JURNAL EKONOMI PEMBANGUNAN
Volume 1 No. 2, April 2023, Halaman 41-50

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Gas Bumi Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat

Irawati HM[1], Jeslin[2],

1&2 Program Studi Magister Ilmu Manajemen, Universitas Borneo Tarakan
Irawati HM, Jeslin
E-mail: irawatihm@borneo.ac.id

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasaan pelanggan gas bumi berdasarkan reliabilitas, daya tanggap, empati, dan bukti fisik dengan menggunakan metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif dan dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa angka. Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat. Objek penelitian ini ada pelanggan PT. Perusahan Gas Negara, Tbk wilayah Tarakan. Data penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 96 responden dari jumlah pengguna gas alam sebanyak 2.661 pengguna yang aktif. Hasil penelitian menunjukan, pengaruh reliabilitas terhadap kepuasaan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar (2,507) > t-tabel (1,661) dan nilai Sig (0,014) < (0,05), yang artinya reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan secara parsial. Pengaruh daya tanggap terhadap kepuasaan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar (2,445) > t-tabel (1,661) dan nilai Sig (0,016) < (0,05). Yang artinya daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan secara parsial. Pengaruh empati terhadap kepuasaan pelanggan diperoleh nilai t-hitung sebesar (13,606) > t-tabel (1,661) dan nilai Sig (0,001) < (0,05), yang artinya empati berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan secara parsial. Pengaruh bukti fisik terhadap kepuasaan pelanggan diperoleh nilai thitung sebesar (2,488) > t-tabel (1,661) dan nilai Sig (0,015) < (0,05), yang artinya bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan secara parsial. Secara simultan menunjukan keseluruhan variabel independen yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik secara simultan mempengaruhi kepuasaan pelanggan. Berdasarkan nilai R-Square sebesar 0,724, menunjukan variabel reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasaan pelanggan sebesar 72,4% sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model regresi. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil kuesioner responden merasa puas dengan perhitungan Regresi Linear Berganda dengan SPSS versi 29.

Kata kunci/ Keywords: kepuasaan pelanggan, reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik

PENDAHULUAN

Gas alam adalah sumber daya alam yang banyak tersedia di Indonesia, khususnya sumber daya dan energinya. sejak lebih dari seratus tahun yang lalu, Indonesia telah membentuk minyak dan gas bumi. berbagai penemu sumur migas sudah dikembangkan oleh negara Belanda. Gas alam sering disalahartikan sebagai "sumber energi" dengan beberapa keunggulan, seperti ramah lingkungan, mudah terbakar, bersih, aman, dan biaya per satuan panas (kalori) lebih rendah dibandingkan Bahan Bakar Minyak (BBM). (Hartanto dan Sartini, 2019).

PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan PGN merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang transmisi dan distribusi gas bumi melalui jaringan pipa. Dengan pengalaman selama 30 tahun di bidang gas bumi, PGN percaya bahwa gas bumi yang merupakan salah satu kekayaan alam Indonesia merupakan sumber energi yang harus dinikmati oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, PGN berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam penyaluran gas bumi dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan pelayanan prima.(DPMPTSP, 2019).

Tahun 2010, Jargas Kota Tarakan membangun total 3.366 unit rumah (SR) dengan dana APBN. Terbagi menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Sebengkok dan Kecamatan Karangbalik. menggunakan pasokan gas bumi PT Medco EP Indonesia, alokasi 0,7 MMSCFD. Pada Juni 2011 dilakukan aliran gas pertama (gas in) di jaringan pipa dan dilanjutkan dengan penggunaan tungku di rumah tinggal yang dilanjutkan dengan peresmian Dirut Migas dan Walikota Tarakan. . Selain itu, PT Perusda Kota Tarakan mendistribusikan gas ke semua pipa dan sektor dan secara bertahap menyalakan tungku untuk semua masyarakat penerima pipa gas bumi.(ESDM, 2015).

Kota Tarakan merupakan salah satu kota yang menambah jumlah sambungan Jargas rumah tangga menjadi 3.425 SR pada akhir tahun 2014. PGN juga mendapatkan kontrak dari Kementerian ESDM untuk mengelola dan mengoperasikan jaringan gas rumah tangga di 11 kota lainnya/ distrik dengan total 43.334 liga kandang. Di kota Tarakan, gas bumi biasa disebut jargas. PT Perusahaan Gas Negara TBK (PGN) dikontrak Pemerintah melalui Departemen Energi dan Sumber Daya Alam (ESDM) untuk membangun 4.695 jaringan gas rumah tangga (jargas) di Tarakan, Kalimantan Utara. Proyek yang didanai APBN ini diharapkan akan selesai pada akhir tahun 2018. (Ilyas, 2015).

PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk. Kementerian Energi dan Sumber Daya Alam (ESDM) kembali mendapat perintah untuk melaksanakan pembangunan sambungan (SR) jaringan gas rumah tangga (Jargas) di Kota Tarakan. Sekitar 5.000 SR akan dibangun di Kabupaten Tarakan Barat pada tahun 2020. Di Kecamatan Tarakan Barat,

lebih tepatnya di Kecamatan Karang Harapan dan Karang Harapan akan dibangun 5.000 SR pada tahun 2020. Pada tahap awal, PGN akan melakukan gas survei garis ini per tahun dan juga akan menyelidiki rumah penduduk. Pembangunan jarga ini merupakan bagian dari program yang dilakukan di bawah arahan Presiden Joko Widodo. Amir Hamsyah, Kepala Dinas Perekonomian Kota Tarakan, mengatakan program SR Jargas sangat bermanfaat dalam banyak hal, karena dapat meningkatkan perekonomian Tarakan dan juga menjadikan Tarakan lebih ramah lingkungan. (ASEAN, 2022).

Di Kelurahan Karang Harapan, Kecamatan Tarakan Barat sudah melakukan pemasangan gas bumi bagi rumah tangga. Setelah pemasangan gas bumi rumah tangga di Kelurahan Karang Harapan, Tarakan Barat membuat ibu rumah tangga lebih hemat dan memudahkan pekerjaannya dengan adanya gas bumi. Ibu rumah tangga memiliki peranan yang sangat penting dalam mengurus serta 4 meminimlakan biaya kebutuhan rumah tangga. Kepuasaan ibu rumah dalam memakai gas bumi, sehingga para ibu rumah tangga lebih menghemat biaya pengeluaran serta tidak lagi berdesak-desakan buat mengantri gas LPG lagi yang terdapat di setiap masing-masing ketua RT pada daerah Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Karang Harapan. Masih banyaknya masyarakat Tarakan yang belum bisa menikmati layanan jaringan gas alam, menghasilkan sebagian besar masyarakat mengharapkan adanya program pemasangan jargas baru. Hal ini Karena sebagian masyarakat yang berpenghasilan terbatas tidak mampu melakukan pemasangan mandiri Lantaran biaya pemasangan yang dianggap mahal. Hal ini dikarenakan program tersebut tidak dibantu oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) alias murni dari anggaran yang dikeluarkan PGN. Berdasarkan latar belakang diatas peneliti akan meneliti tentang Kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di daerah Kelurahan Karang Harapan, Kecamatan Tarakan Barat.

TINJAUAN PUSTAKA

Ekonomi Pubik

Menurut (Suparmoko, 2002:3), Ekonomi publik adalah ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah memungut pajak dan pembayaran sesuai dengan prinsip perpajakan untuk meningkatkan kekuatan anggaran dan pengeluaran pemerintah. Menurut (Rosita, Fuad dan Haris, 2014), Ekonomi publik penting dalam masalah keuangan yang berfokus pada kegiatan keuangan pemerintah, termasuk semua unit administrasi dan yayasan atau asosiasi yang memiliki pakar publik lainnya di bawah arahan dan dukungan sektor publik.

Menurut (Sande, P. 2013), Masalah keuangan publik adalah ilmu yang berfokus pada bagaimana otoritas publik menerapkan sirkuit dinamis, dengan mempertimbangkan semua keputusan yang mempengaruhi ekonomi, keluarga

dan dana rahasia, atau ilmu yang berfokus pada pendapatan dan pengeluaran negara dan mengkaji saran dan praktik, tentang membayar dan membelanjakan sebagian kekayaan, kesenjangan upah, dan kekuatan uang. dalam pertanyaan keuangan terbuka. Menurut Kamus Bahasa Indonesia yang sangat banyak (Damono, 2002) mencirikan pemerintahan sebagai: 1. Kerangka yang menjalankan kekuasaan dan mengatur kehidupan bagian sosial, moneter, dan politik suatu negara atau bagianbagiannya. 2. Majelis yang secara bersama-sama memenuhi kewajiban perseroan terbatas. 3. Pemimpin suatu negara. 4. Negara atau negeri (sebagai lawan dari swasta). 5. Manajemen atau pemimpin.

Barang Publik

Secara umum, menurut (Andhika, 2017), barang publik adalah barang yang dapat digunakan tanpa batasan penggunaannya dan tidak ada yang menanggung biaya terendah untuk perolehannya. Barang publik adalah barang yang apabila dikonsumsi oleh orang tertentu tidak mengurangi konsumsi barang tersebut oleh orang lain. Barang publik bersifat non-rival dan non-spesifik, barang publik bersifat non-rival, artinya ketika orang lain mengkonsumsi barang tersebut, jumlah barang yang tersedia untuk dikonsumsi oleh orang lain tidak berkurang, dan barang publik bersifat non-rival. Eksklusif, artinya semua kalangan dapat menikmati manfaat dari produk tersebut.

Menurut (Herman dan Yakub, 2011) barang publik adalah barang yang dikonsumsi oleh individu yang tidak mengurangi jumlah yang dikonsumsi oleh individu lain, barang publik tidak dikecualikan oleh siapapun yang dapat menggunakan atau mengkonsumsinya dan tidak harus membayar untuk mengkonsumsinya

Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa yang baik ialah hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasaan pelanggan, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidakla praktis.kualitas memeberikan dorongan khusus bagi pelanggan buat menjalin ikatan rekanan saling menguntungkan pada jangka panjang dengan perusahaan. ada berbagai definisi dan pengertian kualitas. 1. Menurut (Kotler dan Keller, 2007), kualitas adalah sekumpulan fitur dan karakteristik produk dan layanan yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. 2. Menurut Groonroos dalam (Nugraha, Harsono dan Adianto, 2013), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diperlukan dan pengelolaannya untuk memenuhi keinginan konsumen. 3. Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Apriyani dan Sunarti, 2017), kualitas layanan adalah keseluruhan pengalaman yang hanya dapat dinilai oleh konsumen.

Definisi Konsepsional

Variabel-variabelyang dianalisis

dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengunaan Gas Bumi Gas bumi adalah salah satu sumber terpenting untuk produksi bahan bakar yang bisa dimanfaatkan untuk menganti peran LPG yang untuk saat ini menjadi bahan bakar andalan rumah tangga.
2. Kualitas Pelayanan Pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasaan tersendiri bagi konsumen. Kualitas layanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang konsumen yang tingkat pemuasnya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. Dengan adanya kualitas, berarti perusahaan harus siap memenuhi harapan-harapan pelanggan serta memuaskan kebutuhan mereka dan diukur dengan indikator (reliabilitas, daya tanggap, empati, bukti fisik dan kepuasaan pelanggan) sebagai berikut : 1) Reliabilitas, suatu yang merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda. 2) Daya Tanggap, Kemauan untuk membantu masyarakat unuk memecahkan masalah yang dihadapinya yang diukur berdasarkan indikator, pelayanan yang cepat dan memberikan pelayanan tepat waktu. 3) Empati, kemampuan seseorang untuk memahami apa yang orang lain pikirkan dan rasakan pada situasi tertentu. 4) Bukti Fisik, lingkungan dimana jasa disampaikan dan dimana perusahaan dan pelanggan berinteraksi yang terdiri dai penampilan bangunan, pemandangan, sarana, perlengkapan dan lain sebagainya. 5) Kepuasaan Pelanggan, suatu respon pelanggan terhadap produk barang atau jasa yang telah digunakan atau dikonsumsi.
3. Kualitas Produk Ketika suatu produk dapat memenuhi suatu kepuasaan konsumen, maka produk tersebut memiliki kualitas yang baik. Menurut Kotler (2007) kualitas adalah sebagai keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standariasi kualitas. Cara ini untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang berangkutan. 4. Emosional Kepuasaan yang diperoleh oleh konsumen bukan karena kualitas yang diberikan dari produk namun nilai sosial yang menghasilkan kepuasaan itu menjadi tidak puas. Pelanggan akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasaan yang lebih

tinggi. 5. Biaya dan Kemudahan Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan yang besar atau membuang waktu untuk mendapatkan produk tersebut karena produk ini sangat mudah untuk didapatkan.

Hipotesis

Adapun Hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini adalah: 1. Reliabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasaan pelanggan pengguna gas bumi Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat. 2. Daya Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasaan pelanggan pengguna gas bumi Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat. 3. Empati berpengaruh positif terhadap kepuasaan pelanggan pengguna gas bumi Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat. 4. Bukti Fisik berpengaruh positif terhadap kepuasaan pelanggan pengguna gas bumi Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa angka. Kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang menggunakan observasi, wawancara, atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang sedang diteliti, melalui angket yang telah dikumpulkan data-datanya untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu pertanyaan. (Rosliani, 2017).

Objek dalam penelitian ini yaitu kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan, Kecamatan Tarakan Barat. Lokasi penelitian di Kelurahan Karang Harapan, Kecamatan Tarakan Barat.

indicator variable dan dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negative. Skala pengukuran variable dalam penelitian ini mengacu pada skala likert, dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 Kategori. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk checklist (√) pada kolom yang tersedia dengan kategori jawaban : 1. Sangat Tidak Setuju (STS) : (1) 2. Tidak Setuju (TS) : (2) 3. Netral (N) : (3) 4. Setuju (S) : (4) 5. Sangat Setuju (SS) : (5).

indicator variable dan dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negative. Skala pengukuran variable dalam penelitian ini mengacu pada skala likert, dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-5 Kategori. Instrumen penelitian menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk checklist (√) pada kolom yang tersedia dengan kategori jawaban : 1. Sangat Tidak Setuju (STS) : (1) 2. Tidak Setuju (TS) : (2) 3. Netral (N) : (3) 4. Setuju (S) : (4) 5. Sangat Setuju (SS) : (5).

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui besarnya masing-masing koefisien dan variabel bebas baik secara parsial atau individu maupun secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu dengan menggunakan uji parsial (uji-t), uji simultan (uji-F) dan uji koefisien determinasi (R2).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji deskriptif diatas, dapat kita gambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

1. Variabel Reliabilitas (X1), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 13 sedangkan nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata Reliabilitas sebear 16,0729 dan standar deviasi data Reliabilitas adalah 1,71215 2. Variabel Daya Tanggap (X2), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 12 sedangkan nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata Daya Tanggap sebear 15.9583 dan standar deviasi data Daya Tanggap adalah 1,38349 3. Variabel Empati (X3), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 12 sedangkan nilai maksimum sebesar 19, nilai ratarata Empati sebear 15,8021 dan standar deviasi data Empati adalah 1,29468. 4. Bukti Fisik (X4), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 12 sedangkan nilai maksimum sebesar 20, nilai rata-rata Bukti Fisik sebear 16,7083 dan standar deviasi data Bukti Fisik adalah 1,60864 5. Variabel Kepuasaan Pelanggan (Y), dari data tersebut bisa dideskripsikan bahwa nilai minimum 12 sedangkan nilai maksimum sebesar 19, nilai rata-rata Kepuasaan Pelanggan sebear 15,5833 dan standar deviasi data Kepuasaan Pelanggan adalah 1,37394.

Adapun model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

Y= 3,396 + 0, 115X1 + 0,143 X2 + 0,813 X3 + 0,120X4 + e

Makna dari model persamaan regresi linier berganda yang terbentuk adalah sebagai berikut:

1. β0= Konstanta sebesar 3,396 artinya jika X1, X2, X3, X4 sama dengan nol atau konstan, maka Y sebesar 3,396
2. β1= 0,115 artinya setiap kenaikan satu variabel X1, dengan menganggap jika X2, X3, X4 sama dengan nol atau konstan maka akan menaikan Y sebesar 0,115
3. β2 = 0,143 artinya setiap kenaikan satu variabel X2, dengan menganggap jika X1, X3, X4 sama dengan nol atau konstan maka menaikan Y sebesar 0,143
4. β3 = 0,813 artinya setiap kenaikan satu variabel X3, dengan menganggap jika X1, X2, X4 sama dengan nol atau konstan maka menaikkan Y sebesar 0,813
5. β4 = 0,120 artinya jika setiap kenaikan variabel X4, dengan menggap jika X1, X2, X3 sama dengan nol atau konstan maka akan menurunkan Y sebesar 0,120.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh Reliabilitas, Daya Tanggap, Empati dan Bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan Kecamatan Tarakan Barat:

1. Reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan, hal ini menunjukan bahwa kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan tercipta dengan adanya reabilitas. Karena reliabilitas sangat menentukan keinginan kepuasaan pelanggan tersebut sehingga dengan reliabilitas akan tercapai suatu kepuasaan tersendiri. Berdasarkan penelitian dan pengamatan dapat diketahui bahwa hal tersebut karena

pelanggan gas bumi dapat merasakan keandalan yang diberikan PGN selama ini.Menurut Kotler (1997;36) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novi Tri Cahyani (2012) reliabilitas berpengaruh langsung terhadap kepuasaan konsumen.

2. Daya Tanggap sangat berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan. Maksudnya adalah Daya Tanggap mempengaruhi kepuasaan pengguna gas alam di Kelurahan Karang Harapan, hal tersebut juga berarti variabel Daya Tanggap yang meliputi: respon yang diberikan karyawan saat melayani pelanggan, kesesuaian waktu penyampaian jasa dengan informasi yang diberikan dan tingkat ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan. Hal-hal yang berkaitan dengan indikator daya tanggap tersebut sejalan dengan yang diungkapkan Kasmir (2004:210) bahwa Perusahan harus melayani pelanggan secara cepat dan tepat. Pelanggan dilayani sesuai dengan prosedur serta jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginana pelanggan.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini menunjukan bahwa Empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan Kelurahan Karang Harapan. Variabel Empati meliputi perhatian karyawan secara personal pada pelanggan dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan. Dilihat dari respon responden dalam menanggapi pernyataan yang ada pada kuesioner bahwa pengadaan gas alam sudah tepat sasaran dan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan adanya gas bumi ini, hal ini menunjukan bawah pengguna gas alam yang ada di Kelurahan Karang Harapan setuju dengan pernyataan yang ada dikuesioner. Hal tersebut diperkuat pendapat Wilkie yang dikutip dalam Tjiptono (2005:349) bahwa kepuasaan pelanggan sebagai tanggapan empati pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.
4. Variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh terhadapa Kepuasaaan Pelanggan, hal ini dikarenakan keramahan serta profesional dalam melayai pelanggan, kenyamanan pada kantor dan kesesuaian fasilitas dengan jenis jasa yang ditawarkan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Bukti fisik merupakan suatu yang penting diperhatikan karena berhubungan dan dirasakan langsung oleh pelanggan dan menjadi salah satu ukuran pelanggan dalam menilai kinerja PGN. Kasmir (2004:210) menyatakan bahwa untuk melayani pelanggan, hal penting yang perlu diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki PGN, seperti kursi yang nyaman untuk diduduki pelanggan, udara dalam ruangan yang sejuk, tidak berisik dan tenang.
5. Reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik secara simultan mempengaruhi kepuasaan pelanggan. Berdasarkan nilai R-Square sebesar 0,721 menunjukan variabel reliabilitas,

daya tanggap, empati dan bukti fisik mempengaruhi kepuasaan pelanggan sebesar 72% sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi ini

SIMPULAN

1. Secara parsial Reliabilitas berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan, hal ini menunjukan bahwa kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan tercipta dengan adanya reabilitas.
2. Daya Tanggap sangat berpengaruh terhadap kepuasaan pelanggan dalam menggunakan gas bumi di Kelurahan Karang Harapan. Maksudnya adalah Daya Tanggap mempengaruhi kepuasaan pengguna gas alam di Kelurahan Karang Harapan, hal tersebut juga berarti variabel Daya Tanggap yang meliputi: respon yang diberikan karyawan saat melayani pelanggan, kesesuaian waktu penyampaian jasa dengan informasi yang diberikan dan tingkat ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan.
3. Berdasarkan hasil analisis regresi pada penelitian ini menunjukan bahwa Empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasaan pelanggan Kelurahan Karang Harapan. Variabel Empati meliputi perhatian karyawan secara personal pada pelanggan dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Variabel Bukti Fisik memiliki pengaruh terhadapa Kepuasaaan Pelanggan, hal ini dikarenakan keramahan serta profesional dalam melayai pelanggan, kenyamanan pada kantor dan kesesuaian fasilitas dengan jenis jasa yang ditawarkan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Bukti fisik merupakan suatu yang penting diperhatikan karena berhubungan dan dirasakan langsung oleh pelanggan dan menjadi salah satu ukuran pelanggan dalam menilai kinerja PGN.
5. Dari hasil pengujian secara simultan menunjukan keseluruhan variabel independen yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik secara simultan mempengaruhi kepuasaan pelanggan. Berdasarkan nilai R-Square sebesar 0,721, menunjukan variabel reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik mepengaruhi kepuasaan pelanggan sebesar 72% sedangkan sisanya 28% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model regresi.

DAFTAR PUSTAKA

Andhika, L. R. (2017). Meta-Theory: Kebijakan Barang Publik Untuk Kesejahteraan Rakyat. Jurnal Ekonomi & Kebijakan Publik, 8(1), 41-55.

Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo) (Doctoral dissertation, Brawijaya University).

Arikunto, S. 2002. Metedologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Arikunto, S. 2009. Metedologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta. ASEAN. (2022). PT Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk. (PGAS). Bisnis Usaha Indonesia.Com. https://indonesiar.com/pt-perusahaan-gas-negara-persero-tbkpgas/

Damono, S. D. (2002). Pedoman penelitian sosiologi sastra. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.

Darmawan, D. (2019). Teori Permintan. Journal of Chemical Information and Modeling, 53(9), 1689–1699.

DPMPTSP. (2019). PERUSAHAAN GAS NEGARA. https://ppid.dpmptsp.jatengprov.go.id/sarpras/7

ESDM. (2015). Pemerintah Tunjuk PGN Kelola Jargas di Kota Tarakan.

https://www.esdm.go.id/id/media-center/news-archives/pemerintah-tunjuk-pgnkelola-jargas-di-kota-tarakan

Guritno, D. C., & Mangkunegara, I. KORUPSI DAN SDGs: PERSPEKTIF EKONOMI KELEMBAGAAN. Handoko, D. S. P., Triyono, T.,

Narsito, N., Tutik, D. W., & Bangun, M. (2013). Konversi Katalitik Metil Oleat Secara Sekuensial Menjadi Senyawa Biogasoline. Lembaran Publikasi Minyak Dan Gas Bumi, 47(3), 135–146.

Hartanto, B., & Sartini, S. (2019). KEBIJAKAN PEMANFAATAN ENERGI DAN SUMBERDAYA ENERGI MINERAL KELAUTAN INDONESIA. Jurnal Baruna Horizon, 2(2), 90-106.

Herman, H., & Yakub, Y. (2010). Kajian Tentang Perkembangan E-Business Terhadap Praktik Bisnis. CommIT (Communication and Information Technology) Journal, 4(2), 86-89

Hidayatullah, I. (2019). Peran Pemerintah dalam Stabilitas Ekonomi Pasar. Iqtishoduna: Jurnal Ekonomi Islam, 8(1), 183-208.

Idris, A. (2018). Ekonomi Publik. Deepublish. Ilyas istianur.p. (2015). Pemerintah Tunjuk PGN Kelola Jaringan Gas di Kota Tarakan. https://www.liputan6.com/bisnis/read/2390201/pemerintah-tunjuk-pgn-kelolajaringan-gas-di-kota-tarakan

Indrasari, M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: pemasaran dan kepuasan pelanggan. unitomo press. Kennedy, P. S. J., &

Siregar, S. L. (2017). Para Pelaku Fraud di Indonesia Menurut Survei Fraud Indonesia. Buletin Ekonomi FEUKI ISSN-14103842 Vol, 21, 50-58.