

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PERMINTAAN KONSUMEN TERHADAP JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) Studi Kasus pada PDAM TIRTAMARTA Kodya Yogyakarta

**NATALIA SUSANTI
UNIVERSITAS SANATA DHARMA
YOGYAKARTA**

2006

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik konsumen yang melakukan pembayaran dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan konsumen terhadap jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Jenis penelitian ini adalah studi kasus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 100 responden. Variabel yang diteliti yaitu faktor tarif/harga sewa, pelayanan, fasilitas, dan lokasi tempat tinggal konsumen.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan dokumentasi, yang dilakukan pada bulan April - Mei 2006. Semua data dianalisis dengan Analisis Persentase dan Analisis Regresi Linier Ganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari Analisis Persentase, sebagian besar konsumen yang melakukan pembayaran adalah laki-laki dan berusia antara 18 - 25 tahun. Menurut tingkat pendidikan terakhirnya sebagian besar responden adalah lulusan SLTA dan status pekerjaannya sebagai Wiraswasta. Sedangkan menurut besarnya pendapatan konsumen dalam satu bulan yaitu berpendapatan kurang dari Rp 500.000/bulan. Dari pengujian hipotesis diketahui bahwa faktor tarif/harga sewa, pelayanan, fasilitas, dan lokasi tempat tinggal konsumen secara parsial dan simultan berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan konsumen pada jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

ABSTRACT

AN ANALYSIS ON THE FACTORS INFLUENCING CONSUMERS' DEMAND TOWARD THE SERVICES OF PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) A Case study at PDAM TIRTAMARTA Municipality of Yogyakarta

**NATALIA SUSANTI
SANATA DHARMA UNIVERSITY
YOGYAKARTA**

2006

The aims of this research were to find out the consumers' characteristic and the factors influencing consumers' demand toward the services of PDAM. This research is a case study with the total sample of 100. The variables studied were price, customer service, facility, and location of consumers'.

The data collection methods were interview, questionnaires, and documentation which were done in April – May 2006. Data were analyzed using Percentage Analysis and Multiple Linier Regression.

Based on the results of the percentage analysis, majority of the consumers were male, 18 to 25 years old, graduated from senior high school and were entrepreneur. Based on income level majority of the consumers' had income less than Rp 500.000 per month. Based on hypothesis examination, price, customer service, facility and location of consumers, partially and simultaneously had positive and significant influences on consumers' demands toward the service of PDAM.