

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV TRUNOJOYO - MADURA

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM CABANG BANGKALAN
DI KABUPATEN BANGKALAN**

SKRIPSI

UNIVERSITAS TRUNOJOYO - MADURA
Diterima : 1-4-2002
No. Induk : 173/SKUTM/FE/02
No. Klasifikasi : 5.658.834 3/1011/P

Oleh :

RIZAL WILDAN

NRP : 029511103

NIRM : 95.7.049.13021.00400

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
2001**



**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM CABANG BANGKALAN
DI KABUPATEN BANGKALAN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Trunojoyo Madura*

Oleh :
RIZAL WILDAN
NRP : 029511103
NIRM : 95.7.049.13021.00400

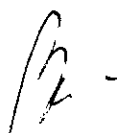
**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
2001**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : RIZAL WILDAN
NRP/NIRM : 029511103 / 95.7.049.13021.00400
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM CABANG BANGKALAN DI KABUPATEN BANGKALAN

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI
TANGGAL 10 SEPTEMBER 2001**

Dosen Pembimbing I



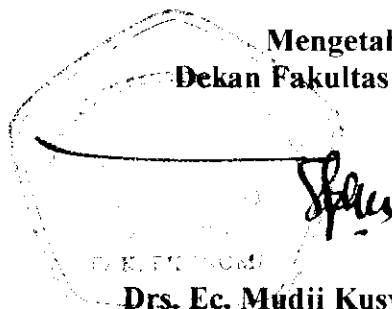
Drs. Ec. M. Budi Widajanto, MP,
NIP

Dosen Pembimbing II



Drs. Ec. Bambang Sudarsono
NIP

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi**



Drs. Ec. Mudji Kuswinarno, Msi
NIP

Telah diuji pada

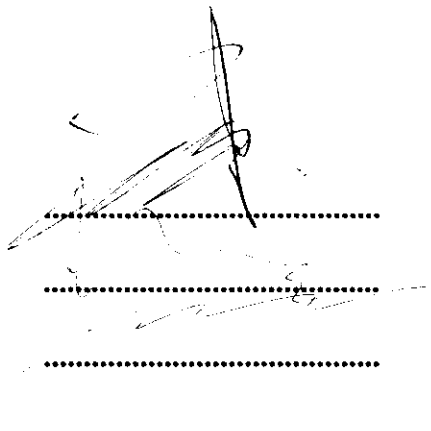
Tanggal 25 September 2001

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua : 1. Drs. Ec. Moh. Syarif, MS

Anggota : 2. Dra. Iriani Ismail, MM

3. Drs. Ec. Bambang Sudarsono



.....

.....

.....

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrohim.

Alhamdulillahirrobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Taufik dan HidayahNya serta kekuatan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada almamater Universitas Trunojoyo Madura, khususnya kepada Fakultas Ekonomi, karena asuhan dan didikan yang telah diberikan, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu tiada harapan lain kecuali ingin mempersembahkan tugas ini kepada almamater tercinta.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Trunojoyo Madura yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Strata Satu di Universitas Trunojoyo Madura.
2. Bapak Drs. Ec. Mudji Kuswinarno, Msi, selaku Dekan Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura yang telah memberikan asuhan dalam mengikuti studi di Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Drs. Ec. Budi Widajanto, MP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
4. Bapak Drs. Ec. Bambang Sudarsono, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.

5. Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi Universitas Trunojoyo Madura yang penuh kesabaran dan kesungguhan dalam mendidik sehingga dapat membuka wawasan yang berguna bagi masa depan penulis.
6. Seluruh keluarga tercinta yang telah memberi segala bantuan dan dorongan moril dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Direktur PDAM Cabang Bangkalan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di perusahaan yang dikelola.
8. Seluruh karyawan PDAM Cabang Bangkalan yang telah berkenan membantu penelitian ini.
9. Sobat dan rekan mahasiswa yang telah memberi bantuan tenaga, pikiran maupun fasilitas hingga tersusun tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Bay Computer yang telah banyak membantu dalam pengetikan skripsi.

Tak ada gading yang tak retak, penulis menyadari akan keterbatasan kemampuan, baik dalam metodologi, statistik dan wawasan keilmuan, sehingga dengan senang hati penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan di kalangan praktisi dan akademika khususnya, dan kalangan masyarakat pada umumnya.

Bangkalan, September 2001
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
 BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	5
2.1.1. Pengertian Pelayanan	5
2.1.2. Sifat-sifat Pelayanan	6
2.1.3. Kebijakan Pelayanan	8
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	9
2.1.5. Hubungan Antara Pelayanan PDAM Dengan Jumlah Pelanggan	10
2.2. Hipotesis	11
2.3. Model Analisis	11
 BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1. Variabel Penelitian	13
3.1.1. Identifikasi Variabel	13
3.1.2. Definisi Operasional Variabel	13
3.2. Jenis Dan Sumber Data	14
3.3. Penentuan Populasi dan Sampel	14
3.3.1. Penentuan Populasi	14
3.3.2. Penentuan Sampel	15
3.4. Prosedur Pengumpulan Data	16
3.5. Teknik Analisis	17

3.5.1. Teknik Analisis	17
3.5.2. Pengujian Hipotesis	18
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian	21
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	21
4.1.2. Lokasi Perusahaan	23
4.1.3. Struktur Organisasi	24
4.2. Diskripsi Hasil Penelitian	32
4.2.1. Diskripsi Komposisi Jumlah Pelanggan	33
4.2.2. Diskripsi Variabel Pemasangan	34
4.2.3. Diskripsi Pelayanan Pengaduan	35
4.2.4. Diskripsi Variabel Perbaikan	35
4.2.5. Diskripsi Pembacaan Meteran	36
4.3. Analisis Data	37
4.3.1. Analisis Data	37
4.3.2. Pembuktian Hipotesis	38
4.3.3. Pengujian Hipotesis	38
4.4. Pembahasan	40
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	42
5.2. Saran	43

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Besarnya Sampel Yang Dipergunakan Untuk Finite Population Confidence Limits Reliability Limit Dalam Sampling Dinyatakan Dalam Persentase	16
Tabel 4.1	Keadaan Pelanggan PDAM Bangkalan	33
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Koefisien Regresi Berganda Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Cabang Bangkalan	25
--	----

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

PDAM dalam upayanya memberikan pelayanan kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya senantiasa mengadakan banyak perbaikan dalam kinerjanya. Sebagai contoh adalah dengan perbaikan bentuk organisasi dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan.

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan perusahaan maupun dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yang pada akhirnya bermuara untuk menghasilkan profit atau keuntungan bagi PDAM. Imbas perkembangan dan persaingan bisnis yang semakin ketat selama ini nampaknya belum menyentuh ke bisnis penyediaan air. Karena PDAM sampai saat ini sekarang masih mempunyai hak monopoli pengelolaan. Padahal dalam bisnis, umumnya sekarang menghadapi masalah konsumen yang dirasakan semakin menuntut nilai lebih dari setiap transaksi. Konsumen rewel ternyata disadari merupakan konsumen yang memiliki pengetahuan cukup dan cepat berpindah ke produk barang atau jasa yang lain, apabila menerima pelayanan yang kurang memuaskan dan sampai dirugikan. Kondisi ini menuntut kemampuan pengelola perusahaan untuk tidak hanya memacu volume penjualan,

tapi lebih dari itu adalah memiliki kemampuan untuk mengetahui siapa konsumen yang sedang dihadapi

Dengan demikian persoalan pelanggan PDAM adalah persoalan yang sangat sederhana yaitu bagaimana petugas PDAM menjawab keinginan pelanggan tentang masalah air ini. Misalnya menjawab tentang akurasi data tagihan pemakaian air tiap bulannya. Namun hal ini bisa dilakukan jika organisasi PDAM sendiri tidak bersikap protektif, dan ada kesadaran motivasi kerja yang baru, bahwa mereka bekerja untuk pelanggan dan bukan untuk atasan. Kesadaran itu akan semakin kuat apabila para pimpinan perusahaan mendukung dan memberitahu bahwa yang membayar gaji mereka adalah para pelanggan.

Dalam penelitian ini diambil sebuah contoh kasus tentang pelayanan PDAM apakah sudah dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga pada gilirannya nanti akan meningkatkan jumlah pelanggan dan pendapatan PDAM itu sendiri. Berdasarkan kasus diatas, maka judul skripsi ini adalah: “ Pengaruh Faktor-Faktor Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Bangkalan”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi perumusan masalah adalah:

1. Apakah faktor mutu pelayanan yang terdiri dari pemasangan, pelayanan pengaduan, pembacaan meter mempunyai korelasi positif dengan tingkat kepuasan pelanggan pada PT. PDAM (persero) Cabang Bangkalan?
2. Faktor mutu pelayanan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. PDAM (persero) Cabang Bangkalan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan masalah penelitian yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor pemasangan, pelayanan pengaduan, perbaikan, pembacaan meter terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. PDAM (persero) Cabang Bangkalan.
2. Untuk mengetahui faktor mutu layanan yang mempunyai pengaruh dominan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. PDAM (persero) Cabang Bangkalan.

1.4. Manfaat Penelitian

- a. Bagi perusahaan

Diharapkan dapat berguna bagi pihak PT. PDAM (persero) Cabang Bangkalan untuk dijadikan perbandingan dalam mengambil keputusan guna memecahkan masalah yang dihadapi serta mampu memberikan arah bagi

memecahkan masalah yang dihadapi serta mampu memberikan arah bagi koordinasi sebagai kegiatan perencanaan usahanya dalam rangka meningkatkan jumlah pelanggan.

b. Bagi peneliti

- Untuk mengetahui sejauh mana aktivitas yang telah dilakukan perusahaan dalam mengatasi masalah.
- Peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama di bangku kuliah secara langsung maupun tidak langsung.

c. Bagi pembaca

- Untuk menambah wawasan bagi pembaca tentang permasalahan yang terjadi pada suatu perusahaan.
- Untuk menambah pengalaman yang berharga, ilmu pengetahuan demi kepentingan ilmiah dan penerapan teori yang berkenaan dengan manajemen perusahaan.