindah771@gmail.com ², yunirisma0703@gmail.com ³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara Kualitas Layanan dan Pelatihan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang dikombinasikan dengan pendekatan kuantitatif. Data primer untuk penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, menggunakan teknik accidental sampling, dengan total ukuran sampel sebanyak 48 responden. Temuan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memiliki pengaruh parsial yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok; menurut uji-t, nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, khususnya 4,308 dibandingkan dengan 2,01290, dan tingkat signifikansinya adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Demikian pula, Pelatihan Kerja juga secara signifikan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok; uji-t menunjukkan bahwa nilai t hitung melebihi nilai t tabel, dengan hasil 3,670 lebih besar dari 2,01290 dan tingkat signifikansi pada 0,000, juga lebih kecil dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Pelatihan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai F hitung sebesar 59,812 melampaui nilai F tabel sebesar 3,20 (59,812 > 3,20). Hal ini menunjukkan bahwa, jika dipertimbangkan secara bersama-sama, Kualitas Layanan dan Pelatihan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Pelatihan memberikan pengaruh positif sebesar 72,7% terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok, sementara sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti etika komunikasi dan kepercayaan pelanggan, yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pelatihan, Kepuasan Pelanggan

1. Latar Belakang

Pada dunia bisnis saat ini, perusahaan menghadapi persaingan yang semakin ketat. Sangat penting bagi bisnis untuk meningkatkan kualitas mereka agar menonjol di pasar yang kompetitif. Perusahaan perlu fokus pada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berfungsi sebagai ukuran penting dari kinerja kompetitif. Ketika pelanggan senang dengan layanan yang mereka terima, mereka cenderung kembali dan merekomendasikannya kepada orang lain. Di sisi lain, jika pelanggan tidak puas dengan layanan dari suatu perusahaan, mereka akan berbagi pengalaman negatif mereka, yang berdampak buruk pada pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan (Harfika & Abdullah, 2022). Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan sangat kuat. Layanan berkualitas tinggi menumbuhkan loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Hubungan yang langgeng ini memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang harapan dan kebutuhan pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman positif dan mengurangi atau menghilangkan pengalaman negatif (Sriyanti, Arfimasri, et al., 2024). Bisnis yang tidak memenuhi kebutuhan pelanggannya menghadapi masalah yang signifikan. Pelanggan yang tidak puas sering kali mengomunikasikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain, dan jelas terlihat betapa besar kerugian yang dapat dialami perusahaan jika tidak memenuhi harapan pelanggan. Peningkatan persepsi kualitas layanan biasanya mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, (Khaliq, 2019).

Pelatihan sangat penting bagi karyawan baru maupun lama, yang bertujuan membantu mereka beradaptasi dengan peran dan memenuhi tanggung jawab secara efektif. Ketika karyawan baru mampu menjalankan tugasnya secara efisien, mereka dapat memanfaatkan keterampilan mereka untuk meningkatkan kinerja departemen yang ditugaskan, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Mursalini & Arfimasri, 2023). Manajemen yang efektif ditandai dengan penekanan kuat pada pelatihan, dan penting bagi para manajer untuk menghindari kelemahan-kelemahan umum yang ada. Memiliki karyawan dengan potensi tinggi saja tidak menjamin kesuksesan. Sangat penting bagi karyawan untuk memahami harapan manajer terkait tugas mereka dan metode pelaksanaannya. Jika pemahaman ini kurang, mereka mungkin akan menggunakan pendekatan mereka sendiri alih-alih mengikuti arahan manajer. Mereka mungkin akan berimprovisasi, atau lebih buruk lagi, gagal mencapai hasil yang berarti, (Jahyanti, 2022) Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan pelatihan internal, yang dilakukan antara staf atau petugas layanan dengan publik atau pengguna layanan. Pelatihan di tempat kerja sangat penting untuk memberikan informasi kepada pengguna layanan. Lebih lanjut, pelatihan yang diberikan oleh karyawan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Pelatihan di tempat kerja yang efektif memastikan bahwa semua informasi yang relevan dikomunikasikan secara menyeluruh kepada publik sebagai pengguna layanan, yang pada akhirnya bertujuan untuk mencapai pemahaman dan persepsi bersama tentang layanan yang diharapkan, baik oleh pengguna layanan maupun penyedia layanan (Mursalini, 2021). Memastikan kepuasan pelanggan merupakan tujuan vital dalam sektor bisnis. Kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam berbagai bidang, termasuk membangun loyalitas pelanggan, meningkatkan citra perusahaan, dan meningkatkan efisiensi karyawan. Lebih lanjut, kepuasan pelanggan berfungsi sebagai salah satu prediktor paling andal bagi profitabilitas perusahaan di masa depan. Dalam pasar yang kompetitif di mana berbagai strategi digunakan untuk meraih kesuksesan dan menarik klien, pentingnya kepuasan pelanggan tak dapat disangkal menjadi subjek kunci yang perlu dibahas, karena pada akhirnya menghasilkan keuntungan dan laba bagi bisnis (Sriyanti, Nurhayati, et al., 2024).

Kepuasan yang diperoleh dari layanan yang diterima diharapkan dapat memberikan beberapa keuntungan tersendiri, seperti meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi biaya pelatihan kerja, pemasaran, penjualan, dan layanan, serta menumbuhkan kepercayaan yang lebih besar di antara mitra bisnis. Aspek penting yang perlu dipertimbangkan adalah bahwa memberikan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan reputasi perusahaan secara signifikan, memastikan perusahaan terus berkembang di mata publik. Faktor utama yang memiliki dampak signifikan adalah sumber daya manusia, yang menyiratkan bahwa peran karyawan yang memberikan layanan sangat krusial, di samping dukungan infrastruktur dan kualitas produk yang disediakan (Mursalini et al., 2022). Menanggapi meningkatnya permintaan masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok kerap menerima keluhan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Keluhan ini terutama berfokus pada kualitas air yang kurang memadai yang dipasok kepada warga. Permasalahan ini semakin terasa dalam beberapa tahun terakhir, seiring dengan melonjaknya kebutuhan air minum masyarakat, sementara kapasitas produksi perusahaan menurun akibat meningkatnya biaya produksi akibat kenaikan harga bahan bakar. Hal ini pada gilirannya meningkatkan biaya komponen produksi, ditambah dengan terbatasnya ketersediaan sumber air bagi manajemen perusahaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas air perlu terus dilakukan untuk memastikan layanan terbaik bagi masyarakat luas (Sriyanti, Mursalini, et al., 2024). Mengingat situasi saat ini, pelanggan telah menyatakan ketidakpuasan mereka terhadap kualitas layanan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok. Hal ini

mencakup keluhan pelanggan yang sering muncul mengenai kualitas air yang tidak memadai dan layanan distribusi air yang terputus-putus sehingga dapat berhenti beroperasi dalam jangka waktu yang lama. Selain itu, waktu respons untuk perbaikan lambat, dan proses pendaftaran pelanggan terlalu rumit. Lebih lanjut, program pelatihan karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok belum sepenuhnya optimal, sehingga mengakibatkan layanan yang diberikan kepada karyawan masih di bawah standar. Akibatnya, kualitas layanan dan pelatihan karyawan belum memenuhi harapan pelanggan. Berdasarkan konteks ini, terlihat jelas bahwa meskipun Kualitas Layanan dan Pelatihan Kerja di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Solok telah menunjukkan beberapa peningkatan, kinerja karyawan masih belum optimal. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Pelatihan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok".

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif sebagai teknik utamanya. Partisipan dalam penelitian ini adalah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok yang berlokasi di Jl. Cindur Mato Pandan, Kota Solok. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif, yang bertujuan untuk memecahkan masalah melalui deskripsi situasi atau peristiwa yang ada berdasarkan data faktual, yang dianalisis menggunakan metode statistik. Data yang dikumpulkan bersifat kuantitatif, terdiri dari nilai-nilai numerik yang dapat dihitung dan diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan topik penelitian. Di sisi lain, penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman keyakinan, pengalaman, dan sistem makna yang dipegang oleh masyarakat dalam menafsirkan suatu fenomena, yang memberikan pandangan yang lebih rinci tentang realitas terkini (Yeni dkk., 2024). Sumber data utama untuk penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengambilan sampel non-probabilitas, khususnya teknik pengambilan sampel aksidental, yang melibatkan 48 individu.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Pengujian Instrument

a. Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada seberapa akurat suatu instrumen mengukur data. Untuk melakukan uji validitas, dapat digunakan korelasi bivariat Pearson (korelasi momen-produk) dan korelasi item-total terkoreksi. Hasil uji validitas, yang dilakukan dengan perangkat lunak SPSS 22 for Windows dan melibatkan 48 responden ($n = 48$), menunjukkan bahwa nilai korelasi dibandingkan dengan nilai R tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Untuk ukuran sampel $n = 48$, nilai r tabel dalam uji dua sisi pada tingkat signifikansi 0,05 ditentukan sebesar 0,2845, (Ghozali, 2018). Hasil uji validitas dalam penelitian ini dirinci di bawah ini

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Penelitian

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,779	0,284	Valid
	X1.2	0,520	0,284	Valid
	X1.3	0,661	0,284	Valid
	X1.4	0,787	0,284	Valid
	X1.5	0,400	0,284	Valid
	X1.6	0,316	0,284	Valid
	X1.7	0,783	0,284	Valid
	X1.8	0,438	0,284	Valid
	X1.9	0,605	0,284	Valid
	X1.10	0,690	0,284	Valid
Pelatihan (X2)	X2.1	0,618	0,284	Valid
	X2.2	0,681	0,284	Valid
	X2.3	0,706	0,284	Valid
	X2.4	0,481	0,284	Valid
	X2.5	0,507	0,284	Valid
	X2.6	0,661	0,284	Valid
	X2.7	0,529	0,284	Valid
	X2.8	0,758	0,284	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,603	0,284	Valid
	Y.2	0,606	0,284	Valid
	Y.3	0,684	0,284	Valid
	Y.4	0,602	0,284	Valid
	Y.5	0,735	0,284	Valid
	Y.6	0,652	0,284	Valid
	Y.7	0,494	0,284	Valid
	Y.8	0,444	0,284	Valid
	Y.9	0,354	0,284	Valid
	Y.10	0,595	0,284	Valid

Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 22, 2025

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai seberapa konsisten suatu instrumen mengukur variabel yang dituju. Suatu instrumen dianggap reliabel ketika skor Cronbach's Alpha-nya melebihi 0,60. Hasil penilaian reliabilitas disajikan dalam tabel di bawah ini:

Table 2. Hasil Uji Instrumen Reabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	r hitung	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,798	0,60	Reliabel
Pelatihan (X2)	0,768	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,775	0,60	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2, terlihat jelas bahwa setiap variabel yang dianalisis dalam penelitian ini, khususnya Kualitas Layanan (X1), Pelatihan (X2), dan Kualitas Pelanggan (Y), menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0,60.

3.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis ini adalah untuk menilai dampak variabel independen kualitas layanan (X1) dan pelatihan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berikut ini adalah representasi standar persamaan regresi linier berganda:

Table 3. Hasil Uji Regresi Linier Ganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	11,152	3,026		3,686	,101
Kualitas Pelayanan	,416	,096	,494	4,308	,000
Pelatihan	,469	,128	,421	3,670	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 22, 2025

Berdasarkan model persamaan regresi linier berganda yang disajikan, interpretasi berikut dapat dibuat:

1. Nilai konstanta 11,152 menunjukkan bahwa jika Kualitas Layanan (X1) dan Pelatihan (X2) keduanya bernilai 0, Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 11,152 satuan.
2. Koefisien untuk Kualitas Layanan adalah 0,416 dan bertanda positif. Ini berarti bahwa jika Kualitas Layanan (X1) meningkat sebesar 1 satuan, sementara Pelatihan (X2) tetap konstan atau nol, Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,416 satuan.
3. Koefisien untuk Pelatihan adalah 0,469 dan bertanda positif. Ini menyiratkan bahwa jika Pelatihan (X2) meningkat sebesar 1 satuan, dengan asumsi Kualitas Layanan (X1) tetap konstan atau nol, Kepuasan Pelanggan akan meningkat sebesar 0,469 satuan..

3.3 Analisa Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai seberapa besar variabel independen (Kualitas Layanan dan Pelatihan) memengaruhi variabel dependen (pertimbangan materialitas). Hasil analisis determinasi ini dalam regresi linier berganda diilustrasikan dalam tabel Ringkasan Model berikut:

Table 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,727	,715	2,30546

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pelatihan
 Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 22, 2025

Berdasarkan tabel Model Summary, koefisien determinasi (R Square) tercatat sebesar 0,727, atau 72,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sekitar 72,7% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh faktor-faktor kualitas layanan dan pelatihan, sementara 27,3% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor tambahan seperti etika komunikasi dan kepercayaan pelanggan. Dari statistik ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara variabel independen dan dependen.

3.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan komponen statistika inferensial yang bertujuan untuk menilai validitas suatu klaim dan membuat keputusan tentang penerimaan atau penolakan klaim tersebut. Tujuan utama pengujian hipotesis adalah untuk membangun fondasi pengumpulan data guna mendukung pengambilan keputusan tentang penerimaan atau penolakan asumsi atau teori yang telah ditetapkan.

a. Uji Parsial (Uji t)

Table 5. Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11,152	3,026		3,686	,101
	Kualitas Pelayanan	,416	,096	,494	4,308	,000
	Pelatihan	,469	,128	,421	3,670	,001

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 22, 2025

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, diperoleh informasi sebagai berikut:

1. Kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok, terbukti dari nilai signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 4,308 melebihi nilai t tabel sebesar 2,01290, sehingga Ho ditolak dan H1 diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini tervalidasi, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan berperan besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok.
2. Pelatihan (X2) berperan krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok, ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,001, yang lebih kecil dari 0,05. Nilai t hitung sebesar 3,670 melebihi nilai t tabel sebesar 2,01290, sehingga Ho ditolak dan H1 diterima, yang menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H2) penelitian ini terkonfirmasi, yang menunjukkan bahwa pelatihan karyawan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok.

b. Uji Simultan (Uji F)

Table 6. Hasil Uji Secara Simultan (Uji f)

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	635,818	2	317,909	59,812	,000 ^a
	Residual	239,182	45	5,315		
	Total	875,000	47			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Pelatihan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 Data Penelitian Yang Diolah Dengan SPSS Versi 22, 2025

Hasil uji ANOVA yang disajikan dalam tabel menunjukkan F-hitung sebesar 59,812 dan tingkat signifikansi 0,000. Merujuk pada tabel F, dengan derajat bebas $df_1 = 2$ dan $df_2 = 86$, nilai F-tabel yang sesuai adalah 3,20. Mengingat F-hitung melebihi nilai F-tabel ($59,812 > 3,20$) dan signifikansinya lebih kecil dari alfa ($0,000 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan pelatihan memiliki pengaruh gabungan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok.

3.5 Diskusi

a. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan

Dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok ditunjukkan oleh koefisien sebesar 0,416, dengan nilai t hitung sebesar 4,308 dan nilai t tabel sebesar 2,01290. Nilai signifikansinya adalah 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, yang berarti bahwa nilai t hitung sebesar 4,308 melebihi nilai t

tabel sebesar 2,01290. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis pertama penelitian ini didukung, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan kepada karyawan memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani Afriani Putri, Afni Yeni, dan Netty Indrawati (2023), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

b. Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan pelanggan

Pengaruh Pelatihan terhadap Kepuasan Pelanggan di PDAM Kota Solok menunjukkan koefisien sebesar 0,469, dengan nilai t hitung sebesar 3,670, dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 2,01290. Tingkat signifikansi adalah 0,000, yang kurang dari 0,05, yang menunjukkan bahwa nilai t 3,670 melebihi nilai t tabel sebesar 2,01290. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, hipotesis kedua penelitian ini tervalidasi, yang menyatakan bahwa pelatihan karyawan berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afni Yeni, Esi Sriyanti, dan Assabil Idris (2024), yang menegaskan bahwa pelatihan individu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

c. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Pelatihan terhadap Kepuasan pelanggan

Kualitas layanan dan pelatihan karyawan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 59,812 dibandingkan dengan nilai F tabel sebesar 3,20. Perbandingan ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel ($59,812 > 3,20$), yang menegaskan bahwa kualitas layanan dan pelatihan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan jika dipertimbangkan secara bersama-sama. Dengan demikian, hipotesis ketiga penelitian ini terkonfirmasi, yang menyoroti bahwa kualitas layanan dan pelatihan staf berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan pelatihan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok, dapat disimpulkan sebagai berikut: 1. Kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok dipengaruhi oleh kualitas layanan. Uji-t menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dengan nilai t 4,308 lebih besar dari 2,01290, dan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. 2. Pelatihan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Solok. Uji-t juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, dengan nilai t 3,670 lebih besar dari 2,01290, dan tingkat signifikansi 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05. 3. Hasil uji F menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan pelatihan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai F hitung sebesar 59,812 dibandingkan dengan nilai F tabel sebesar 3,20. Hal ini menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel ($59,812 > 3,20$), yang menegaskan bahwa secara gabungan, kualitas layanan dan pelatihan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Solok.

Referensi

- Andrianto Widjaja. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank Mandiri, Tbk. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* Vol. 4, No. 1 November 2020: 5 – 82
- Chintia Monica, Doni Marlius. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Nagari. *Journal of Management and Bussines* Vol. 2 No. 1 Juni 2023
- Darmawan, Zulkifli, Charis. (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* Vol 3, . No. 2 , hal. 1-15
- Fatrio, Novel (2020), Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan loyalitas nasabah Pada PT. Bank Bukopin Kantor Cabang Tegal. *Jom FEKON* Vol, 2 No, 1 Februari 2020
- Hariandja, Murihat Tua Efendi (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia, Grasindo, Jakarta.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo (2020), Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen, Edisi 1, Cetakan ke-12, Yogyakarta: BPFE,
- Inong Khanadya Fitri, Rasidah Nasrah, Hendri Irawan. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kantor Wali Nagari Bukik Tandang Terhadap Kepuasan Masyarakat di Nagari Bukik Tandang. *Jom FEKON* Vol, 2 No, 1 Februari 2023
- Irawan, Handi (2018), 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, cetakan kelima, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Keller dan Kotler. (2018). Manajemen Pemasaran, PT. Gelora Aksara Pratama.
- Kusuma Wijayanto. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja, Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pegadaian Cabang Muara Enin. *Journal of Management and Bussines* Vol. 1 No. 1 Juni 2022
- Lopiyoadi Rambat dan Hamdani. (2018). Manajemen Pemasaran Jasa, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Maulana, Ade Syarif. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi* Volume 7 Nomor 2 November 2020
- Monic, Chintia. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Nagari. *Jurnal Pundi*, Vol. 07, No. 01, Mei 2023
- Mursalini, W. I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) X Koto Singkarak. *Jurnal Pustaka Manajemen*, 1(1), 41–45.
- Mursalini, W. I., & Arfimasri, A. (2023). Peran Karakteristik Individu, Fasilitas Kerja Serta Tugas Dan Tanggung Jawab Pegawai di Nagari Sumani Kecamatan X Koto Singkarak Kabupaten Solok. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Mahaputra Muhammad Yamin*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.36665/jupemy.v2i1.228>
- Mursalini, W. I., Arfimasri, A., Nurhayati, N., Ikhwan, I., & Ilyas, M. (2022). Analisis Penggunaan Modal Kerja Koperasi Dalam Meningkatkan Sisa Hasil Usaha Di Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. *Jurnal Pustaka Manajemen (Pusat Akses Kajian Manajemen)*, 2(2), 71–75. <https://doi.org/10.55382/jurnalpustakamanajemen.v2i2.336>
- Nasfi, Rahmat dan Sabri. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Penguasaan Kerja serta Implikasinya terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM *Journal of Economic Studies* Vol. 4, No. 1, Januari-Juni 2020
- Notoatmodjo, Soekidjo (2018), Pengembangan Sumber Daya Manusia, PT, Rineka Cipta, Jakarta,
- Nurlaila (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit LepKhai,
- Prihandoyo, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi ISSN-Elektronik (e): 2503-4790 | ISSN-Print (p): 2086-1117*
- Restu Khaliq. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM. *Jurnal Pundi*, Vol. 01 No. 02, Mei 2019
- Rivai, V. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk *Perusahaan*, Edisi 2. Jakarta: Rajawali Pers.
- Saputra, Suparno dan Resty Yulistianis Sudarsa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* Volume 9, Nomor 2, September 2019
- Simamora, Henry (2018), Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia, Edisi kedua, Yogyakarta; BPFE
- Sriyanti, E., Arfimasri, A., & Afrita, M. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung: Studi Kasus Pada Wisata Pemandian Air Panas Bukit Kili, Kabupaten Solok. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(1), 1769–1778. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i1.5648>
- Sriyanti, E., Mursalini, W. I., & Maishara, Y. (2024). Peran Motivasi dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. PLN Kota Solok. *Entrepreneur : Jurnal Bisnis Manajemen Dan Kewirausahaan*, 5(3), 344–354. <https://doi.org/10.56916/jmrd.v1i1.615>
- Sriyanti, E., Nurhayati, & Oktafiani, C. (2024). Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Solok. *Jurnal Bisnis Net*, 7(2), 417–428.
- Sugiyono (2020), Metode Penelitian Kombinasi (Mixel Methods), Bandung: Alfabeta
- Suparno Saputra, dan Resty Yulistianis Sudarsa. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Surabaya. *Jurnal Pundi*, Vol. 02, No. 02, Mei 2019
- Sutrisno, Edy (2020), Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama, Cet. 3, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Tarisma, Grahita, Dan A. (2012). *Pengaruh Kepemilikan Institusional Terhadap Nilai Perusahaan Dengan Keputusan Investasi , Keputusan Pendanaan Dan Kebijakan Dividen Sebagai Variabel Moderasi*. 1(2), 93–110
- Tjiptono, F. (2018). Manajemen Jasa (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: Andi.
- Umar, A., & Budiman, B (2020), Metodologi Penelitian–Bisnis & Ekonomi, Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Wahab, Wirdayani. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasanj nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam -Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2018*
- Wijayanto, Zulfikri Charis Darmawan. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pelatihan Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Perbankan Syariah. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 17, No. 1, Juni 2019
- Yuliani Afrianti Putri, Afni Yeni, Netty Indrawati. (2023) .Pengaruh Kualitas Layanan dan Penilaian Nasabah dengan Menggunakan Mobile Banking terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Solok. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran* Volume 2, Nomor 2, September 2023