

**PENGARUH SISTEM KEPASTIAN KUALITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PDAM KOTA BLITAR**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

**Nama : Fitriana Putri Puspitasari
NIM : 09111007
Pembimbing : Retno Murnisari, SE., MM.**

**JURUSAN AKUNTANSI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Fitriana Putri Puspitasari
NIM : 09111007
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi :

***PENGARUH SISTEM KEPASTIAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PDAM KOTA BLITAR***

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 17 Januari 2013 sampai dengan 28 Februari 2013 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 di atas.

Blitar, 27 Januari 2014

Pembimbing,



Retno Murnisari SE.,MM

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fitriana Putri Puspitasari
N I M : 09111007
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi

PENGARUIH SISTEM KEPASTIAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM KOTA BLITAR

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

Apabila di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

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

Blitar, 17 Februari 2014

Penulis,

METERAI
TEMPEL

B6CDBACF189127252

6000



Fitriana Putri Puspitasari



**PEMERINTAH KOTA BLITAR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM)**

Jl. Kalimantan 32 - 34 Telp. (0342) 802617 Blitar

SURAT KETERANGAN

Nomor : 800/ 20 /410.400.1/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- Nama : GATOT SURINO
- NIK : 198 410 018
- Jabatan : Ka.Sic.TU dan Kepegawaian
- Satuan Organisasi : PDAM Kota Blitar

Dengan ini menerangkan bahwa :

- Nama : FITRIANA PUTRI PUSPITASARI
- NIM : 09111007
- Pendidikan : Mahasiswa STIKEN Kesumanegara Blitar
- Program Study : Akuntansi

Bahwa atas nama tersebut diatas telah melaksanakan Risert untuk penyusunan Skripsi pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar Jl. Kalimantan No. 18 Blitar pada tanggal 01 Mei sampai dengan 30 Juni 2012.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Blitar, 30 Juni 2012

Kepala Seksi TU & Kepegawaian
GATOT SURINO
NIK. 198 410 018

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :



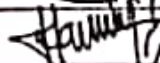
PENGARUH SISTEM KEPASTIAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM KOTA BLITAR

Yang disusun oleh :

Nama : Fitriana Putri Puspitasari
Nim : 09111007
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : Akuntansi

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 15 Februari 2014

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

NO	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1.	Iwan Setya Putra SE.,MM.,Ak	Penguji I	
2.	Retno Murnisari SE.,MM	Penguji II	
3.	Sandi Eka Suprajang SE.,MM	Penguji III	

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Program Studi Akuntansi



(Retno Murnisari SE.,MM)

(Siti Sunrowiyati SE.,MM.,Ak)

ABSTRAKSI

PENGARUH SISTEM KEPASTIAN KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM KOTA BLITAR

FITRIANA PUTRI PUSPITASARI - 09111007

Kata Kunci : Sistem Kepastian Kualitas, Kualitas, Kepuasan Pelanggan

Sistem kepastian kualitas merupakan sesuatu yang dinamis dan harus mampu beradaptasi dan berubah untuk mampu menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan adalah merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen, hal inilah yang diusahakan oleh PDAM Kota Blitar. Tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh sistem kepastian kualitas baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.

Hasil penelitian simultan adalah pada pengujian ini besarnya F hitung sebesar 5,185. Nilai ini lebih besar dari F tabel 2,31 ($5,185 > 2,31$), ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak/ H_a diterima. Artinya : sistem kepastian kualitas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan besarnya t hitung membandingkan t hitung dan t tabel, apabila t hitung lebih kecil dari t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada tabel nampak bahwa semua t hitung lebih besar daripada t tabel, maka hasil perhitungan adalah sistem kepastian kualitas mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.

Hasil penelitian Koefisien Regresi pada penelitian ini dengan variabel bebas *Bukti Langsung/Tangible*, *Kehandalan/Reliability*, *Daya Tanggap/Responsiveness*, *Jaminan/Assurance*, dan *Kepedulian/Empathy* berpengaruh sedangkan variabel terikatnya adalah *Kepuasan Pelanggan/Satisfaction* adalah :

$$Y = 2,419 + 0,223X_1 + 0,101X_2 + 0,180X_3 + 0,138X_4 + 0,136X_5$$

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT dan karena dengan izin serta Rihdo-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul : "Pengaruh Sistem Kepastian Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Blitar". Penelitian ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung ikut andil di dalamnya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE.,MM.,Ak. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
2. Ibu Siti Sunrowiyati, SE., M.M., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar
3. Ibu Retno Murnisari, SE., MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
4. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu semasa kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.
5. Bapak Gatot Surino, selaku Kepala Seksi TU dan Kepegawaian PDAM Kota Blitar.
6. Para karyawan karyawan PDAM Kota Blitar yang telah membantu saya saat penelitian dimulai sampai selesai.
7. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat disebut satu persatu.

8. Semua saudara, keluarga, teman-teman, dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan tempat untuk berbagi suka dan duka hingga terselesaikannya penelitian ini.

Kesalahan dan ketidaksempurnaan adalah suatu kewajaran yang dimiliki setiap insan. Kesempurnaan hanyalah milik Allah Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih perlu penyempurnaan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun dari pembaca, sangat penulis harapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Blitar, 17 Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Permasalahan	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	6
B. Sistem Kepastian Kualitas	9
C. Kepuasan Pelanggan	10
D. Kualitas Pelayanan	13

	E. Hubungan Antara Audit Sistem Kepastian Kualitas Dengan Kepuasan Pelanggan	15
	F. Hipotesa	16
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Definisi Operasional Variabel	17
	B. Populasi Penelitian dan Sampel	19
	C. Jenis Penelitian	20
	D. Metode Pengumpulan Data	20
	E. Teknik Analisa Data	21
	F. Waktu dan Tempat Penelitian	25
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Data Perusahaan	26
	B. Hasil Analisis Data	46
	C. Analisis Pembahasan dan Hasil Pengujian Hipotesis	55
	D. Pembahasan	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	a. Kesimpulan	69
	b. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	:	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	8
Tabel 4.2	:	Jenis Pipa Distribusi	39
Tabel 4.3	:	Kapasitas Sumur Bor	40
Tabel 4.4	:	Peralatan Pengolahan Air	42
Tabel 4.5	:	Tingkat Kehilangan Air	43
Tabel 4.6	:	Jumlah Pelanggan Pdam Kota Blitar	45
Tabel 4.7	:	Hasil Evaluasi Klasifikasi Pemakaian Air	46
Tabel 4.8	:	Hasil Pengujian Validitas X1	56
Tabel 4.9	:	Hasil Pengujian Validitas X2	56
Tabel 4.10	:	Hasil Pengujian Validitas X3	56
Tabel 4.11	:	Hasil Pengujian Validitas X4	56
Tabel 4.12	:	Hasil Pengujian Validitas X5	56
Tabel 4.13	:	Hasil Pengujian Validitas Y	57
Tabel 4.14	:	Hasil Pengujian Reliabilitas	58
Tabel 4.15	:	Uji Multikolinearitas VIF	59
Tabel 4.16	:	Pengujian Asumsi Autokorelasi	62
Tabel 4.17	:	Pengujian Hipotesis Simultan	63
Tabel 4.18	:	Pengujian Hipotesis Parsial	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	:	Struktur Organisasi PDAM Kota Blitar	30
Gambar 4.2	:	Uji Heterokedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Output SPSS
- Lampiran 3 : Hasil Uji Kualitas Air Pada Laboratorium
- Lampiran 4 : Kerangka Kerja Logis Sub-Bidang Air Minum
- Lampiran 5 : Kebijakan, Strategi dan Program Pengembangan Air Minum