

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Konsumsi merupakan suatu *system* yang terdiri dari suatu rangkaian dari barang-barang dan jasa yang dikonsumsi setiap saat dalam berbagai periode waktu konsumsi. Secara konseptual ada tiga elemen yang terdapat dalam suatu *system* konsumsi yaitu: *attribute-level evaluations* (atribut tingkat evaluasi atau atribut tingkat keluhan); *satisfaction* (kepuasan); and *behavioral intentions* (keinginan berpindah). *System* konsumsi tersebut disusun menjadi subsistem produk dan *service* sebagai subsistem kunci bagi konsumen (Rust and Oliver dalam Palilati, 2007). Subsistem produk dan *service* ini terdiri dari berbagai atribut yang digunakan oleh konsumen dalam menentukan pilihan konsumsinya.

SERVPERF (*Service Performance*) dikembangkan oleh Cronin dan Taylor pada tahun 1992 dan 1994. Skala ini menyatakan bahwa ukuran kualitas jasa/pelayanan adalah kinerja dari jasa/pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Cronin dan Taylor menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja (SERVPERF) akan lebih merefleksikan kualitas jasa/pelayanan (Dharmayanti, 2006).

Produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang dapat memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat

cukup. Dalam konteks teori perilaku konsumen, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif pengalaman konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan yang tinggi atau kesenangan cenderung akan menyebabkan pelanggan berperilaku positif, terjadinya kelekatan emosional terhadap merek, dan juga preferensi rasional sehingga hasilnya adalah kesetiaan (loyalitas) pelanggan yang tinggi (Palilati, 2007).

PDAM merupakan perusahaan milik Pemerintah Kabupaten Banyumas yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan air bersih di wilayah kerjanya. PDAM Purwokerto telah melayani 60% dari masyarakat Purwokerto atau 15% dari keseluruhan masyarakat Kabupaten Banyumas. Jumlah karyawan PDAM Purwokerto sebanyak 83 orang. Masalah yang sering timbul pada umumnya berasal dari luar PDAM itu sendiri, biasanya yang sering terjadi keluhan dari para konsumen misalnya kebocoran pipa, biaya yang kadang-kadang mendadak tinggi karena ada kesalahan yang tidak disengaja. Keluhan-keluhan tersebut dapat membuat loyalitas pelanggan menjadi berkurang.

Adapun pelayanan yang telah dilakukan PDAM kepada pelanggan antara lain memberikan sarana pengaduan dan menanggapi pengaduan tersebut, mengganti meter apabila mati atau bermasalah yang dapat dilakukan pada meter yang telah digunakan kurang lebih 5 tahun. Adapun cara-cara yang telah ditempuh PDAM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain

pembayaran *on-line*, melayani dengan cepat begitu ada pengaduan langsung ditangani. Cara-cara yang ditempuh untuk meningkatkan loyalitas pelanggan antara lain dengan mengolah air yang terdapat di Patik raja dan Banyumas

Loyalitas konsumen adalah reaksi atau akibat dari terciptanya kepuasan pelanggan sebagai implementasi dari keberhasilan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi harapan pelanggan, Yuda Wicaksana (dalam Pratiwi, 2010).

Penelitian yang dilakukan oleh Dharmayanti (2006) tentang analisis dampak *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas nasabah (studi pada nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). Menemukan bukti bahwa *service performance* memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah mampu memoderate pengaruh *service performance* terhadap loyalitas nasabah.

Palilati (2004) melakukan penelitian tentang pengaruh tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di wilayah etnik Bugis. Penelitian ini menemukan bukti bahwa tingkat kepuasan *desired* memiliki hubungan yang signifikan tetapi negatif terhadap loyalitas nasabah kepada bank.

Selain penelitian tersebut terdapat penelitian lain yang dilakukan oleh Palilati (2007) tentang pengaruh nilai pelanggan, kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan perbankan di Sulawesi Selatan. Penelitian tersebut menemukan bukti bahwa tingkat kepuasan *adequate* dan tingkat kepuasan *desired* berpengaruh secara signifikan dan negatif terhadap loyalitas nasabah

di Sulawesi Selatan. Serta adanya hubungan langsung yang signifikan dan positif antara nilai dengan loyalitas nasabah.

Pratiwi (2010) melakukan penelitian tentang analisis pengaruh harapan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan internet *flash unlimited* di Semarang. Penelitian ini menemukan bukti bahwa variabel harapan pelanggan, kualitas produk, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Dharmayanti (2006). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan obyek penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan obyek nasabah Bank Mandiri Cabang Surabaya, sedangkan penelitian ini menggunakan obyek pelanggan PDAM di Banyumas. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Service Performance* Dan Kepuasan Sebagai *Moderating Variable* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PDAM Purwokerto).

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *service performance* secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PDAM di Purwokerto dan Dukuwaluh?
2. Apakah *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PDAM di Purwokerto dan Dukuwaluh?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi cakupan penelitian ini, maka *service performance* dibatasi pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM, kepuasan dibatasi pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan produk PDAM dan loyalitas dibatasi pada kesetiaan pelanggan terhadap produk PDAM. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2011 sampai bulan Februari 2012.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Untuk mengetahui pengaruh *service performance* secara langsung terhadap loyalitas pelanggan PDAM di Purwokerto dan Dukuwaluh.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas pelanggan PDAM di Purwokerto dan Dukuwaluh.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain:

1. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penyelesaian studi Manajemen S1 dan juga dapat memberikan tambahan pengetahuan serta pengalaman khususnya di bidang manajemen pemasaran. Dapat belajar untuk menerapkan dan mengaplikasikan ilmu-ilmu yang didapat selama kuliah.

2. Bagi PDAM

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan oleh PDAM dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan lebih loyal.

3. Bagi Ilmu Manajemen Pemasaran

Penelitian ini dapat menambah bukti empiris mengenai pengaruh *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas pelanggan yang dapat dijadikan dasar penelitian yang akan datang khususnya dibidang manajemen pemasaran.

