

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Air merupakan salah satu unsur kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan setelah udara. Sebagian besar sistem dalam tubuh manusia memerlukan air. Air yang dibutuhkan manusia meliputi air layak pakai yang bersih dan sehat untuk keperluan rumah tangga serta air yang sudah memenuhi syarat layak konsumsi untuk keperluan minum. Sebagian tubuh manusia 90% adalah air, untuk memenuhi kebutuhan air dalam tubuh manusia diwajibkan mengkonsumsi air minimal 8 gelas per hari, (hydromart.co.id). Menurut perhitungan WHO di negara-negara maju setiap orang memerlukan air antara 60-120 liter per hari, sedangkan untuk negara-negara berkembang termasuk Indonesia setiap orang memerlukan air antara 30-60 liter per hari, (Endira Widya Lutfiana, 2017:3).

Saat ini masalah air bersih merupakan suatu hal yang fatal bagi keberlangsungan hidup, karena air memiliki manfaat bagi kesehatan tubuh dan untuk keperluan rumah tangga seperti, mencuci, memasak dan mandi. Air bersih saat ini menjadi satu hal yang langka bagi masyarakat desa yang berada dalam kota. Hal ini disebabkan banyaknya industri besar maupun kecil yang membuang limbah hasil produksi ke sungai - sungai, selain itu pembuangan sampah sembarangan ke sungai serta aktivitas menangkap ikan menggunakan bahan peledak juga menjadi faktor terjadi pencemaran air.

Keterbatasan air bersih saat ini menjadi masalah bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari - hari. Untuk mendapatkan air bersih saat ini dirasa sangat sulit bagi masyarakat, karena pencemaran air yang saat ini terjadi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih banyak produsen yang memutuskan untuk membuka usaha depo air isi ulang. Banyaknya usaha depo air isi ulang yang ada membuat masyarakat melakukan evaluasi terlebih dahulu sebelum melakukan pembelian. Dalam hal ini, masyarakat lebih mengutamakan kualitas air yang akan dipergunakan untuk kebutuhan konsumsi dan rumah tangga.

Kualitas merupakan aspek penting bagi perkembangan perusahaan (Hana Catur Wahyuni, dkk, 2015:3). Saat ini, sebagian besar konsumen mulai menjadikan kualitas sebagai parameter utama dalam menjatuhkan pilihan terhadap suatu produk/layanan. Produk adalah pemahaman produsen sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Sutama Wisnu dan I Made Bagus, 2015:49). Kotler (2008) dalam Nindria Untarini, (2014:112) Kualitas Produk adalah karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. Air dapat dikatakan memiliki kualitas yang baik apabila mempunyai standart tertentu, yaitu memenuhi persyaratan fisik, kimiawi dan mikrobiologi. Syarat fisik air bersih meliputi, tidak keruh, tidak berwarna apapun, tidak berasa apapun, suhu antara 10-25 derajat Celcius atau suhu sejuk, tidak meninggalkan endapan, ([www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com)).

Untuk mewujudkan rasa puas dan mempertahankan pelanggannya para produsen depo air isi ulang harus memperhatikan kualitas air yang dijualnya. Selain itu, memberikan suatu pelayanan yang baik juga dapat dilakukan untuk memuaskan pelanggan.

Pelayanan adalah sebuah strategi komunikasi kepada konsumen sebagai strategi pemasaran dalam memasarkan produk baik barang ataupun jasa (Zuyina Lukluk Aningsih, 2017:77). Bagi perusahaan memuaskan kebutuhan pelanggan berarti harus memberikan suatu pelayanan berkualitas. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan. Untuk membuat pelanggan merasa puas maka perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan, karena apabila pelanggan merasa puas maka akan melakukan pembelian kembali. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan dapat memenuhi keinginan konsumen/pelanggan yang diberikan oleh suatu organisasi (Zuyina Lukluk Aningsih, 2017:83-84). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh produsen depo air isi ulang juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat menarik konsumen baru. Pelayanan yang banyak dilakukan oleh produsen-produk saat ini adalah layanan pengiriman barang. Produsen depo air isi ulang juga menerapkan hal yang sama dengan memberikan jasa pelayanan pengiriman galon, selain itu produsen depo air isi ulang juga memberikan jasa pelayanan untuk kebersihan galon. Kualitas pelayanan yang baik cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan dan dapat menjadi daya tarik untuk konsumen baru.

Selain pelayanan yang diberikan oleh produsen depo air isi ulang, hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sesuainya harga untuk mendapatkan suatu barang. Harga memegang peranan kunci dalam membangun hubungan dengan pelanggan.

Harga merupakan satu - satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi. Secara sederhana harga bisa diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan/atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas/kegunaan tertentu yang dipergunakan untuk mendapatkan sebuah produk, (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2012:315). Bagi sebagian masyarakat tingkat harga menjadi salah satu simbol dari kualitas produk yang ditawarkan. Harga adalah jumlah sesuatu yang memiliki nilai pada umumnya berupa uang yang harus dikorbankan untuk mendapatkan suatu produk, (Suparyanto dan Rosad 2015:141). Saat ini harga merupakan elemen yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk membeli sebuah produk. Harga air pada depo air isi ulang merupakan hal yang menjadi penentu bagi masyarakat dalam melakukan suatu pembelian. Semakin tinggi penetapan harga dapat mempengaruhi keputusan pembelian air bersih pada depo air isi ulang, dalam hal ini konsumen lebih memilih suatu harga yang sesuai dengan kemampuannya. Penetapan harga yang sesuai bertujuan untuk terciptanya kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sudah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan dari suatu perusahaan. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya

pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Fandy Tjiptono, 2019:377). Kotler dan Keller (2012) dalam Fandy Tjiptono, (2019:378) Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah pada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek. Bagi produsen depo air isi ulang kepuasan pelanggan merupakan tujuannya. Demi terciptanya tujuan tersebut produsen depo air isi ulang memberikan kualitas produk yang baik dengan kualitas pelayanan dan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kualitas lebih rendah daripada harapan, yang terjadi ketidakpuasan emosional. Jika kualitas lebih besar daripada harapan, yang terjadi kepuasan emosional.

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat menyebabkan permintaan akan air bersih yang semakin tinggi. Salah satunya di Kabupaten Sidoarjo, berdasarkan survei dari (bps.go.id) pada tahun 2017 menyatakan bahwa masyarakat Sidoarjo memiliki air yang layak dikonsumsi sebesar 94% sedangkan air yang tidak layak dikonsumsi sebesar 6% yang diakibatkan pencemaran air. Kabupaten Sidoarjo adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia dengan jumlah penduduk 2.266.533 jiwa pada tahun 2019 yang terdiri dari 18 Kecamatan dan 353 Kelurahan (Wikipedia).

Daftar Kecamatan yang ada di Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Daftar Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo**

1. Sidoarjo	10. Porong
2. Balongbendo	11. Sedati
3. Buduran	12. Sukodono
4. Candi	13. Taman
5. Gedangan	14. Tanggulangin
6. Jambon	15. Tarik
7. Krembung	16. Tulangan
8. Krian	17. Waru
9. Prambon	18. Wonoayu

**Sumber : Wikipedia**

Kabupaten Sidoarjo merupakan salah satu daerah yang memiliki permasalahan pencemaran air , hal tersebut disebabkan pembuangan limbah - limbah yang dihasilkan dari pabrik maupun industri rumahan. Permasalahan pencemaran air juga dirasakan oleh masyarakat di kecamatan Sedati, khususnya desa Semampir. Dampak dari pencemaran air menjadi masalah bagi masyarakat yang bertempat tinggal di desa dalam kota. Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan air bersih banyak produsen yang membuka usaha depo air isi ulang. Usaha depo air isi ulang membantu masyarakat untuk memperoleh air bersih dengan mudah. Membuka usaha depo air isi ulang dirasa menguntungkan hal ini ditandai dengan adanya beberapa usaha depo air isi ulang yang ada di Desa Semampir.

Usaha depo air isi ulang yang ada di Desa Semampir adalah sebagai berikut : Depot Air Isi Ulang Biru, Depot Air Isi Ulang Sakura, Depo Air Isi Ulang FREZZ, Depo Air Isi Ulang OASIS, Depo Air Isi Ulang RRI. Persaingan yang ketat antara produsen depo air isi ulang di desa Semampir, membuat para produsen melakukan segala cara untuk menarik masyarakat membeli produknya. Hal yang dilakukan produsen seperti menurunkan harga tetapi tidak memperhatikan kualitas produknya. Oleh sebab itu depo air isi ulang RRI selalu melakukan evaluasi terhadap kualitas air, apabila air minum memiliki kualitas yang rendah dapat memicu berbagai macam penyakit salah satunya adalah diare. Air dapat dikatakan bersih apabila sudah memenuhi syarat, pemilihan kualitas yang baik merupakan hal yang harus diperhatikan oleh depo air isi ulang RRI, selain itu adanya jasa pelayanan untuk kebersihan juga menjadi hal yang diharapkan oleh pelanggan. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan, hal ini juga dirasakan oleh masyarakat desa Semampir Sedati. Kebanyakan warga desa Semampir memutuskan membeli suatu produk apabila harganya lebih rendah dengan produk yang sama. Dalam hal ini, penetapan harga air merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan bagi depo air isi ulang RRI untuk mempertahankan dan menumbuhkan rasa puas kepada pelanggannya.

Depo air isi ulang RRI adalah salah satu depo air isi ulang yang berada di Desa Semampir Kecamatan Sedati.

Dengan jumlah pelanggan selama tahun 2018 sebanyak 7.167 pelanggan, dengan jumlah penjualan sebanyak 24.651 galon (Depo air isi ulang RRI).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, membuat peneliti terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depo Air Isi Ulang RRI di Desa Semampir Sedati”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati ?
3. Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati ?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati.
2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati.
4. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada depo air isi ulang RRI di Desa Semampir Sedati.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Sebagai salah satu bahan informasi atau bahan kajian dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### **1. Bagi Depo Air Isi Ulang RRI**

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga demi terciptanya kepuasan pelanggan.

## **2. Bagi Universitas Adi Buana Surabaya**

- a. Hasil dari penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk mengembangkan ilmu manajemen khususnya dalam bidang pemasaran.
- b. Sebagai tambahan referensi pada perpustakaan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya serta sebagai kajian literatur bagi mahasiswa - mahasiswi yang akan melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

## **3. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan serta menjadi kesempatan bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dengan kondisi yang terjadi di lapangan.