

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN
KOMUNIKASI *WORD OF MOUTH* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PDAM TIRTA
MANAKARRA CABANG KALUKKU
KABUPATEN MAMUJU**

*(The Influence Of Price, Service Quality, And Word Of Mouth Communication
On Costumer Satisfaction At PDAM Tirta Manakarra, Kalukku Branch,
Mamuju Regency)*



**HERFINA
NIM C0119328**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2023**

PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PDAM TIRTA MANAKARRA CABANG KALUKKU
KABUPATEN MAMUJU



HERFINA
NIM C0119328

Skripsi Sarjana Lengkap Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Sulawesi Barat
Telah Disetujui oleh

Pembimbing I

Dr. Wahyu Maulid Adha, S.E., M.M.
NIDN 0929037503

Pembimbing II

Nur Qamariah, S.S.Pd., M.Pd.
NIDN 0014129101

Menyetujui,

Koordinator Program Studi

Erwin, S.E., M.M.

NIP 19890903 201903 013

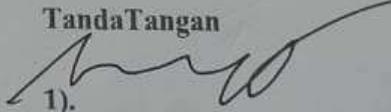
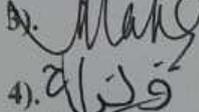
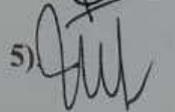
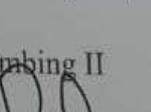
**PENGARUH HARGA, KUALITAS LAYANAN DAN KOMUNIKASI
WORD OF MOUTH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PDAM TIRTA MANAKARRA CABANG KALUKKU
KABUPATEN MAMUJU**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**HERFINA
NIM C0119328**

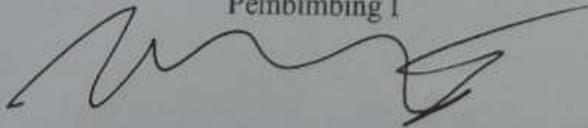
Telah diuji dan diterima Panitia ujian
Pada Tanggal 17 Mei 2024 dan dinyatakan lulus

TIM PENGUJI

Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1. Dr. Wahyu Maulid Adha SE.,MM	Ketua	1). 
2. Nur Qamariah S, S.Pd.,M.Pd	Sekretaris	2). 
3. Magfirah, SE.,M.si	Anggota	3). 
4. Wahdaniyah, SE.,MM	Anggota	4). 
5. Wulan Ayuandiani, SE.,MM	Anggota	5). 

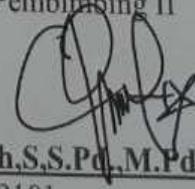
Telah Disetujui oleh

Pembimbing I



Dr. Wahyu Maulid Adha,S.E.,M.M.
NIDN 0929037503

Pembimbing II



Nur Qamariah,S,S.Pd.,M.Pd.
NIDN 0014129101

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr.Dra Enny Radjab, M.AB

NIP 1967032519994032001

ABSTRAK

Herfina. “Pengaruh Harga, Kualitas Layanan Dan komunikasi *Word Of Mouth* Terhadap Kepuasan pelanggan Di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku” .dibimbing oleh “**Dr. Wahyu Maulid Adha** dan **Nur Qamariah,S**”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan dan komunikasi *word of mouth* terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Kabupaten Mamuju yang berlokasi di Jalan poros Mamuju-Palu Desa Kabuloang Kecamatan Kalukku Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM cabang kalukku sebanyak 1,520 pelanggan. Untuk mendapatkan sampel yang dapat mewakili populasi menggunakan rumus slovin. jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 94. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa harga, kualitas layanan dan komunikasi *word of mouth* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Layanan, komunikasi *Word Of Mouth*, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Herfina. *"The Influence of Price, Service Quality and Word of Mouth Communication on Customer Satisfaction at PDAM Tirta Manakarra Kalukku Branch". Supervised by "Dr. Wahyu Maulid Adha, and Mrs. Nur Qamariah, S,".*

This research aims to determine the effect of price, service quality and word of mouth communication on customer satisfaction. This research approach is a quantitative approach. The location of this research was carried out at the Tirta Manakarra Regional Drinking Water Company (PDAM), Mamuju Regency, which is located on the Mamuju-Palu axis road, Kabuloang Village, Kalukku District, Mamuju Regency, West Sulawesi Province. The population in this study was all PDAM branch customers, totaling 1,520 customers. To get a sample that can represent the population, use the Slovin formula. The number of samples obtained was 94. Data analysis was carried out using the SPSS program. The results of the analysis show that price, service quality and word of mouth communication have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Price, Service Quality, Word of Mouth communication, Customer Satisfaction.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Memasuki persaingan yang semakin kompetitif, setiap perusahaan harus benar-benar dapat memenuhi pembeli. Dimana pemenuhan pembeli akan dilakukan ketika keinginan dan asumsi dapat diwujudkan oleh perusahaan. Kualitas bantuan terbaik dan ketepatan estimasi item adalah teknik yang tepat dalam memahami keinginan dan harapan ini. perusahaan sebenarnya harus menawarkan kualitas layanan terbaik untuk memenuhi dan tetap dipercaya oleh pelanggan.

Kualitas bantuan yang baik juga merupakan pemikiran yang dapat memengaruhi pilihan pembelian. Semakin baik sifat administrasi yang diberikan oleh perusahaan, semakin banyak pembeli yang puas. Ini tidak menutup kemungkinan bahwa dengan asumsi pelanggan terpenuhi, pembeli akan setia kepada organisasi.

Beberapa penelitian tentang kepuasan pelanggan, misalnya yang diarahkan oleh Kurnia (2015) dalam (Abdul Gofur 2019) menyatakan bahwa hasil kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, harga mempengaruhi loyalitas konsumen dan kualitas administrasi dan biaya secara bersama-sama. berdampak penting terhadap loyalitas konsumen. Namun, dibandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agung (2018) dalam (Abdul Gofur 2019), mengenai pemenuhan pelanggan ditinjau dari aspek Keuangan Syariah beralasan bahwa biaya tidak mempengaruhi pemenuhan

pembeli Indomaret. Apalagi penelitian oleh Fitriani (2016) dalam (Abdul Gofur 2019), bahwa biaya, kualitas barang, dan kualitas administrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Kabupaten Mamuju merupakan badan usaha milik daerah yang pengelolaannya berada dibawah naungan kementerian pekerjaan umum dimana pembentukannya bertujuan untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kabupaten Mamuju sampai pada Cabang Kalukku. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra memiliki tugas pokok yaitu menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek social, kesejahteraan dan pelayanan umum serta aspek ekonomi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju mempunyai visi “menjadi perusahaan yang sehat dengan kualitas pelayanan prima”. Misi Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Manakarra meningkatkan kepuasan pelayanan pelanggan, meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, meningkatkan pengendalian dan pengelolaan sumber daya air beku, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mewujudkan terciptanya budaya kerja yang positif dan nyaman.

Tabel 1.1

Klasifikasi tariff progresif**LAMPIRAN II KEPUTUSAN BUPATI MAMUJU****NOMOR : 188.45/ /KPTS/VIII/2022****TANGGAL : Agustus 2022**

	JENIS	Kode	Pemakaian Minimum	Klasifikasi Tarif Progresif			
				0-10	10,1-20	20,1-30	>30
1	KELOMPOK I			0-10	10,1-20	20,1-30	>30
	SOSIAL UMUM	S1	10	1.500	1.750	2.000	2.250
	SOSIAL KHUSUS A	S2	10	1.750	2.000	2.250	2.700
	SOSIAL KHUSUS B	S3	10	2.000	2.250	2.500	2.700
2	KELOMPOK II			0-10	10,1-20	20,1-30	>30
	Rumah Tangga A	R1	10	2.500	2.700	2.000	3.200
	Rumah Tangga B	R2	10	3.000	3.200	3.500	3.700
	Rumah Tangga C	R3	10	3.500	3.700	4.000	4.200
	Rumah Tangga D	R4	20	4.000		4.500	
	Rumah Tangga E	R5	20	4.000		5.100	
3	KELOMPOK III			0-10	10,1-20	20,1-30	0
	NIAGA						
	Niaga Kecil	1	20	5.500		7.500	
	Niaga Sedang	2	20	7.500		.000	
	Niaga Besar	3	20	.000		12.000	
	INDUSTRI						
	Industry Kecil	I1	20	6.500		8.000	
	Industry Sedang	I2	20	8.000		10.500	
	Industry Besar	I3	20	10.500		13.500	
4	KELOMPOK KHUSUS			Tarif Kesepakatan			
	NON KOMERSIL	NK1	20	4.000		4.500	
	KOMERSIL						
	Bendahara Dan Pelabuhan	K2		25.000			
	Pelayanan Umum /Tangki	K3	30	35.000			

BUPATI MAMUJU**Hj. Sitti Sutinah Suhardi, S.H.,M.Si**

Kenaikan tariff air bersih sudah diberlakukan mulai Agustus 2022, kenaikan meliputi beban berlangganan. Pembayaran rekening air dilakukan setiap bulan dimana pada setiap rekening cicilan hanya terdapat satu nomor saja. asosiasi dan harus diisi dengan satu angsuran. Biaya penggunaan air bulanan ditentukan berdasarkan tugas kelas pelanggan. Penggunaan 0-10 M3 dikenakan pajak 1, penggunaan 11-20 M3 dikenakan pajak 2, penggunaan 21-30 M3 dikenakan retribusi 3, dan penggunaan > 30 M3 dikenakan pajak 4. Dari situ ke depan, berapa banyak penggunaan air yang diduplikasi oleh tugas seperti yang ditunjukkan oleh kelompok klien. Kemudian jumlah tersebut ditambahkan ke biaya organisasi yaitu sebesar 2.500 dan ditambahkan lagi dengan dana meter pipa pelanggan sebesar 2.500.

Permasalahan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju yaitu terkait penerapan harga kepada pelanggan dimana harga tersebut tidak menentu dan kualitas pelayanan yang kurang diperhatikan oleh karyawan. Misalnya kepada tingkat kepuasan pelanggan terhadap air yang kurang jernih dan air yang tiba-tiba mati dan kurang diperhatikan sedangkan pelanggan terus membayar walaupun air mati cukup lama.

Permasalahan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju yaitu terkait kualitas pelayanan. Pelanggan yang biasa komplain karena air yang mati atau air yang kurang jernih itu respon karyawan biasa cukup lama sehingga

pelanggan merasa bahwa mereka itu kurang ditanggapi atau kurang diperhatikan karena efek dari karyawan itu sendiri.

Permasalahan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju terkait komunikasi *Word Of Mouth*. Komunikasi *Word Of Mouth* atau yang sering dikenal dengan komunikasi mulut ke mulut yaitu kurangnya komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan, sehingga konsumen hanya mendengar kualitas layanan dari pelanggan yang lain, sehingga konsumen kurang mengetahui lebih jelas kelebihan dan kekurangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) karena kurangnya komunikasi langsung antar karyawan.

Beberapa dari masalah ini, untuk memberikan loyalitas konsumen, memiliki kualitas layanan yang baik kepada pelanggan adalah penting. Menawarkan dukungan cepat dan tepat, membantu klien mendapatkan kebutuhan mereka dan memiliki opsi untuk memberikan jawaban untuk klien. Kemampuan organisasi untuk menawarkan jenis layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada klien dengan pedoman yang telah ditentukan sebelumnya, memberikan layanan yang lebih cepat dan lebih baik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ pengaruh harga, kualitas layanan dan Word Of Mouth terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku?
3. Apakah Word Of Mouth berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku?
4. Apakah harga, kualitas layanan dan Word Of Mouth berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku.
3. Untuk mengetahui pengaruh Word Of Mouth terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan, dan Word Of Mouth terhadap kepuasan konsumen di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku.

1.4 Manfaat Penelitian

Keuntungan yang diharapkan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a) Sebagai wujud komitmen terhadap ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang promosi eksekutif yang berhubungan dengan biaya, kualitas administrasi dan pemenuhan kebutuhan pembeli.
- b) Konsekuensi dari studi ini dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk pendalaman lebih lanjut, khususnya yang berhubungan dengan pergerakan biaya, kualitas administrasi dan pemenuhan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

- a) Menyumbang pemikiran untuk asosiasi yang bersangkutan sesuai dengan latihan pendukung.
- b) Sebagai input atau bahan info untuk pengembangan lebih lanjut kualitas bantuan dalam Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Komunikasi *Word Of Mouth* terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju. Berdasarkan olah data dengan menggunakan SPSS, kini dapat ditarik kesimpulan yang menyatakan:

1. Hasil penelitian yang diperoleh. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju. Dapat dijelaskan, bahwa memberikan pelayanan air bersih sesuai dengan keterjangkauan Harga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju.
2. Hasil penelitian yang diperoleh, Kualitas Layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju. Dapat dijelaskan bahwa meskipun pelanggan atau konsumen tetap menggunakan air atau berlangganan di Perusahaan tersebut, karyawan juga harus tetap memperhatikan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan seperti mendengar kritik dan saran dari pelanggan agar mendapatkan kepuasan dari pelanggan di PDAM Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju.

3. Hasil penelitian yang diperoleh, Komunikasi *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju. Dapat dijelaskan bahwa Komunikasi *Word Of Mouth* harus diperhatikan karyawan seperti komunikasi yang baik terhadap konsumen atau pelanggan agar dapat memberikan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju.
4. Harga, dan Komunikasi *Word Of Mouth* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju. Dapat dijelaskan bahwa, jika Harga dan Komunikasi *Word Of Mouth* diberikan baik dan perusahaan memperhatikan kepuasan pelanggannya, maka hal tersebut akan memberikan dampak positif kepada perusahaan karena pelanggan akan memberikan informasi kepada konsumen lain agar berlangganan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil analisis dan pembahasan yang diperoleh, berikut ini ada beberapa saran dari peneliti :

1. Sebaiknya bagi perusahaan untuk dapat menstabilkan harga sesuai dengan kualitas air yang diberikan sehingga kepuasan pelanggan atau knsumen dapat terpenuhi.

2. Kepada para Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Manakarra Cabang Kalukku Kabupaten Mamuju agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan Komunikasi WOM terhadap pelanggan sehingga mendapatkav hasil kerja yang lebih baik.
3. Bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya, lebih baik menambahkan variabel yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan serta memperluas objek penelitian yang akan digunakan sehingga peneliti selanjutnya dapat melengkapi penelitian sebelumnya.