

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air ialah salah satu sumber kehidupan manusia yang tidak dapat lepas dari kehidupan. Keberadaan manusia tidak dapat hidup terpisah dari air, karena air adalah sumbernya. Hal ini menjadi perhatian khusus sehubungan dengan penyediaan air minum, dan Indonesia tidak terkecuali. Penyediaan air amatlah sangat penting bagi kebutuhan dasar sehari-hari. Seiring berjalannya taraf kehidupan seperti, pertumbuhan penduduk dan faktor perkembangan pembangunan, air bersih menjadi kebutuhan yang selalu naik dari waktu ke waktu. Berdasarkan hal tersebut, air menjadi bentuk sumber alam yang sangat penting demi berlangsungnya kehidupan. Pada kenyataannya semakin meningkatnya kebutuhan air bersih, suplai air bersih juga sulit didapatkan sehingga perlu jasa pelayanan untuk menyediakan air bersih demi terpenuhinya kebutuhan sehari-hari.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya ialah satu-satunya lembaga milik pemerintah daerah di bidang penyediaan air minum serta penyelenggaraan prasarana dan sarana air minum masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut agar lebih bisa memahami segala kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepuasan pada pelanggan-nya. PDAM kota Surabaya berusaha selalu untuk bisa melayani serta memberikan penyediaan air bersih yang baik terutama bagi masyarakat, sehingga bisa terpuaskan dan tidak mengalami kendala, atau kesulitan pasokan air bersih.

Seorang konsumen yang puas menjadi sebuah asset berharga bagi suatu perusahaan itu sendiri. Sehingga perusahaan harus mampu menjaga kepuasan bagi pelanggan dengan meningkatkan pelayanan serta kualitas produk yang baik bagi pelanggannya. Ketika konsumen puas maka akan terjadi rekomendasi dari mulut ke mulut konsumen agar menggunakan jasa pelayanan yang telah di pakainya kepada konsumen lain, sehingga mendatangkan pelanggan baru.

Berdasar pada Kotler dan Keller (2016:153), “kepuasan merupakan sebuah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan suatu produk atau layanan dengan harapannya.” dengan maksud yaitu bahwa membandingkan sebuah kinerja dan hasil yang di harapkan sehingga akan menimbulkan suatu perasaan senang ataupun kecewa pada suatu produk ataupun jasa yang diinginkan konsumen tersebut. Tingkat kepuasan konsumen terlihat dari kenyataan bahwa konsumen akan mengalami kekecewaan jika hasil kinerja gagal memenuhi harapannya, namun kepuasan dan kegembiraan ketika hasil kinerja melebihi harapannya.

Kualitas pelayanan merupakan upaya yang dijalankan perusahaan agar harapan yang dimiliki konsumen dapat terpenuhi melalui jasa dan produk yang telah di tawarkannya ke konsumen atau pelanggannya, dengan tujuan agar menjamin konsumen dapat terpuaskan. Berdasar pada Lewis dan Booms dalam Tjiptono, (2017:142), bahwasanya kualitas layanan ialah metrik yang dipergunakan guna menilai sejauh mana layanan yang diberi memuaskan serta selaras dengan harapan pelanggan. Artinya yaitu kualitas pelayanan dapat

terwujudu melalui upaya yang dijalankan perusahaan agar kebutuhan serta keinginan pelanggan terpenuhi dan mampu seimbang dengan harapan pelanggan.

Kualitas produk ialah aspek yang sangat krusial dan berpengaruh, yaitu semakin baik mutu pada produk yang di hasilkan, maka akan semakin berkualitas pula produk tersebut. Berdasar pada Kotler dan Keller (2017: 121) menjelaskan bahwasanya kualitas produk mencakup berbagai karakteristik keunggulan seperti daya tahan, presisi, keandalan, kemudahan penggunaan dan pemeliharaan, serta kapasitas suatu produk guna mencapai tujuan yang dimaksud. Jadi kualitas produk adalah kemampuan produk agar dapat bertahan, dapat di andalkan dan mudah digunakan oleh pengguna, serta dapat memenuhi ekspetasi atau harapan pelanggan.

Penelitian terdahulu sudah banyak yang mengkaji mengenai faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dengan kaitan mengenai faktor kualitas pelayanan serta kualitas produk tetapi peneliti dapat melihat temuan yang berbeda antar peneliti. Penelitian yang telah dijalankan Ahmad Izzudin (2020) dan Muhammad Muhsin (2020) menunjukkan hasil bahwasanya kualitas layanan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, berbeda dengan yang telah dijalankan Meli Andriyani (2020) dan Riski Eko Ardianto (2020) menunjukan temuan penelitiannya bahwasanya kualitas pelayanan tidak memberi pengaruh pada kepuasan pelanggan.

Penelitian yang dijalankan Malik Ibrahim (2019) dan Sitti Marijam Thawil (2019) menunjukkan hasil bahwasanya antar kualitas produk dengan kepuasan pelanggan ada pengaruh signifikan, sedangkan penelitian oleh Ahmad Izzudin

(2020) dan Muhammad Muhsin (2020) menunjukkan hasil bahwasanya kualitas produk tidak memberi pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen.

Penekanan utama penelitian ini ialah pada korelasi antar kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Peningkatan kepuasan konsumen berbanding lurus dengan kualitas produk serta layanan yang ditawarkan perusahaan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika masa pembelian, sampai pengalaman menggunakan jasa dan produk tersebut. Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan ialah kebutuhan untuk memberikan peningkatan kemampuan guna memenuhi harapan pelanggan.

PDAM kota Surabaya sudah menjalankan tugasnya yaitu mengolah sumber air dan menyalurkannya kepada masyarakat terutama pada warga di wilayah Surabaya Barat, serta membangun jaringan distribusi agar air yang disalurkan kepada masyarakat dapat teroptimalkan. Dan PDAM juga menjalankan pemeliharaan jaringan distribusi serta transmisi guna menekan kehilangan air. Saat ini PDAM masih melakukan upaya untuk memastikan kualitas layanan dan produk air bersih yang disediakan untuk masyarakat. Program PDAM yang dilakukan yaitu melaksanakan sensus pelanggan, bermaksud meningkatkan pelayanan dengan mendapatkan saran dari pelanggan mengenai kondisi pelayanan saat ini dan untuk mengetahui harapan pelanggan itu seperti apa. Berdasarkan survey yang telah peneliti temukan yaitu masih terdapat keluhan-keluhan dari pelanggan PDAM khususnya warga di Surabaya Barat yaitu: 1) Mereka menyampaikan bahwa pelayanan pihak PDAM kurang cepat tanggap, 2)

Kebocoran saluran yang tidak terlihat sering terjadi, sehingga menghambat penyediaan air bersih kepada pelanggan tanpa gangguan.

Mengenai kualitas air yang mengalir melalui pipa warga juga menjadi motivasi PDAM agar dapat meningkatkan kualitasnya sebagai penyedia air bersih. Karena masyarakat juga menyampaikan keluhan bahwa: 1) Aliran air tidak selalu lancar mengalir selama 24 jam, 2) Air yang masuk pada rumah warga sering sekali muncul endapan kotor sehingga warga harus sering menguras bak mandinya, 3) Warna air PDAM yang sedikit menguning dan keruh, 4) Dan saat ini warga yang berlangganan pada PDAM dari beberapa tidak menggunakan airnya untuk masak, melainkan hanya digunakan saat mandi dan mencuci saja.

PDAM kota Surabaya harus lebih memperhatikan serta mewujudkan harapan pelanggannya dengan memperbaiki kualitas layanan dan kualitas produknya sehingga konsumen atau pelanggan dapat terpuaskan. Maka sebab itu, penelitian ini bermaksud menganalisis pengaruh kualitas layanan serta kualitas produk pada kepuasan pelanggan PDAM di Surabaya Barat.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang tertulis di atas dan hasil penelitian terdahulu masih terdapat kontradiktif mengenai hubungan antar variabel, maka sebab itu penulis tertarik menjalankan penelitian ini, berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI SURABAYA BARAT”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan penjelasan latar belakang penelitian, maka rumusan penelitian ini yaitu :

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Surabaya Barat?
2. Apakah Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Surabaya Barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan masalah yang sudah disusun, maka penelitian ini mempunyai tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Surabaya Barat.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat yakni:

1. Teoritis
 - a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini memiliki manfaat teoritis bagi yaitu sebagai ilmu pengetahuan. Peneliti berharap temuan yang didapat dari penelitian ini dapat memberi suatu informasi atau pengetahuan mengenai pengetahuan seberapa besar pengaruh kualitas produk serta kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis bagi penelitiannya yaitu dapat menambah pengetahuan dan wawasan menjadi pengembangan dari mata kuliah manajemen pemasaran.

2. Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat praktis bagi PDAM Kota Surabaya yakni memberikan informasi tambahan terkait tingkat kepuasan konsumen sebagai evaluasi PDAM di Surabaya Barat.

1.5 Sistematika Penulisan

Peneliti menjelaskan 5 bab yang terdiri atas beberapa sub bab guna mempermudah penyusunan skripsi, dapat diuraikan seperti di bawah ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Pendahuluan memaparkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab kedua ini jelaskan mengenai tinjauan teori yang terdiri atas teori serta penelitian sebelumnya, serta hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ketiga yaitu metode penelitian menguraikan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis, serta teknik pnganalisisan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menguraikan gambaran umum obyek penelitian, hasil penelitian, analisis model, serta pembahasan.

BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab kelima ialah bab yang menguraikan simpulan serta saran hasil penelitian.