BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan sumber daya alam yang sangat diperlukan oleh makhluk hidup baik untuk memenuhi kebutuhannya maupun menopang hidupnya secara alami. Kegunaan air yang bersifat umum atau menyeluruh dari setiap aspek kehidupan baik dilihat dari segi kuantitas maupun kualitas.[1]

Kebutuhan air bersih merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh lapisan masyarakat untuk keperluan minum, mandi dan memasak maupun mencuci. Pemenuhan kebutuhan air bersih harus diorientasikan pada kualitas sebagaimana persyaratan kesehatan air bersih, kuantitas dan kontinuitasnya. Kebutuhan air bersih pun juga diperlukan oleh masyarakat Kecamatan Sugio Kabupaten Lamongan. Karena segala aktivitas masyarakat di berbagai aspek manapun memerlukan air bersih.

Sumber daya alam air dapat diperoleh dari mata air yang berasal dari pegunungan, sungai, danau, sumur, hujan dan lainnya. Namun, terkadang sumber daya alam air tersebut belum dapat dimanfaatkan, karena air yang keruh dan bahkan masih tercampur dengan zat-zat kimia, mikroorganisme atau zat pengotor tertentu lainnya. Seperti contohnya daerah Lamongan yang air tanahnya sedikit berbau. Untuk mendapatkan air bersih, maka

[1] Iwan Setiyanto, "*Analisa Kebutuhan Air Bersih (Studi Kasus Instalasi Pengolahan Air Kutoarjo)*, Skripsi Universitas Muhammadiyah Purworejo, Banyumas, 2017.

memerlukan adanya perusahaan jasa pelayanan pengolahan atau penyedia air bersih untuk kemudian disalurkan kepada masyarakat.

Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Pada Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada Pemerintah Daerah. Melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada suatu instansi yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).[2]

Pengelolaan air bersih menjadi monopoli pemerintah yang pengelolaannya diserahkan kepada daerah berupa Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) melalui PDAM. Dalam hal ini *monopoli by law* adalah monopoli yang tidak dilarang karena sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (2), yaitu "Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. Hal ini didukung oleh Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3), yang berbunyi: "Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran

[2] Vicky T. Nugraha, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Kota Bandung"*, Skripsi Universitas Widyatama, Bandung, 2012.

rakyat". Monopoli PDAM atas pengelolaan air bersih ini dimaksudkan agar distribusi air bersih bisa merata.[3]

Monopoli tersebut merupakan monopoli yang dilakukan dengan tujuan untuk kemashlahatan umat. Dalam hal ini, PDAM sebagai wakil negara bertindak sebagai pengelola, bertugas untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat dan sebagai tindakan proteksi terhadap pemanfaatan sumber daya air oleh pihak-pihak komersial yang hanya ingin meraih keuntungan pribadi atau kelompok. Kebijakan monopoli dilakukan demi terciptanya pemenuhan kebutuhan air dalam upaya membantu pemerintah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.[4]

Pemerintah Daerah mendirikan perusahaan daerah atas dasar pertimbangan: menjalankan ideologi yang dianutnya, bahwa sarana produksi milik masyarakat; melindungi konsumen dalam hal ada monopoli alami; dalam rangka mengambil alih perusahaan asing; menciptakan lapangan kerja atau mendorong pembangunan ekonomi daerah; dianggap cara yang efisien untuk menyediakan layanan masyarakat, dan/atau menebus biaya, serta menghasilkan penerimaan Pemerintah Daerah.[5]

PDAM Lamongan merupakan perusahaan milik pemerintah Kabupaten Lamongan yang mempunyai tugas pokok menyelenggarakan

---

[3] Ratna Widyaningtyas, "*Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar*", Skripsi Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2011.
[4] Dina Mariyana, "*Monopoli Jual Beli Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bantul dalam Perspektif Hukum Islam*", Skripsi UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2009.
[5] Raudhati Azda, "*Pelaksanaan Pelayanan Air Bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Kota Bandar Lampung*", Skripsi Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2014.

pengelolaan dan pelayanan air bersih di wilayah kerjanya. Dan tersebar di 9 kantor unit pelayanan. Salah satunya berada di Kecamatan Sugio.

PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyediaan air bersih. Kegiatan utamanya yaitu usaha-usaha untuk menghasilkan, menyediakan dan menyalurkan air bersih kepada masyarakat. PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan bertugas untuk mengelola sumber daya air yang ada di daerah Sugio untuk di distribusikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih. Selain itu, PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan juga ikut serta dalam mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta memperoleh laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah Lamongan.[6]

PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan saat ini telah melayani 985 pelanggan terhitung sampai dengan Juli 2018.

Tabel 1.1
Data Pelanggan PDAM Unit Sugio
pada Desember 2015 sampai dengan Juli 2018

Tahun	Jumlah Pelanggan
2015	932
2016	948
2017	974
2018	985

Sumber: Kantor Unit Pelayanan Sugio 2018

[6] Vicky T. Nugraha, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Kota Bandung"*.

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa setiap tahunnya jumlah pelanggan mengalami peningkatan. Pada tahun 2015 sebanyak 932 pelanggan, tahun 2016 sebanyak 948 pelanggan, tahun 2017 sebanyak 974 pelanggan dan tahun 2018 sebanyak 985 pelanggan.

Pada penelitian ini peneliti terlebih dahulu melakukan observasi awal. Peneliti menyebarkan angket observasi kepada 50 responden/pelanggan PDAM Unit Sugio. Dari observasi tersebut, di peroleh data sebagai berikut:

Tabel 1.2
Lamanya menjadi Pelanggan di PDAM Unit Sugio

Rentang Tahun	Jumlah Pelanggan
1 - 5 tahun	-
6 - 10 tahun	16
11 - 16 tahun	34

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa lamanya 50 pelanggan tersebut menjadi pelanggan di PDAM Unit Sugio sudah lebih dari 5 tahun. Rentang 6 – 10 tahun sebanyak 16 orang dan pada rentang 11 – 16 tahun sebanyak 34 orang. Hal ini menandakan pelanggan sangat loyal dan bergantung pada PDAM karena kebutuhan pelanggan akan air bersih. Terbukti dengan adanya pelanggan yang membayar tagihan rekening setiap bulannya.

Tabel 1.3
Pelaporan Masalah/Kerusakan

Pernah/Tidak Pernah	Jumlah Pelanggan
Pernah	50
Tidak Pernah	-

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa semua pelanggan mengalami masalah atau kerusakan pada sambungan pipa PDAMnya. Masalah atau kerusakan tersebut seperti stop kran rusak, pipa bocor, pipa pecah, air tersumbat, air yang keluar keruh dan meteran air rusak/mati.

Tabel 1.4
Respon Pelanggan terhadap Penanganan Masalah/Kerusakan

Tanggap dan Puas	Jumlah Pelanggan
Ya	38
Tidak	12

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui respon pelanggan terhadap penanganan kerusakan sebanyak 38 orang menyatakan bahwa staf tanggap terhadap laporan dan pelanggan merasa puas atas pelayanan perbaikan. Dan 12 orang menyatakan sebaliknya. Semua laporan masalah/kerusakan dari pelanggan dapat diperbaiki dengan baik oleh staf sesuai dengan kerusakannya masing-masing.

PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan merupakan salah satu perusahaan monopoli, dimana hanya ada satu penyedia produk dan jasa,

tidak ada unsur persaingan dari perusahaan yang lain. Meskipun demikian, PDAM Unit Sugio juga harus tetap menjaga kepuasan pelanggannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya.[7] Jika kinerja sesuai harapan, maka pelanggan puas. Dan jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan sangat puas, senang, dan gembira.[8] Jasa akan menjadi sesuatu yang bermanfaat apabila didasarkan pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Artinya perusahaan harus mencurahkan perhatiannya pada hal-hal yang memang dianggap penting agar pelanggan merasa puas dalam menggunakan produk/jasa.[9]

Adapun dalil kepuasan pelanggan dalam Al-Qur'an yaitu:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya: "Dan (amatlah baiknya) kalau mereka berpuas hati dengan apa yang diberikan oleh Allah dan Rasul-Nya kepada mereka, sambil mereka berkata: "Cukuplah Allah bagi kami Allah akan memberi kepada kami dari limpah kurnia-Nya, demikian juga Rasul-Nya sesungguhnya kami senantiasa berharap kepada Allah". (QS. At-Taubah: 59).[10]

PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumennya melalui penyampaian produk dan jasa dengan kualitas terbaik. Kualitas pelayanan yang prima harus ditampilkan

---

[7] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), 42.
[8] Lerbin R. Aritonang, *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 2.
[9] Dadang Hendriana dan Miduk J.S, "*Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual di Santosa Hospital Bandung Central*", UNPAS, Bandung, 2016.
[10] Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: PT Syaamil Cipta Media, 2005), 196.

oleh Badan Usaha Milik Daerah khususnya PDAM sebagai satu-satunya perusahaan pengelola air bersih, dengan tujuan untuk menghasilkan pelanggan dengan perasaan senang. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus menempatkan kepuasan konsumen sebagai tujuan utama dengan diwujudkan melalui pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi para pelanggan.[11]

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standart pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.[12] Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.[13] Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, semakin berkualitasnya pelayanan yang diberikan perusahaan maka pelanggan akan semakin merasa puas.

Kualitas pelayanan dapat diwujudkan dengan adanya tindakan yang dilakukan oleh staf atau karyawan perusahaan, seperti pemasangan sambungan baru yang mudah dan sesuai rencana, pelayanan cepat dan tepat,

---

[11] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 145.
[12] Listanti, et. al., *"Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah Mungkur dan Kudu)"*, UNDIP, Semarang, 2015.
[13] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 140.

pelayanan sopan dan ramah, sarana dan prasarana yang lengkap, staf tanggap atas laporan kerusakan, staf melayani dengn sabar dan perhatian, dan staf yang memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Tabel 1.5
Faktor-faktor yang mempengaruhi
Kepuasan Pelanggan PDAM Unit Sugio

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	**Jumlah Responden**
Kualitas Pelayanan	36
Kualitas Produk	14
Harga	-
Emosional	-
Biaya dan Kemudahan	-
Jumlah	**50**

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM Unit Sugio paling tinggi adalah kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan dari PDAM Unit Sugio untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan?

C. Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan bagaimanapun bentuknya pasti memiliki tujuan yang hendak dicapai. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan.

D. Kegunaan Penelitian

Dari uraian latar belakang, judul, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, diharapkan penelitian ini bermanfaat.

1. Kegunaan Teoritis

   Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan, namun masih perlu pengkajian ulang yang lebih rinci dalam proses penyempurnaan.

2. Kegunaan praktis

   a. Bagi Peneliti

   Dari penelitian ini penulis berharap dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian ilmiah, serta sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh dengan selama perkuliahan dengan prakteknya dilapangan. Selain itu untuk menambah wawasan keilmuan dan daya analisis penulis yang kelak akan dijadikan bekal bila terjun ke masyarakat.

   b. Bagi Lembaga Pendidikan

   Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah ilmu pengetahuan, informasi dan memberi masukan pada perkembangan ilmu pengetahuan, menambah khazanah bacaan ilmiah, dan juga sebagai evaluasi bagi mahasiswa khususnya Ekonomi Syari’ah untuk melihat penerapan teori yang didapat dari perkuliahan.

c. Bagi PDAM Unit Sugio Kabupaten Lamongan

Dari penelitian ini, diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam melayani para pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara yang selanjutnya diuji kebenarannya sesuai dengan model dan analisi yang cocok. Hipotesis penelitian dirumuskan atas dasar kerangka pikiran yang merupakan jawaban sementara atas masalah yang dirumuskan.[14]

Hipotesis alternatif atau juga bisa disingkat H_a yaitu hipotesis yang menyatakan keberadaan hubungan di antara variabel yang sedang dioperasionalkan.[15] Hipotesis ini menyatakan ada signifikansi hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).[16] Hipotesis nol disingkat dengan $H_{0.}$ Hipotesis nol mempunyai bentuk dasar atau memiliki statement yang menyatakan tidak ada hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang akan diteliti.

---

[14] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 88.
[15] Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 70.
[16] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Pernada Media, 2005), 80.

Maka berdasarkan pengertian diatas, hipotesisi penelitian ini adalah:

1. H_a : Ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. H_0 : Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

F. Telaah Pustaka

Telaah pustaka digunakan untuk menjelaskan judul dan isi singkat kajian-kajian yang pernah dilakukan terkait topik yang akan diteliti. Dalam hal ini setidaknya ada 3 (tiga) penelitian yang pernah diteliti dan relevan terkait dengan judul penelitian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan".

1. Penelitian yang dilakukan Ana Khoirun Nisak tahun 2011 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Rahmat Kediri". Penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan secara umum atau secara keseluruhan dan apakah ada pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Kemudian hasil analisanya adalah bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BMT Rahmat Kediri.[17]

   Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian Ana Khoirun Nisak adalah sama-sama membahas mengenai kualitas

[17] Ana Khoirun Nisak, *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah di BMT Rahmat Kediri"*, Skripsi STAIN, Kediri, 2011.

pelayanan dan pengaruhnya. Perbedaannya, pada penelitian yang dilakukan oleh Ana Khoirun Nisak tersebut pengaruhnya dihubungkan pada loyalitas nasabah. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan ini pengaruh kualitas pelayanan dihubungkan pada kepuasan pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sukinah tahun 2015 dengan judul penelitian "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri". Penelitian ini membahas kinerja karyawan yang dihubungkan dengan kepuasan nasabah. Dengan hasil analisa bahwa penelitian ini signifikan, yang artinya kinerja karyawan Koperasi Syari'ah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.[18]

   Persamaan penelitian yang akan diteliti dengan penelitian Sukinah adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah/pelanggan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya adalah penelitian Sukinah tersebut membahas tentang kinerja karyawan. Sedangkan penelitian yang akan diteliti ini membahas tentang kualitas pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh M. Asnal Mutholib tahun 2015 dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri". Penelitian ini meneliti tentang kualitas produk secara umum

[18] Sukinah, *"Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Syari'ah Muhammadiyah Kota Kediri"*, Skripsi STAIN, Kediri, 2015.

atau secara keseluruhan dan apakah ada pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil analisanya adalah bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri.[19]

Persamaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian M. Asnal Mutholib adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah/pelanggan dan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Perbedaannya adalah penelitian M. Asnal Mutholib tersebut membahas tentang kualitas produk. Sedangkan penelitian yang akan diteliti ini membahas tentang kualitas pelayanan.

G. Penegasan Istilah

Penulis akan menjelaskan mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini agar tidak terdapat perbedaan penafsiran atau perbedaan dalam menginterpretasikan, juga memberikan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dan untuk memberikan pengertian kepada pembaca mengenai apa yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Sugio Kabupaten Lamongan", penegasan dari istilah-istilah diatas adalah sebagai berikut:

---

[19] M. Asnal Mutholib, *"Pengaruh Kualitas Produk Tabungan BRIS iB terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah di Pondok Pesantren Al-Falah Ploso Kediri"*, Skripsi STAIN, Kediri, 2015.

1. Kualitas pelayanan

Adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh daya yang dimiliki perusahaan.[20]

2. Kepuasan Pelanggan/Konsumen

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas.[21]

---

[20] Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 140.
[21] Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, 42.