

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA AIR MINUM
ISI ULANG DI TIRTA MAKMUR KEDIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

**Nama : SURATMI NINGSIH
NIM : 06121025
Pembimbing : RONY IKA SETIAWAN, SE.,MM**

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA BLITAR
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari :

Nama : Suratmi Ningsih
NIM : 06121025
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Air Minum Isi Ulang Di Tirta Makmur Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 11 Januari 2010 sampai dengan tanggal 20 Juli 2010 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, 20 Juli 2010

Pembimbing,



Rony Ika Setiawan, SE.,MM

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

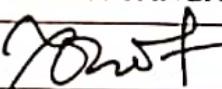
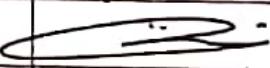
Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Air Minum Isi Ulang Di Tirta Makmur Kediri

Yang disusun oleh :

Nama : SURATMI NINGSIH
NIM : 06121025
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 11 Agustus 2010

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO.	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Iwan Setya Putra,SE.,MM,Ak	Penguji I	
2	Rony Ika Setiawan, SE.,MM	Penguji II	
3	Siti Sunrowiyati, SE.,MM	Penguji III	

Mengetahui

Dosen Pembimbing



(Rony Ika Setiawan, SE.,MM)

Ketua Program Studi



(Aris Sunandes, SE, MM)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari :

Nama : SURATMI NINGSIH
NIM : 06121025
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi :

"ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AIR MINUM ISI ULANG DI TIRTIA MAKMUR KEDIRI"

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila dikemudian hari hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakkan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar 06 Juli 2010

Penulis,

METERAI

TEMPEL

FDE8FAAF21537436

6000

SURATMI NINGSIH

**PONDOK AIR MINUM ISI ULANG
TIRTA MAKMUR – KEDIRI**
Jalan Brawijaya No. 69 B Kediri

Kami pimpinan, pondok Air Minum Isi Ulang TIRTA MAKMUR menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : SURATMININGSIH

NIM : 06121025

Jurusan / Program Studi : MANAJEMEN

Sejak tanggal 16 Februari 2010 sampai dengan 17 April 2010 telah melakukan penelitian pada perusahaan kami untuk penyelesaian skripsi dengan judul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AIR MINUM ISI ULANG DI TIRTA MAKMUR KEDIRI

Demikianlah surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Kediri, 25 Mei 2010

Pondok Air Minum Isi Ulang
TIRTA MAKMUR
Pondok Air Minum Isi Ulang
Pimpinan

TIRTA MAKMUR

(FBI MAKMUR)

HALAMAN MOTTO

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

"Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain"

"Dan hanya kepada Rabb-Mu lah hendaknya kamu berharap"

(QS. Al-Insyirah : 6-8)

"Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh

berat, kecuali bagi orang-orang yang kifusyu'"

(QS. Al-Baqarah : 45)

ABSTRAKSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AIR MINUM ISI ULANG DI TIRTA MAKMUR KEDIRI

SURATMININGSIH-06121025

Kata Kunci : Kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

Penelitian ini dilakukan untuk melihat dan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada depot air minum isi ulang di Tirta Makmur Kediri, ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1985) dikutip dalam Tjiptono (2000 : 27-28) berhasil mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*emphaty*).

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan tentang pengaruh kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*) terhadap kepuasan konsumen pada air minum isi ulang di Tirta Makmur, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Analisis Persamaan Regresi Berganda yang dihasilkan adalah $Y = 3,043 + 0,412(X_1) + 0,164 (X_2) + 0,196 (X_3) + 0,169 (X_4) + 0,253 (X_5)$. Jika variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* sama dengan nol, maka nilai kepuasan konsumen sebesar 3,043. Bila kualitas layanan berubah 1 maka variabel *tangibles* akan bertambah sebesar 0,412%. Begitu juga untuk variabel *reliability* yaitu sebesar 0,164%. Sebaliknya variabel *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* menunjukkan parameter yang positif yaitu berturut-turut sebesar 0,196%, 0,169%, dan 0,253%. Artinya setiap penambahan 1 variabel tersebut akan diikuti dengan menaiknya kualitas layanan. Berdasarkan Uji Koefisien Determinasi (R^2) nilai *adjusted R* adalah 0,559, hal ini menunjukkan bahwa 55,9% kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Sisanya 44,1% disebabkan oleh pengaruh variabel lain yang tidak masuk dalam model. Kemudian berdasarkan Uji Simultan (Uji F) uji Anova dapat diketahui nilai F_{hitung} sebesar $22,594 >$ nilai F_{tabel} sebesar 3,942, terletak di daerah penolakan sehingga H_0 ditolak atau H_1 diterima. Hal itu berarti variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Dan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) hasil pengujian terhadap koefisien regresi dengan t_{hitung} didapat nilai t_{hitung} *tangibles* sebesar 2,921 (X_1) $> 1,661$, *reliability* (X_2) 2,550 $> 1,661$, *responsiveness* (X_3) 2,740 $> 1,661$, *assurance* (X_4) 2,343 $> 1,661$, dan *emphaty* (X_5) 2,852 $> 1,661$. Dengan demikian variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

KATA PENGANTAR

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis. Shalawat dan salam kepada Nabi junjungan kita Muhammad SAW berserta keluarga dan para sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Air Minum Isi Ulang Di Tirta Makmur Kediri.

Skripsi ini disusun dengan segala kemampuan yang dimiliki penulis dalam rangka memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi "Kesuma Negara" (STIEKEN) Blitar.

Dalam penulisan laporan ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H.M. Pudjihardjo, SE, MS selaku Ketua STIEKEN Blitar
2. Bapak Aries Sunandes, SE, MM selaku Ketua Jurusan program studi Manajemen.
3. Bapak Rony Ika Setiawan,SE,MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Pimpinan Perusahaan, seluruh staff dan karyawan depot Air Minum Isi Ulang Tirta Makmur Kediri.
5. Teman-temenku dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tuaku dan semua sanak saudara yang telah banyak memberikan dukungan dan doa.

Penulis menyadari pembuatan skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak.

Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, serta dapat digunakan sebagai landasan dan bahan penyusunan skripsi selanjutnya.

Blitar, 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pernyataan Keaslian	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Moto	v
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Pemasaran	6
B. Manajemen Pemasaran	9
C. Konsep Pemasaran	9
D. Pengertian Kualitas	13
E. Konsep Kualitas Layanan	13
F. Pengukuran Kualitas Layanan	18
G. Dimensi Kualitas Layanan	19
H. Pengertian Kepuasan Konsumen	20
I. Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
J. Penelitian Terdahulu	23
K. Hipotesis	24
BAB III METODA PENELITIAN	25
A. Definisi Operasional Variabel.....	25
B. Populasi dan Sampel.....	26
1 Populasi.....	27
2 Sampel.....	27
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	28
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	28
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31

F. Analisis Data.....	31
G. Teknik Analisa Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Sejarah Perusahaan.....	
1. Personalia	34
2. Sterilisasi Air Minum	35
3. Water Treatment Untuk air Minum	41
4. Perawatan / Maintenance Alat	43
5. Pemasaran Di Tirta Makmur.....	44
B. Analisis Data.....	45
1. Analisis Deskriptif.....	45
2. Analisis Validitas dan Reliabilitas.....	48
a. Uji Validitas.....	49
b. Uji Realibilitas.....	50
3. Analisis Kuantitatif.....	50
a. Analisis Regresi Berganda.....	50
b. Pengujian Koefisien Regresi dengan R ²	52
c. Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji F.....	53
d. Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji t.....	54
BAB V PENUTUP	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Hubungan 6 O dan 4 P	8
Gambar 2 Operasi Manajemen Perusahaan	18

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	45
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	46
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan/Uang Saku	47
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 6	Uji Validitas	49
Tabel 7	Uji Reliabilitas	50
Tabel.8	Analisis Regresi	51
Tabel 9	Pengujian Koefisien Regresi dengan Uji R ²	52
Tabel 10	Hasil Pengujian Koefisien Regresi Dengan Uji F (simultan)	53

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Surat Izin Riset	64
Lampiran 2	Koesioner	65
Lampiran 3	Tabel I : Data Karakteristik Responden	68
Lampiran 4	Tabel II : Data Jawaban Responden	71
Lampiran 5	Data Uji Validitas dan Reliabilitas	75
Lampiran 6	Analisis Deskriptif	79
Lampiran 7	Analisis Validitas dan Reliabilitas	80
Lampiran 8	Tabel R²	84
Lampiran 9	Tabel F	84
Lamiran 10	Tabel t	84