

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Iklim Negara menuntut adanya pembangunan di segala sektor kehidupan. Keberhasilan pembangunan nasional berakar dari pembangunan daerah, dimana pembangunan daerah merupakan bagian integral dari pembangunan nasional. Pembangunan daerah ditujukan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan rakyat di daerah melalui pembangunan yang serasi serta terpadu dengan perencanaan pembangunan oleh daerah yang efektif dan efisien.

Dalam menghadapi otonomi daerah dengan adanya UU No. 22 tentang Pemerintah Daerah dan UU No. 25 tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah dan Daerah, maka diperlukan partisipasi yang proaktif bagi setiap Pemerintah Daerah. Dengan diberlakukannya Otonomi Daerah sejak 1 Januari 2001, maka Pemerintah Daerah Wonosobo diharapkan dapat berkembang dengan kekuatan sendiri untuk mengatur rumah tangga sendiri. Pembangunan daerah untuk memacu pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya digunakan dalam rangka peningkatan kesejahteraan rakyat serta menggalakkan prakarsa dan peran aktif masyarakat. Maka dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Wonosobo akan meningkatkan pendapatan daerah, yang semula rendah dapat meningkat sehingga kesejahteraan masyarakat di wilayah Wonosobo juga akan mengalami peningkatan seiring dengan peningkatan

pendapatan daerah yang disebabkan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tersebut.

Saat ini konsumen tidak hanya berperan sebagai pembeli tetapi konsumen telah mampu untuk memilih dan menilai yang mereka butuhkan. Untuk melakukan suatu pembelian, konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut terdiri dari faktor internal (produk, harga, pelayanan, pendapatan, lokasi, promosi) dan factor eksternal (budaya, kelas sosial, kelompok sosial, kelompok referensi).

Hal-hal yang membuat konsumen puas dalam pemenuhan kebutuhan mereka pada saat berlangganan adalah harga yang ditawarkan oleh pihak PDAM sesuai dengan harapan pelanggan, produk yang dibutuhkan oleh konsumen dapat dikatakan mampu mencukupi kebutuhan para pelanggannya, pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat baik, sedang untuk lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau para pelanggannya.

Kualitas produk juga harus diperhatikan karena pada umumnya konsumen akan memperhitungkan kualitas produk yang dimanfaatkannya. Mampukah kualitas produk yang didapatnya tersebut memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi konsumen karena mereka telah mengeluarkan biaya untuk berlangganan.

Harga yang diberikan harus sesuai dengan manfaat yang akan diterima oleh konsumen. Harga biasanya menjadi prioritas utama dalam pembelian suatu produk. Konsumen akan merasa puas bila biaya yang telah dikeluarkan sesuai

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan mampu memberikan kepuasan bagi konsumen yang berlangganan. Pelayanan yang baik dan ramah serta selalu tanggap akan membuat konsumen merasa puas.

Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau juga akan membuat konsumen merasa puas karena konsumen akan merasa lebih mudah dan nyaman untuk datang untuk berlangganan.

Sebagai salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Wonosobo yang bergerak dalam bidang pelayanan maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Wonosobo dituntut untuk mampu melayani dan mencukupi kebutuhan air minum bagi masyarakat Wonosobo. Tugas yang cukup berat dilaksanakan karena harus memahami hal-hal yang menjadi keinginan konsumen dan memerlukan kerjasama yang solid serta kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diberikan pada konsumen dan juga dituntut mampu menciptakan kepuasan bagi konsumen. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang akan dituangkan kedalam bentuk laporan yang berjudul **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN WONOSOBO”**.

B. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan penelitian. Hal ini dimaksudkan agar penelitian menjadi lebih terarah. Adapun yang menjadi batasan masalahnya adalah:

1. Konsumen yang diteliti adalah konsumen yang pada PDAM di Kabupaten Wonosobo.
2. Faktor-faktor yang menjadi perhatian peneliti adalah harga, produk, pelayanan, dan lokasi.

C. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor yang terdiri dari harga, produk, pelayanan, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
2. Diantara variabel harga, produk, pelayanan, dan lokasi manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor (harga, produk, pelayanan, dan lokasi) terhadap kepuasan konsumen

2. Untuk mengidentifikasi variabel (harga, produk, pelayanan, dan lokasi) yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama berada di bangku kuliah.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui kepuasan konsumen pada PDAM di Kabupaten Wonosobo demi kemajuan perusahaan itu sendiri.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber informasi dan sumber acuan untuk penelitian selanjutnya.