

BAB I

P E N D A H U L U A N

1.1. Latar Belakang Masalah.

Kemajuan teknologi dan perkembangan tingkat kehidupan masyarakat dewasa ini mendorong munculnya perusahaan-perusahaan baru yang bergerak pada bidang usaha sejenis. Dengan semakin banyaknya pengusaha di bidang yang sama menjadikan persaingan dunia usaha semakin ramai. Setiap pengusaha berusaha memenangkan persaingan dengan strategi pemasaran yang tepat. Pemanfaatan kesempatan dan peluang pasar yang selalu berkembang tidak hanya terpusat pada peningkatan konsumen, tetapi juga pada peningkatan produk. Marketing mix yang merupakan kombinasi strategi pemasaran dalam meraih pasar akan menjadikan andalan utama. Faktor lingkungan baik faktor intern maupun ekstern menjadikan pendukung di dalam proses pencapaian tujuan.

Product, Price, Place (Distribution), dan Promotion merupakan variabel marketing mix yang selalu diperhatikan oleh seorang pengusaha dengan cara terus mencari kombinasi yang sesuai dengan perubahan pasar yang terjadi. Dalam perkembangannya persaingan dunia usaha saat ini bukan hanya mengarah pada strategi marketing mix akan tetapi lebih mengutamakan mutu dan harga untuk memenangkan persaingan.

Kualitas Pelayanan, merupakan variabel yang harus diperhatikan di dalam pemasaran suatu produk. Bahkan dalam perkembangannya faktor kualitas pelayanan merupakan variabel yang menjadi andalan di dalam persaingan dunia usaha. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Kepuasan yang diberikan oleh pengusaha menyebabkan konsumen menjadi senang, sehingga akan selalu

menggunakan produk tersebut dan akan terus menjadi pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum sebagai perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan air minum merupakan sebuah perusahaan yang bersifat Public Utility. Hal ini berarti penekanan bidang usaha air minum bukan terletak pada tujuan meraih laba, tetapi tujuan utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang penyediaan air minum. Dari tujuan pokok tersebut dapat ditegaskan bahwa kualitas pelayanan bagi PDAM merupakan variabel yang paling pokok, bahkan dapat dikatakan pelayanan merupakan dasar dari segala aktivitas perusahaan.

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, artinya perubahan yang terjadi atas pelayanan yang diberikan akan mengakibatkan perubahan pada kepuasan pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diberikan bisa dilihat dari bagaimana penilaian pelanggan dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

Variabel lain yang dapat dijadikan sebagai indikator untuk mencapai kepuasan pelanggan adalah variabel pendistribusian air minum. Sistem distribusi yang diberikan oleh PDAM adalah dengan metode langsung dengan menggunakan jaringan pipa yang tertanam di dalam tanah di suatu wilayah dan perubahan musim yang terjadi mengakibatkan pendistribusian air minum kepada pelanggan mengalami berbagai gangguan. Gangguan pendistribusian tersebut antara lain gangguan teknis dan non teknis. Gangguan teknis meliputi kebocoran air, kerusakan pipa, kerusakan meter, sedangkan gangguan non teknis disebabkan oleh keterlambatan administrasi pelanggan.

Pendistribusian air minum yang diberikan kepada pelanggan, dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan

dapat diukur dengan cara mengetahui bagaimana penilaian pihak pelanggan atas pendistribusian air minum yang diberikan kepada pelanggan. Indikator yang digunakan adalah, berapa besar air yang diterima, jadwal aliran, tingkat kelancaran, dan sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pendistribusian Air terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Kotamadya Dati II Semarang.

1.2. Perumusan Masalah.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, demikian pula halnya dengan kepuasan seorang pelanggan air minum. Agar pembahasan menjadi jelas, maka dalam penelitian ini pembahasan dibatasi pada : Pengaruh kualitas pelayanan dan pendistribusian air terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kotamadya Dati II Semarang.

Untuk memudahkan pembahasan, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kodya Dati II Semarang.
2. Bagaimana pengaruh antara pendistribusian air terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kodya Dati II Semarang.
3. Bagaimana pengaruh antara kualitas pelayanan dan pendistribusian air terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kodya Dati II Semarang.

1.3. Pembatasan Masalah.

Sehubungan dengan pokok masalah di atas, maka penulis membatasi diri dalam penelitian ini hanya pada masalah kualitas pelayanan yang diberikan dan pendistribusian air dalam hubungannya dengan kepuasan pelanggan PDAM

Kodya Dati II Semarang.

Hal-hal lain yang berada di luar jangkauan penulis tidak akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini, misalnya masalah pembagian golongan tarif air minum dan pelanggaran yang dilakukan pelanggan.

1.4. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.

Penelitian adalah suatu kegiatan tertentu yang terdiri dari beberapa tahap yang saling berhubungan dan berpengaruh satu sama lain dalam pemecahan masalah. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kodya Dati II Semarang.
2. Untuk mengetahui pengaruh pendistribusian air terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kodya Dati II Semarang.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan dan pendistribusian air terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kodya Dati II Semarang.

Sedangkan kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan dan sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah terhadap masalah-masalah nyata yang dihadapi perusahaan, khususnya masalah manajemen pemasaran.

2. Bagi PDAM Kotamadya Dati II Semarang

Dapat memberikan masukan bagi perusahaan dan khususnya dapat dijadikan sebagai landasan dalam meningkatkan pelayanan.

3. Bagi Almamater

Untuk dapat digunakan sebagai tambahan literatur bagi rekan-rekan mahasiswa.