

## ABSTRAK

Kenaikan tarif air bersih sebesar 25% pada penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) swasta perseorangan menimbulkan persoalan keterjangkauan, terutama ketika tarif yang sama diberlakukan pada wilayah dengan kondisi sosial ekonomi yang berbeda. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh faktor sosial ekonomi terhadap affordabilitas dan kepuasan layanan air bersih pasca kenaikan tarif, baik secara langsung maupun melalui mediasi affordabilitas, serta membandingkan pola hubungan tersebut antara wilayah perkotaan (Kota Semarang) dan pedesaan (Kabupaten Demak). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis *Partial Least Squares–Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dan *Multi-Group Analysis* (MGA) melalui SmartPLS 4. Data dikumpulkan dari 400 responden yang terbagi merata pada kedua wilayah melalui *proportionate stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sosial ekonomi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap beban ketidakterjangkauan tarif ( $\beta = -0,754$ ) dan berpengaruh positif terhadap kepuasan ( $\beta = +0,477$ ); beban tarif berpengaruh negatif terhadap kepuasan ( $\beta = -0,368$ ); serta affordabilitas terbukti memediasi secara parsial hubungan tersebut (VAF = 36,8%). Hasil *Multi-Group Analysis* menunjukkan tidak terdapat perbedaan struktural yang signifikan antara wilayah perkotaan dan pedesaan, yang berarti pola hubungan antar variabel bekerja serupa meskipun tingkat bebannya berbeda. Temuan ini menegaskan bahwa kondisi sosial ekonomi merupakan akar penentu pengalaman pelanggan, dan menempatkan affordabilitas sebagai mediator merupakan kontribusi teoretis utama penelitian ini. Implikasinya, kebijakan tarif berjenjang dan subsidi tersasar dapat menjadi solusi untuk menjaga keterjangkauan tanpa mengorbankan keberlanjutan penyelenggara.

**Kata kunci:** affordabilitas, kepuasan layanan, faktor sosial ekonomi, tarif air bersih, PLS-SEM, *Multi-Group Analysis*