

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KABUPATEN WONOSOBO**



Disusun Oleh

**TAOFAN SETIAWAN
2002 041 0217**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KABUPATEN WONOSOBO**

Diajukan Guna Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana
pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh
TAOFAN SETIAWAN
2002 041 0217**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

SKRIPSI


**FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) KABUPATEN WONOSOBO**

Diajukan oleh

**TAOFAN SETIAWAN
2002.041.0217**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing 1



Fauziah, S.E., M.Si

NIK : 143 057

Tanggal: 23 Agustus 2006

SKRIPSI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN WONOSOBO

Diajukan oleh:

TAOFAN SETIAWAN
2002 0410 217

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 20 SEPTEMBER 2006

Ketua Tim Penguji:


Hasnah Rimiwati, S.E., M.Si.

NIK: 143 006

Anggota:


Sutrisno Wibowo, S.E., M.Si.
NIK: 143 030


Isthofaina Astuty S.E., M.Si.
NIK: 143 030

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis variabel-variabel yang mempengaruhi konsumen dalam berlangganan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo, serta mencari variabel yang paling dominan mempengaruhi pelanggan dalam melakukan keputusan untuk berlangganan.

Variabel penelitian yang digunakan adalah variabel harga, produk, pelayanan, dan lokasi. Analisis didasarkan pada data yang diperoleh dari responden penelitian yang dikumpulkan melalui kuesioner. Kuesioner disebarikan kepada pelanggan yang sedang berlangganan atau melakukan pembayaran di PDAM di Kabupaten Wonosobo.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*. Untuk menguji hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda yang dibantu dengan menggunakan program SPSS. Dari keempat variabel penelitian, ternyata variabel pelayanan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berlangganan di PDAM Kabupaten Wonosobo.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Harga, Produk, Pelayanan, Lokasi

ABSTRACT

The aim of this research is to know the variables influencing customer satisfaction in PDAM Wonosobo, and also look for the most dominant variable influence the decision.

The variable used in this research are price, product, service, and location. The analysis based on a data obtained from respondent which collected by questionnaire. Questionnaire propagated to customer which is customer at PDAM Wonosobo.

Convenience Sampling is used to get sample. To test the hypothesis, research use Multiple Regression Analysis supported by using program SPSS. From all variable of researched, in fact, variable of service represent the most dominant variable influence the customer satisfaction of PDAM Wonosobo.

Keywords: customer's satisfaction, price, product, service, location

1. The first part of the document discusses the importance of maintaining accurate records of all transactions and activities. It emphasizes that this is crucial for ensuring transparency and accountability in the organization's operations.

2. The second part of the document outlines the various methods and tools used to collect and analyze data. It highlights the need for consistent data collection procedures and the use of advanced analytical techniques to derive meaningful insights from the data.

3. The third part of the document focuses on the role of technology in data management and analysis. It discusses how modern software solutions can streamline data collection, storage, and processing, thereby improving efficiency and reducing the risk of errors.

4. The fourth part of the document addresses the challenges associated with data management, such as data quality, security, and privacy. It provides strategies to mitigate these risks and ensure that the data remains reliable and secure throughout its lifecycle.

5. The fifth part of the document concludes by summarizing the key findings and recommendations. It stresses the importance of a data-driven approach in decision-making and the need for continuous monitoring and improvement of the data management process.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah hirobil'amin segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo”**. Dengan baik sekalipun berbagai rintangan menyertainya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada baginda tercinta Nabiullah Muhammad SAW yang telah membimbing kita dengan ajaran pencerahan, serta doa dan safa'atnya yang kita semua harapkan di akhirat kelak.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak DR. Khoirudin Bashori selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Misbachul Anwar, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Ibu Lela Hinasah, SE., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis.
4. Ibu Fauziah, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. yang telah berkenan meluangkan waktu tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan serta

5. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mendidik dan mengajari penulis selama menempuh perkuliahan.
6. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
7. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT, Amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukannya.

Yogyakarta, 2 September 2006

Penulis

TAOFAN SETIAWAN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
THANK'S TO	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pelayanan	6
2. Perilaku Konsumen	8
3. Kepuasan Konsumen	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu	22
C. Hipotesis Penelitian.....	23
D. Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Subjek dan Obyek Penelitian	25
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	25
C. Jenis Data	26
D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
F. Uji Kualitas Instrumen	28
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	31
B. Uji Kualitas Instrumen	36
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	39
D. Pembahasan	44

BAB V SIMPULAN SARAN dan KETERBATASAN PENELITIAN	47
A. Simpulan	47
B. Saran	48
C. Keterbatasan Penelitian	49

DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	Profil Responden Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	35
TABEL 4.2	Hasil Uji Validitas	37
TABEL 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	39
TABEL 4.4	Nilai Koefisien Regresi	40

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 Model Penelitian

24

