

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Penetapan Harga, Penanganan Keluhan dan *Word of Mouth* Terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari Perspektif Ekonomi Syariah” ini ditulis oleh Pramodya Hanggarany, NIM 126402212113, dengan dosen pembimbing Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan air bersih yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, berbagai masalah seperti harga yang ditetapkan, kurang optimalnya penanganan keluhan, dan pengaruh *word of mouth* masih sering menjadi perhatian. Oleh karena itu, faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan dapat dilihat dari masalah yang terjadi meliputi penetapan harga, penanganan keluhan, dan *word of mouth*.

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk menguji pengaruh penetapan harga, penanganan keluhan dan *word of mouth* terhadap loyalitas pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari perspektif ekonomi syariah; (2) Untuk menguji pengaruh penetapan harga terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari perspektif ekonomi syariah; (3) Untuk menguji pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari perspektif ekonomi syariah; (4) Untuk menguji pengaruh *word of mouth* terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung ditinjau dari perspektif ekonomi syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal. Loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen, sedangkan penetapan harga, penanganan keluhan, dan *word of mouth* sebagai variabel independen. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran angket atau kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Metode analisis dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data dengan menggunakan SPSS 30.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Secara simultan bahwa variabel penetapan harga, penanganan keluhan, dan *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung; (2) Secara parsial variabel penetapan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung; (3) Secara parsial variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung; (4) Secara parsial variabel *word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PDAM Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Kata Kunci: Penetapan Harga, Penanganan Keluhan, *Word of mouth*, Loyalitas Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The thesis entitled "The Effect of Pricing, Complaint Handling and Word of Mouth on Customer Loyalty of PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency, reviewed from the Perspective of Islamic Economics" was written by Pramodya Hanggarany, NIM 126402212113, with the supervisor Dr. Deny Yudiantoro, S.AP., M.M.*

*This research is motivated by the importance of quality clean water services in meeting the needs of the community. However, various problems such as the rates imposed, less than optimal complaint handling, and the weak influence of word of mouth are still often a concern. Therefore, the factors that influence customer loyalty can be seen from the problems that occur including pricing, complaint handling, and word of mouth.*

*The objectives of this study are (1) To test the effect of pricing, complaint handling and word of mouth on customer loyalty of PDAM Tirta Cahya Agung Tulungagung reviewed from the perspective of Islamic economics; (2) To test the effect of pricing on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency from a sharia economic perspective; (3) To test the effect of complaint handling on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency from a sharia economic perspective; (4) To test the effect of word of mouth on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency from a sharia economic perspective.*

*This study uses a quantitative approach with a causal associative research type. Customer loyalty as the dependent variable, while pricing, complaint handling, and word of mouth as independent variables. The data collection technique used is by distributing questionnaires. The sampling technique used in this study is the accidental sampling technique. The sample used in this study was 100 respondents of PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency customers. The analysis method in this study is multiple linear regression. Data processing using SPSS 30.0.*

*The results of this study indicate that (1) Simultaneously, the variables of pricing, complaint handling, and word of mouth have an effect on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency; (2) Partially, the variable of pricing has a positive and significant effect on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency; (3) Partially, the variable of complaint handling has a positive and significant effect on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency; (4) Partially, the variable of word of mouth has a positive and significant effect on customer loyalty at PDAM Tirta Cahya Agung, Tulungagung Regency.*

*Keywords: Pricing, Complaint Handling, Word of Mouth, Customer Loyalty*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air merupakan kebutuhan pokok semua makhluk hidup yang sangat penting. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan dibidang pembangunan di masyarakat, serta mempengaruhi pertumbuhan ekonomi dan taraf hidup masyarakat. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya.<sup>2</sup>

Pemerintah telah menjamin untuk memenuhi hak dalam mendapatkan kebutuhan akan air warga negaranya seperti yang tertuang dalam Pasal 6 Undang-Undang No 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, yang berbunyi: “Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau”.<sup>3</sup> Dalam Undang-Undang No 17 tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air juga di jelaskan bahwa dalam menghadapi ketidakseimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber

---

<sup>2</sup> Herri Affandi, Muhammad Zaki, dan Azmeri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara”, 2017, hal. 297

<sup>3</sup> Undang-Undang No 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air.