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

Disusun Oleh

TAOFAN SETIAWÀN
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 MUHAMMMADIYAH 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

Fauziyah, 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 Rimiyati, S.E.,M.Si.
NIK: 143 006

Anggota:

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

Isthofaina Astuty S.E.,M.Si.
NIK: 143 029

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 disebarkan 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 yariabel penelitian, ternyata variabel pelayanan adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berlangganan di PDAM KAbupateb Wonosobo.

Kata kunci: Konsumen, 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 questionaire. Questionaire 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.

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

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Alhamdulillah hirobil'alamin 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 Nabiyullah 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 Muhammdiyah Yogyakarta.
3. Ibu Lela Hindasah, SE.,.selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta petunjuk kepada penulis.
4. Ibu Fauziyah, 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

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR