ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PDAM KABUPATEN SLEMAN

SKRIPSI

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata – 1 di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

oleh

Nama	:	Gineung Pratidina
Nomor Mahasiswa	:	02 311 243
Program Studi	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Pemasaran

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS EKONOMI
YOGYAKARTA
2006

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PDAM KABUPATEN SLEMAN

Nama	:	Gineung Pratidina
Nomor Mahasiswa	:	02 311 243
Program Studi	:	Manajemen
Bidang Konsentrasi	:	Pemasaran

Yogyakarta, 14 November 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. H. Sumadi, M. Si

Abstraksi

Penelitian ini mengambil judul " Analisis Kepuasan Pelanggan PDAM Kabupaten Sleman ". Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu variabel bebas yang terdiri dari produk, harga, kualitas pelayanan dan distribusi, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dari *Pearson* dan uji reliabilitas dengan rumus koefisien *alpha cronbach.* Sebelum kuesioner disebar diujikan kepada 100 orang responden dan kemudian diuji dengan program komputer SPSS 11.5 dengan hasil valid dan reliabel.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa secara keseluruhan konsumen belum merasa puas dengan kinerja PDAM dan dari analisis tingkat kesesuaian harapan dan kinerja ternyata dimensi harga mempunyai nilai yang paling tinggi dalam membentuk tingkat kepuasan konsumen PDAM Sleman.

penelitian dengan judul " **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN PDAM KABUPATEN SLEMAN** ".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap PDAM Kabupaten Sleman ?
b. *Driver's (penggerak)* apa yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh PDAM Kabupaten Sleman ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

a. Responden adalah para pelanggan yang menggunakan jasa PDAM Kabupaten Sleman yang berada di wilayah Purwomartani. Dalam penelitian ini jumlah responden sebanyak 100 orang.
b. Penggerak (*driver's)* kepuasan pelanggan meliputi :
   - Produk
   - Harga
   - Kualitas pelayanan, yang terdiri dari *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty.*
   - Distribusi atau kemudahan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap PDAM Kabupaten Sleman.

b. Untuk mengetahui *driver's* (penggerak) apa yang paling memuaskan pelanggan PDAM Kabupaten Sleman.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada PDAM Kabupaten Sleman adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Memberi sumbangan pemikiran bagi perusahaan yang bersangkutan untuk meningkatkan pelayanan jasa dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Penulis

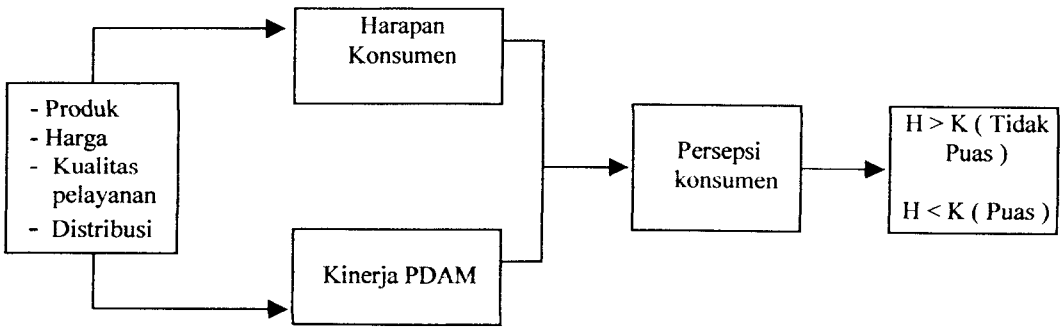
Menambah pengetahuan dan wawasan di bidang pemasaran sekaligus untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama melakukan studi.

c. Bagi pihak lain

Diharap penelitian ini bisa memberi informasi dan sebagai masukan bagi pembacanya di bidang pemasaran pada umumnya dan perilaku konsumen pada khususnya.

pelanggan akan merasa puas. Hal tersebut bisa digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1



H : Harapan

K : Kinerja

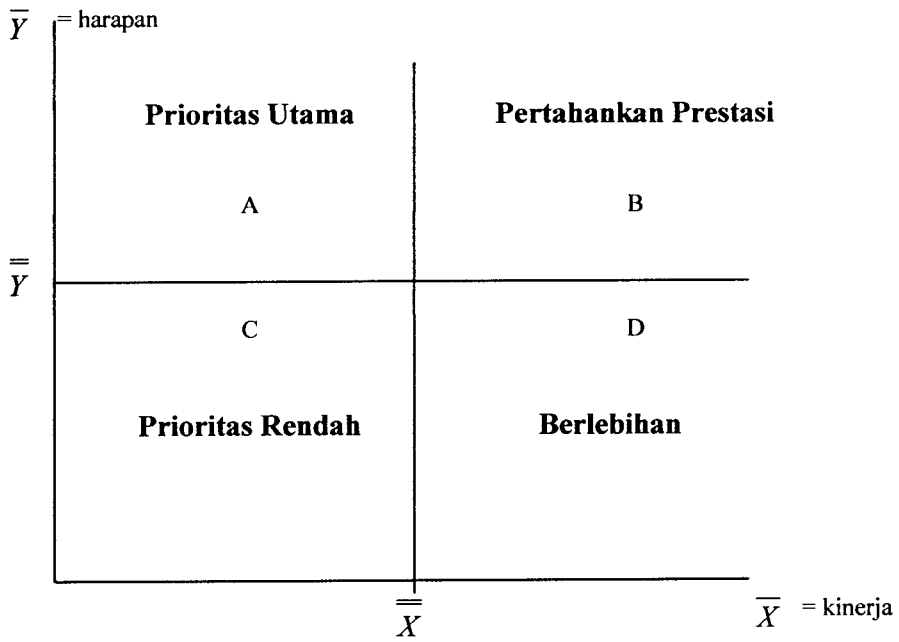
2.4 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar atau mungkin salah dan harus dibuktikan keberadaannya setelah data lapangan diperoleh. Hipotesis yang ingin dibuktikan dari penelitian ini adalah :

1. Konsumen sudah merasa puas terhadap produk yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Sleman.
2. Driver's kualitas pelayanan mempunyai nilai paling tinggi dalam membentuk tingkat kepuasan konsumen PDAM di Kalasan, Sleman.

$\frac{\sum_{i=1}^{N} Y_i}{K}$ = Jumlah dari skor penilaian harapan konsumen

Untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen, maka ditentukan melalui : TK > 1 sangat puas, TK = 1 puas, TK < 1 tidak puas (Bilson Simamora , 2001 , p. 157). Selanjutnya tingkat unsur – unsur akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar.



Gambar 3.2

Keterangan :

A : Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap penting oleh konsumen, namun manajemen belum dapat memberikan sesuai keinginan konsumen sehingga mengecewakan atau tidak puas.

B : Kuadran B menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C : Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang dianggap kurang penting bagi konsumen, tetapi pelaksanaannya oleh perusahaan biasa–biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D : Kuadran D menunjukkan faktor atau atribut yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

tingkat harapan yang tidak begitu tinggi. Variabel yang ada dalam kuadran ini adalah :

a) Variabel 5 yaitu kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan kantor PDAM

b) Variabel 6 yaitu meteran air berfungsi dengan baik

Dengan demikian pihak perusahaan harus mempertimbangkan kembali kedua variabel diatas karena dirasakan terlalu berlebihan. Sebaiknya kinerja yang ada pada kedua variabel diatas tidak perlu terlalu tinggi, hal ini disebabkan karena pelanggan tidak begitu mementingkan pelayanan pada kedua variabel tersebut. Mengingat jarangnya kerusakan pada meteran air, pelanggan juga jarang membutuhkan pelayanan seperti kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan kantor PDAM, mengingat pelanggan datang ke kantor PDAM biasanya hanya untuk transaksi rekening saja yang dilakukan 1 kali dalam sebulan. Sebaiknya usaha peningkatan kualitas pelayanan dialihkan pada beberapa variabel yang dirasa sangat dipentingkan oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih terasa kurang yaitu variabel-variabel yang berada pada kuadran A.