

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam rangka membangun pemasaran yang baik tentunya perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang memadai kepada pelanggan supaya pelanggan tetap loyal berlangganan. Menurut Parasuraman, dkk dalam Lopiyoadi (2013:216), kualitas pelayanan yaitu bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan yang dikategorikan kedalam harapan dan kenyataan atas layanan yang diterima oleh pelanggan. Kualitas pelayanan suatu kegiatan yang harus diberikan perusahaan dan juga karyawan agar dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas maka dapat diketahui bentuk layanan yang diberikan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik kepada pelanggan yaitu berupa penanganan keluhan terhadap pelanggan yang melakukan *complain*.

Untuk menangani keluhan pelanggan tersebut maka pihak PDAM Gresik melakukan pencucian pipa air supaya air yang tersalurkan kerumah pelanggan sudah bebar-benar bersih, serta melakukan pembuangan angin pada pipa supaya air disalurkan kepada rumah pelanggan berjalan tanpa hambatan. Meningkatkan loyalitas pelanggan tentunya perusahaan tidak hanya memperhatikan dalam pemberian layanan saja tetapi juga menciptakan rasa puas pelanggan.

Menurut Oliver dikutip Huriyati (2015:128), mengungkapkan definisi loyalitas pelanggan merupakan suatu sikap yang menunjukkan kesetiaan pada perusahaan atas layanan atau produk yang ditawarkan perusahaan, loyalitas pelanggan tersebut secara dimasa yang akan datang konsisten dengan sikapnya tersebut sehingga dapat memberikan perubahan sikap pelanggan. Berdasarkan pengertian di atas maka dapat diketahui tingkat loyalitas konsumen PDAM Giri Tirta Kab. Gresik yang terlihat dari jumlah pelanggan PDAM Giri Tirta Kab. Gresik tahun 2015-2019 seperti yang terlihat pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

**Tabel 1.1**

**Data Pelanggan PDAM Giri Tirta Kab. Gresik, 2015 – 2019**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>PELANGGAN AKTIF</b>	<b>PELANGGAN TS</b>	<b>PELANGGAN NON AKTIF</b>
1	2015	83.153	1776	125
2	2016	87.801	1637	85
3	2017	91.516	1788	53
4	2018	95.432	2090	48
5	2019	99.545	2771	61

Sumber: PDAM Kabupaten Gresik, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui konsumen PDAM Kabupaten Gresik tiap tahunnya mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut diketahui bahwa PDAM Kabupaten Gresik memberikan layanan yang terbaik dalam menanggapi permintaan pelanggan agar pelanggan merasa puas dengan fasilitas yang ditawarkan sehingga memiliki loyalitas yang tinggi menggunakan jasa air yang ditawarkan oleh PDAM Kabupaten Gresik.

Dengan peningkatan pelanggan tersebut diketahui bahwa ada juga pelanggan yang tidak rutin membayar atau ada tunggakan, dan dilakukan TS (Tutup Sementara) oleh petugas penagihan PDAM Giri Tirta Kab. Gresik sehingga pelanggan yang menunggak pembayaran tidak bisa menikmati jasa air yang ditawarkan oleh PDAM Giri Tirta Kab. Gresik sementara waktu sampai pelanggan tersebut membayar tunggakan tersebut.

Terjadinya pelanggan yang non aktif disebabkan karena pelanggan tidak menggunakan lagi sarana air yang disediakan oleh PDAM, karena air yang disalurkan ke rumah mereka hampir sering tidak keluar, dan juga warna air kecoklatan, kejadian ini biasanya dialami oleh pelanggan yang tinggal jauh dari pusat pengolahan air PDAM, sehingga air yang disalurkan tidak berjalan dengan normal, sehingga pelanggan memutuskan untuk menggunakan sarana sumur bor atau fasilitas Hipam Desa.

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti berkeinginan melakukan sebuah penelitian dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Selaras dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang sesuai yakni “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik ”

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Parsial terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ?
2. Apakah Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Keputusan Pembelian di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik

Manfaat Penelitian

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik
2. Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Secara Parsial Terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

3. Untuk Mengetahui kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan di PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

## **1.4 Manfaat**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Melalui penelitian ini diharapkan akan mempunyai implikasi teoritis bagi Ilmu Manajemen khususnya tentang Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta Kabupaten Gresik.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gresik Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis dalam mengambil keputusan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan yang dilakukan oleh pihak PDAM Kabupaten Gresik.

Bagi Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi pemahaman, tambahan wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang kondisi nyata praktek Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada BUMD seperti PDAM Kabupaten Gresik.

Bagi Universitas Gresik Untuk menambah literatur dan referensi yang dapat berguna sebagai dasar pemikiran bagi kemungkinan adanya penelitian yang sejenis di masa mendatang yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan publik pada instansi publik khususnya BUMD seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).