

**PENGARUH CRM, NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA DHAHA KOTA
KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen



OLEH:

LINA WAHYUNI PUTRI
NPM: 19.1.02.02.0016

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2023**

Skripsi Oleh:

LINA WAHYUNI PUTRI
NPM: 19.1.02.02.0016

Judul :

**PENGARUH CRM, NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA DHAHA KOTA
KEDIRI**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 26 Juni 2023

Pembimbing I



Dian Kusumaningtyas, S.E., M.M.
NIDN : 0703108302

Pembimbing II



Itot Bian Raharjo, S.Pd., S.E., M.M.
NIDN : 0718118401

Skripsi Oleh:

LINA WAHYUNI PUTRI
NPM: 19.1.02.02.0016

Judul :

**PENGARUH CRM, NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA DHAHA KOTA
KEDIRI**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal: 14 Juli 2023

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dian Kusumaningtyas, S.E., M.M.
2. Penguji I : M. Zuhdi Sasongko, S.E., Ak., M.MT.
3. Penguji II : Itot Bian Raharjo, S.Pd., S.E., M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB,

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Lina Wahyuni Putri
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Nganjuk / 11 Agustus 2000
NPM : 19.1.02.02.0016
Fak : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 14 Juli 2023

Yang Menyatakan



LINA WAHYUNI PUTRI

NPM: 19.1.02.02.0016

Motto:

Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirmu, dan apa yang ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu.

(Umar Bin Khattab)

Kupersembahkan karya ini buat:

Keluarga terutama kedua orang tua

Abstrak

Lina Wahyuni Putri: Pengaruh *CRM*, Nilai pelanggan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri, Skripsi, Manajemen , FEB UNP Kediri, 2023.

Kata Kunci: *CRM*, Nilai pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan primer bagi manusia untuk kehidupan sehari-hari. Untuk pengelolaan air bersih dilakukan dengan tata cara yang benar sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang berbentuk BUMD, PDAM bertugas mengatur dan mengelola sumber daya air di setiap daerah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh secara parsial dan simultan *CRM*, nilai pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik kausalitas. Pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling, sampel penelitian ini sebanyak 100 responden yang menjadi pelanggan golongan rumah tangga PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis dengan software SPSS Statistics 23. Kesimpulan dari penelitian ini secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan antara *CRM*, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri. Hasil kebaruan penelitian ini adalah variabel yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah *CRM*.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh *CRM*, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memeberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri
4. Ibu Dian Kusumaningtyas, M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Itot Bian Raharjo, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua yang telah memberikan semangat, dukungan dan dorongan selama penyusunan skripsi.

7. Bapak Yani Setiawan, SH, MM pimpinan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh pegawai PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri yang bersedia membantu, memberikan pengarahannya serta memberikan kritik maupun saran kepada penulis selama melakukan penelitian.
9. Teman-teman saya yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan penelitian serta selalu memberikan semangat dan motivasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam proses pembuatan penelitian ini sehingga dapat selesai secara tepat waktu.

Didasari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan masukan, kritikan, dan saran-saran, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 28 Juni 2023



LINA WAHYUNI PUTRI
NPM:19.1.02.02.0016

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	12
A. Kajian Teori	12
1. Kepuasan Pelanggan.....	12
a. Definisi Kepuasan Pelanggan	12
b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ...	13
c. Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2. <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	15
a. Definisi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	15
b. Indikator <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	16
3. Nilai Pelanggan	17
a. Definisi Nilai Pelanggan.....	17
b. Indikator Nilai Pelanggan.....	18

4. Kualitas Pelayanan	20
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	20
b. Indikator Kualitas Pelayanan.....	21
B. Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Berfikir.....	24
1. Hubungan <i>CRM</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	24
2. Hubungan Nilai Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
4. Hubungan <i>CRM</i> , Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	26
D. Kerangka Konseptual	26
E. Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
A. Variabel Penelitian	29
1. Identifikasi Variabel Penelitian	29
2. Definisi Operasional Variabel	30
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	34
1. Pendekatan penelitian.....	34
2. Teknik Penelitian.....	34
C. Tempat dan Waktu Penelitian	34
1. Tempat Penelitian.....	34
2. Waktu Penelitian	35
D. Populasi dan Sampel	35
1. Populasi	35
2. Sampel.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	37
1. Pengembangan Instrumen	37
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	38
F. Sumber dan Teknik Penelitian	41
1. Sumber Data	41
2. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data.....	42
1. Analisis Statistik Deskriptif.....	42
2. Uji Asumsi Klasik	42

3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	46
5. Uji Hipotesis	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	48
1. Sejarah Singkat PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri	48
2. Visi Misi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri	49
3. Struktur Organisasi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri	49
4. Gambaran Umum Responden.....	51
B. Deskripsi Data Variabel.....	53
1. Deskripsi Data Variabel Terikat.....	54
2. Deskripsi Data Variabel Bebas.....	56
C. Hasil Analisis Data.....	63
1. Pengujian Asumsi Klasik	63
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
3. Koefisien Determinasi <i>Adjusted</i> (R^2)	69
4. Pengujian Hipotesis	70
D. Pembahasan.....	73
1. Pengaruh <i>CRM</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	73
2. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	74
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	76
4. Pengaruh <i>CRM</i> , Nilai Pelanggan, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
A. Simpulan	79
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
2. 1 : Penelitian terdahulu	22
3. 1 : Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup	37
3. 2 : Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	37
3. 3 : Hasil Uji Validitas.....	39
3. 4 : Hasil Uji Reliabilitas	40
4. 1 : Jenis Kelamin Responden	51
4. 2 : Tingkat Usia Responden	52
4. 3 : Lama Berlangganan Responden.....	53
4. 4 : Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	54
4. 5 : Distribusi Frekuensi Variabel <i>CRM</i>	56
4. 6 : Distribusi Frekuensi Variabel Nilai Pelanggan.....	58
4. 7 : Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	60
4. 8 : Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	64
4. 9 : Hasil Uji Multikolinearitas	65
4. 10 : Hasil Uji Glejser.....	67
4. 11 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	68
4. 12 : Hasil Koefisien Determinasi	69
4. 13 : Hasil Uji t (Parsial)	70
4. 14 : Hasil Uji F (Simultan).....	72
4. 15 : Kesimpulan Hasil Uji t dan Uji F	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
1. 1 : Aplikasi Tirta Dhaha <i>Mobile</i>	4
2. 1 : Kerangka Konseptual.....	27
4. 1 : Struktur Organisasi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.....	50
4. 2 : Grafik normal <i>probability plot</i>	63
4. 3 : Grafik <i>Scatterplots</i>	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1 : Kuesioner Penelitian	84
2 : Tabulasi Data <i>Customer Relationship Management</i> (X1)	87
3 : Tabulasi Data Nilai Pelanggan (X2)	88
4 : Tabulasi Data Kualitas Pelayanan (X3)	89
5 : Tabulasi Data Kepuasan Pelanggan (Y)	91
6 : Output Uji Validitas dan Reabilitas	92
7 : Ouput Uji Normalitas	96
8 : Output Uji Kolmogorov-Smirnov	96
9 : Ouput Uji Multikolinearitas	96
10 : Ouput Uji Heteroskedastisitas	97
11 : Ouput Uji Gletser	97
12 : Ouput Uji Regresi Linier Berganda	97
13 : Ouput Koefisien Determinasi <i>Adjusted</i> (R^2)	97
14 : Ouput Uji T (Parsial)	98
15 : Ouput Uji F (Simultan)	98
16 : Ouput Uji Distribusi Frekuensi	98
17 : Surat Permohonan Ijin Penelitian	107
18 : Surat Balasan Ijin Penelitian	108
19 : Surat Keterangan Selesai Penelitian	109
20 : Berita Acara Kemajuan Pembimbingan	110
21 : Dokumentasi	112

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan primer bagi manusia untuk kehidupan sehari-hari. Untuk pengelolaan air bersih dilakukan dengan tata cara yang benar sehingga dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Pasal 5, Negara menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari guna memenuhi kehidupannya yang sehat, bersih, dan produktif. Salah satu lembaga organisasi perangkat daerah yakni Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah yang memiliki tujuan yaitu turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenjangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yakni perusahaan daerah berbentuk BUMD. PDAM bertugas mengatur serta mengendalikan sumber daya air di setiap daerah. PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri merupakan perusahaan BUMD bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Kediri yang membutuhkan air bersih. PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri menyediakan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan yaitu

pelayanan penyediaan air bersih, pelayanan pasang baru PDAM, pelayanan sambung kembali saluran PDAM, pelayanan pengaduan, pelayanan pembayaran PDAM, pelayanan penggantian meter hilang, pelayanan penggantian net hilang dan *stop* kran, pelayanan penggantian box meter, pelayanan pemutusan permintaan sendiri, pelayanan balik nama dan alamat pelanggan PDAM, pelayanan pembelian tengki air dan pelayanan mengubah golongan atau tarif. Pelanggan yang ada di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri mulai dari golongan umum, golongan khusus, rumah tangga, instansi pemerintah, niaga kecil, niaga besar, industri kecil, dan industri besar. Setiap perusahaan terutama perusahaan daerah yang bergerak di bidang pengelolaan air bersih harus memperhatikan kepuasan pelanggan.

Menurut Indrasari, (2019) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan yang dialami seseorang setelah membandingkan produk yang pelanggan rasakan dengan harapannya. Rasa puas pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri sangatlah penting karena menyangkut kebutuhan primer (untuk air minum) maupun kebutuhan sekunder (untuk mandi, mencuci, memasak, dsb) karena seiring berjalannya waktu kebutuhan air bersih semakin meningkat terutama di Kota Kediri karena mulai terjadinya kepadatan penduduk saat ini. Agar mendapatkan kepuasan pelanggan perlu memahami keinginan para pelanggan dalam memberikan jasa layanan air bersih yang ditetapkan standar pelayanannya.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perlu menjalin hubungan berkelanjutan dengan pelanggan. Menurut Akbar, (2021) *Customer*

Relationship Management merupakan strategi bisnis yang menggabungkan antara proses, manusia, serta teknologi dalam pelaksanaannya. *Customer Relationship Management* membangun strategi hubungan yang berkelanjutan dengan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar mendatangkan keuntungan (Thohir Hanung et al., 2021)

Customer Relationship Management memiliki tujuan strategi untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin tentang kebutuhan dan perilaku pelanggan, untuk selanjutnya dapat memberikan sebuah pelayanan yang optimal dan mempertahankan hubungan yang sudah ada (Akbar, 2021). *Customer Relationship Management* menjadi strategi untuk menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui kolaborasi kemampuan dalam menanggapi interaksi pelanggan secara langsung dalam tingkat yang tinggi. Perusahaan memanfaatkan *Customer Relationship Management* (CRM) akan mengetahui apa yang diharapkan dan diperlukan pelanggan, sehingga akan tercipta hubungan bisnis yang erat dan terbuka serta menjalin komunikasi dua arah atau timbal balik antara pelanggan dengan perusahaan (Nelamsari Anya, 2020).

Seperti penelitian yang dilakukan (Novia Tesya & Hariyanto, 2022) bahwa *CRM* pengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian (Pradana, 2018) menunjukkan *CRM* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hubungan pelanggan dan kemampuan dalam menanggapi interaksi secara langsung karyawan PDAM terhadap pelanggan PDAM saat memberikan keluhan masalah yang dialami selama menjadi pelanggan PDAM masih kurang. Upaya yang dilakukan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri untuk meningkatkan *Customer Relationship Management* yaitu berinteraksi secara langsung antara karyawan dengan pelanggan di ruang pengaduan, saat ada petugas pengecekan meteran PDAM, petugas bisa langsung berinteraksi dengan pelanggan, dan teknologi yang digunakan oleh PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri yaitu aplikasi Tirta Dhaha *Mobile*. Terdapat informasi pelanggan yang memiliki lima fitur yaitu tagihan, pengaduan, profil, baca mandiri, dan pembayaran online, serta terdapat berita mengenai informasi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.



Gambar 1.1

Aplikasi Tirta Dhaha *Mobile*

Sumber : Aplikasi Tirta Dhaha *Mobile*

Aplikasi Tirta Dhaha *Mobile* untuk mengakses informasi lebih mudah, pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri dapat mengecek tagihan dengan memasukkan nomor pelanggan, mempermudah pelanggan saat melakukan pengaduan jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal, pelanggan bisa menghubungi WhatsApp, telepon, Email, Instagram, dan melihat lokasi di Maps yang ada di fitur profil PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri, pelanggan yang tidak bisa mengecek langsung meter PDAM bisa melakukan pengecekan baca meter mandiri, dan pelanggan bisa melakukan pembayaran secara online melalui aplikasi Tirta Dhaha *Mobile*, serta pelanggan dapat mengetahui berita mengenai informasi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

Selain *Customer Relationship Management* faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu nilai pelanggan. Menurut Adhari, (2021) nilai pelanggan yakni penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap suatu produk atau jasa berdasarkan persepsi pelanggan tentang manfaat yang didapatkan dan dikeluarkan pelanggan untuk mendapatkan produk. Pelanggan yang memiliki harapan pada perusahaan akan nilai yang didapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu nilai pelanggan.

Terdapat penelitian yang mengemukakan bahwa nilai pelanggan memiliki pengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Hamsia et al., 2018). Namun berbeda dengan penelitian (Yulisetiarni et al., 2019) menunjukkan bahwa nilai pelanggan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Mempunyai manfaat yaitu

pelanggan bisa mendapatkan jasa atau produk yang diterima lebih besar dibandingkan dari total biaya yang dikeluarkan pelanggan.

Pelanggan PDAM belum mendapatkan haknya padahal dari segi administrasi pelanggan sudah membayar tagihan untuk mendapatkan air. Tetapi keluhan yang sering dialami pelanggan saat jam sibuk antara pukul 06.00 sampai 10.00 WIB air PDAM jarang mengalir. Solusi PDAM dengan melakukan penambahan sumber dan pelanggan tidak akan mengalami air PDAM yang jarang mengalir akibat banyaknya pemakaian di jam tertentu. Dan bisa merasakan proses transaksi dengan mendapatkan air bersih sesuai harapan pelanggan sehingga ada nilai yang diterima oleh pelanggan. Nilai pelanggan memberikan dukungan terhadap pelanggan agar terjalinnya suatu hubungan dan ikatan kuat terhadap perusahaan. Ikatan seperti ini dalam perusahaan akan terciptanya kepuasan pelanggan untuk jangka panjang.

Agar pelanggan mendapatkan kepuasan tidak hanya nilai pelanggan, perusahaan harus mengutamakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong kepuasan pelanggan. Agar terciptanya keuntungan perusahaan semakin berkualitas pelayanan yang didapatkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Indrasari, (2019) kualitas pelayanan yakni pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan sering mengalami air yang keluar dari kran berwarna keruh. Pelanggan datang ke layanan pengaduan untuk mengadukan keluhan pelayanan PDAM, tetapi respon yang diberikan masih kurang. Dengan memberikan kualitas layanan agar lebih baik serta penilaian menyeluruh terhadap keunggulan pelayanan yang diberikan karyawan, saat pelanggan menerima pelayanan melebihi keinginan pelanggan dikatakan perusahaan memberikan kualitas sudah layak. Kualitas pelayanan berfokus untuk usaha perusahaan memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dari segi penyampaiannya agar kepuasan pelanggan terus meningkat.

Terdapat penelitian yang dilakukan (Udayani Pradhita et al., 2022) bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan (Suardi & Yuliana, 2019) menunjukkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pelanggan merasa puas dari layanan yang diberikan, agar pelanggan merasa nyaman dan tetap berlangganan di PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri, serta tidak adanya niatan untuk beralih menggunakan sumur bor. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus menuju pada tingkat yang lebih baik lagi guna meningkatkan kepuasan pelanggan, sebagai pelanggan yang memakai jasa PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dapat disimpulkan *Customer Relationship Management (CRM)*, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka peneliti akan meneliti sebuah penelitian berjudul **PENGARUH CRM, NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PDAM TIRTA DHAHA KOTA KEDIRI.**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan yang ada di latar belakang dan diidentifikasi peneliti saat mengambil data, maka terdapat masalah sebagai berikut :

1. Hubungan pelanggan dan kemampuan dalam menanggapi interaksi secara langsung karyawan PDAM terhadap pelanggan PDAM saat memberikan keluhan masalah yang dialami selama menjadi pelanggan PDAM masih kurang.
2. Pelanggan PDAM belum mendapatkan haknya padahal dari segi administrasi, pelanggan sudah membayar tagihan untuk mendapatkan air. Tetapi keluhan yang sering dialami pelanggan saat jam sibuk antara pukul 06.00 sampai 10.00 WIB air PDAM jarang mengalir.
3. Pelayanan yang diberikan PDAM kepada pelanggan sering mengalami air yang keluar dari kran berwarna keruh. Pelanggan datang ke layanan pengaduan untuk mengadukan keluhan pelayanan PDAM, tetapi respon yang diberikan masih kurang.

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan yang akan dibahas tidak terlalu luas, maka penelitian hanya membahas mengenai :

1. Faktor yang berkaitan dengan *Customer Relationship Management*, Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
2. Objek yang diteliti adalah pelanggan golongan rumah tangga PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka pokok permasalahan yang dihadapi penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Apakah *Customer Relationship Management* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?
2. Apakah nilai pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?
3. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?
4. Apakah *Customer Relationship Management*, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
2. Menganalisis pengaruh nilai pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.
4. Menganalisis pengaruh *Customer Relationship Management*, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri.

F. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat terhadap beberapa pihak sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus mengembangkan teori manajemen pemasaran mengenai variabel *Customer Relationship Management*, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan evaluasi PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri untuk menetapkan kebijakan yang akan dijalankan perusahaan.

b. Bagi Peneliti

Penelitian memperoleh tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan praktis dan mengetahui teori yang diterima selama dibangku kuliah. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi sehingga bisa menjadi acuan dalam penelitian selanjutnya.

c. Bagi Pelanggan

Penelitian ini bisa mewakili harapan pelanggan PDAM Tirta Dhaha Kota Kediri tentang berbagai keluhan masalah yang secara tidak langsung dapat disampaikan melalui penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Akbar, R. I. (2021). *Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management)* (R. I. Akbar (ed.); 1st ed.).
- Chandra Teddy, S. C., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (M. Dr. Teddy Chandra, SE., M. Stefani Chandra, B.Bus.Com, & M. Layla Hafni, S, SE (eds.); 1st ed.). Penerbit CV IRDH.
- Daga, R. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan* (.MM Dr. Rosnaini Daga, SE (ed.); 1st ed., Issue May 2017). Global Research And Consulting Institute.
- Deasy Purwaningtias, Nasihin Muhammad, A. D. N. (2020). *E-business : konsep dasar e-business di era digital* (Pertama). Graha Ilmu.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Statistik Analisis Multivariate* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamsia, Maradita, F., & Rusni, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada jasa Perumahan Air Minum Batulanteh Cabang Sumbawa. *Isbn*, 4(1), 121–138.
- Handayani, E. N., & Pratama, E. Y. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6(3). <https://doi.org/10.35137/jmbk.v6i3.235>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1st ed.). press@unitomo.ac.id
- Mentang, J. J. ., Ogi, I. W. ., & Samadi, R. (2021). Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 9(4), 680–690. [file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Marina Hash In Manado Di Masa Pandemi Covid-19.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/Pengaruh%20Kualitas%20Produk%20Dan%20Kualitas%20Pelayanan%20Terhadap%20Kepuasan%20Konsumen%20Di%20Rumah%20Makan%20Marina%20Hash%20In%20Manado%20Di%20Masa%20Pandemi%20Covid-19.pdf)
- Nelamsari Anya. (2020). *Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Grapari Telkomsel Cabang Purworejo)*. Vol.4 No.1, 1–8.
- Novia Tesya, H. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Crm (Customer Relationship Management) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Ekaputra Prada Indonesia. *Journal Online Mahasiwa*, 9, 1–15.

- Nurhayati, Ami Wepitasari, A. B. K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. *Hasjrat Abadi Yamaha Kendari*. 5(2), 1–17. http://eprints.upnyk.ac.id/29391/2/Abstrak_Refika_Ayu_Bella_P_152180012.pdf http://eprints.upnyk.ac.id/29391/5/Daftar_Pustaka_Refika_Ayu_Bella_P_152180012.pdf
- Pradana, F. (2018). Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Pengalaman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Nasabah Pt Fac Sekuritas Indonesia Di Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 9(2), 193–212. <https://doi.org/10.18196/mb.9262>
- Rahayu, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab. *Jurnal Manajemen Almatama*, 1(1), 61–84. <https://doi.org/10.58413/jma.v1i1.220>
- Suardi, & Yuliana. (2019). Kualitas Pelayanan Dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. *Jurnal Bisnis Corporate*, 4(2).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Bisnis* (3rd ed.). CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Alfabeta.
- Syahwi, M., & Pantawis, S. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome (Studi Kasus pada PT. Telkom Kota Semarang). *ECONBANK: Journal of Economics and Banking*, 3(2), 150–163. <https://doi.org/10.35829/econbank.v3i2.202>
- Thohir Hanung, Mursito Bambang, D. (2021). Analisis Customer Relationship Management, Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt. Pos Indonesia Cabang Sukoharjo. *Unrika*, 10(2), 280–291.
- Udayani Pradhita, M. Ikhwan, R. Z. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Ikkborongloe di Kabupaten Gowa. *Decision: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 212–220.
- Yulisetiari, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (2019). Pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang kereta api sri tanjung jember-yogyakarta pt kai daop ix Jember. *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3 Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jember*, 288–299.
- Yusra & Diki Arwinsyah. (2022). *Kualitas Pelayanan Pdam Tirta Persada Desa Lhok Dalam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Penelitian di PDAM Tirta Persada Perlak Aceh Timur)*. 3(1), 59–68.