

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEPOT
AIR MINUM ISI ULANG UMAR GALON**

SKRIPSI

Oleh:

SUKMAN WIJAYA

201810215205



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.

Nama Mahasiswa : Sukman Wijaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215205

Program Studi/Fakultas : Teknik/Teknik Industri

Tanggal Lulus Ujian : 15 Juli 2022

Bekasi, 15 Juli 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M.

Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN 0327036701

NIDN 0309036503

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.
Nama Mahasiswa : Sukman Wijaya
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215205
Program Studi/Fakultas : Teknik/Teknik Industri
Tanggal Lulus Ujian : 15 Juli 2022

Bekasi, 15 Juli 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Yuri Delano Regent M, S.T., M.T. NIDN 0309098501
Penguji I : Ratna Suminar S, S.T., M.M. NIDN 0314047502
Penguji II : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M. NIDN 0314047502

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Industri



Yuri Delano Regent M, S.T., M.T.

NIDN 0309098501

Dekan
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah, S.Si., M.M.

NIDN 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang dituli oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 15 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Sukman Wijaya
201810215205

ABSTRAK

Sukman Wijaya. 201810215205. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon.

Penelitian ini tentang Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon yang mengalami penurunan jumlah konsumen dan penjualan pada bulan November 2021 – April 2022. Hal ini berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon. Oleh sebab itu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Depot Air Minum Isi Ulang Umar galon dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang dipergunakan adalah metode kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji kecukupan data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, uji determinasi serta uji korelasi. Hasilnya menunjukkan bahwa indikator indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Data dari masing variabel sudah mencukupi pada uji kecukupan data. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikokolinieritas, tidak terjadi heterokedastisitas, dan terdapat hubungan yang linier. Pada uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Hasil uji determinasi diperoleh R square sebesar 0,846 yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan konsumen sebesar 84,6%. Sedangkan sisahnya 15,4% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Sukman Wijaya. 201810215205. *Analysis of the Effect of Service Quality on Consumer Satisfaction at Umar Gallon Refill Drinking Water Depots.*

This research is about the Umar Gallon Refill Drinking Water Depot which experienced a decrease in the number of consumers and sales in November 2021 - April 2022. This is related to the services provided by the Umar Gallon Refill Drinking Water Depot. Therefore, a study was conducted that aims to determine whether the quality of service affects the satisfaction of consumers of Umar Gallon Refill Drinking Water Depot and to find out how much influence the quality of service has on consumer satisfaction. The method used is a quantitative method, namely validity and reliability testing, data adequacy test, classical assumption test, simple linear regression analysis, hypothesis testing, termination test and correlation test. The results show that the indicators in this study are valid and reliable. The data from each variable is sufficient in the data test. In the classical assumption test, the data is normally distributed, there is no multicollinearity, there is no heteroscedasticity, and there is a linear relationship. The hypothesis test shows that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significant value of $0.000 < 0.05$. The results of the determination test obtained R square of 0.846, meaning that the service quality variable affects the customer satisfaction variable by 84.6%. While the remaining 15.4% consumer satisfaction in the influence of other variables not examined in this study.

Keywords : Influence, Service Quality, Consumer Satisfaction.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Sukman Wijaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810215205

Program Studi : Teknik Industri

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free-Right), atas skripsi yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG UMAR GALON

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikan, dan menampilkan/publikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 15 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Sukman Wijaya

KATA PENGATAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT, Rabb semesta alam, pencipta langit bumi, dan segala isinya. Hanya dengan petunjuk dan karunia Allah, skripsi yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Umar Galon”** ini dapat diselesaikan.

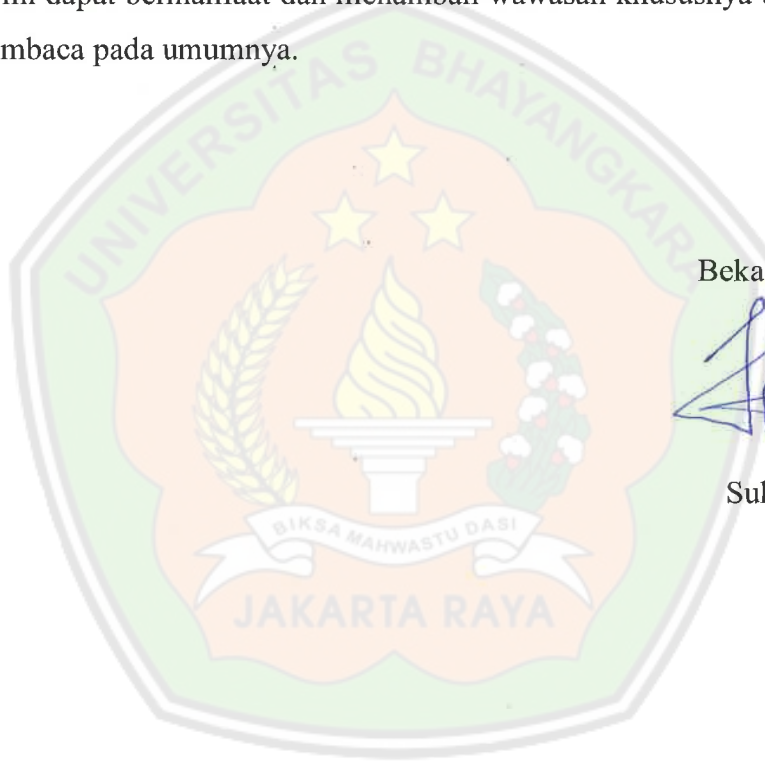
Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh mata kuliah skripsi di Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam menyusun Skripsi ini, tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr Drs.H Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara.
3. Bapak Yuri Delano Regent Montororing, ST., M.T Selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Haris Hamdani, S.Pd.I, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Kelas TID-A4 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Tyastuti Sri Lestari, S.Si., M.M. selaku Dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
6. Ibu Dr. Ismaniah, S.Si., M.M. Selaku Dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, dan ilmu pengetahuannya kepada penulis.
7. Para Dosen dan Staf Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti perkuliahan.
8. Kepada Kedua Orang Tua penulis yang tercinta yang telah menjadi motivasi dan dorongannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada pemilik Depot air minum isi ulang umar galon yang telah memngizinkan untuk mewawancarai dan melakukan penelitian di tempatnya.
10. Seluruh rekan-rekan TID A4 atas waktunya dalam membantu dan memberikan semangat selama saya melakukan penelitian.

Semoga atas bantuan bimbingan dan petunjuk yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan limpahan rahmat yang besar dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak sekali kekurangan-kekurangan pada skripsi ini, mengingat kemampuan dalam bidang ilmu pengetahuan penulis masih terbatas.

Akhirnya, dalam serba keterbatasan skripsi ini penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.



Bekasi, 15 Juli 2022

Sukman Wijaya

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	7
1.8 Metode Penelitian	8
1.9 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	10

2.1	Pengertian Kepuasan konsumen	10
2.1.1	Teknik Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.2	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
2.1.3	Komponen Kepuasan Konsumen	12
2.2	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.3	Pengertian Service Quality.....	14
2.4	Depot Air Minum Isi Ulang	15
2.5	Penelitian Terdahulu	16
2.6	Kerangka Teoritis	18
2.7	Hipotesis	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Jenis Penelitian.....	22
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.3	Populasi dan Sampel.....	22
3.3.1	Populasi	22
3.3.2	Sampel	22
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1	Data Primer.....	24
3.4.2	Data Sekunder	25
3.5	Teknik Pengolahan Data	25
3.5.1	Analisis kualitatif.....	25
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	25
3.5.3	Analisis Deskriptif.....	27

3.5.4 Uji Kualitas Data	27
3.5.5 Uji Kecukupan Data	28
3.5.6 Uji Asumsi Klasik	29
3.5.7 Uji Korelasi	31
3.5.8 Analisis Regresi Sederhana	31
3.5.9 Uji Hipotesis	32
3.6 Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.7 Kerangka Berpikir.....	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Profil Perusahaan	39
4.2 Analisis Karakteristik Responden	41
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	41
4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Kebutuhan Galon Perminggu	42
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	42
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
4.2.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan	44
4.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden.....	45
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik.....	46
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Keandalan	47
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap	49
4.3.4 Tanggapan Responden Mengenai Jaminan	50
4.3.5 Tanggapan Responden Mengenai empati.....	52
4.3.6 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan.....	54
4.4 Uji Kualitas Data.....	55
4.4.1 Uji Validitas	55

4.4.2 Uji Reliabilitas	57
4.5 Uji Kecukupan Data	58
4.6 Uji Asumsi Klasik	58
4.6.1 Uji Normalitas	58
4.6.2 Uji Multikolonieritas	59
4.6.3 Uji Heterokedasitas	60
4.6.4 Uji Linieritas	61
4.7 Analisis Regresi Linier Sederhana	62
4.8 Pengujian Hipotesis	63
4.8.1 Uji T	63
4.8.2 Uji F	64
4.9 Koefisien Determinasi	65
4.10 Uji Korelasi	65
4.11 Pembahasan	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Kuesioner Awal Tanggapan Responden	3
Tabel 1.2. Konsumen Depot Umar Galon 6 bulan terkahir	4
Tabel 1.3. Penjualan Air Galon 6 bulan terkahir	4
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Kategori Range Penilaian.....	27
Tabel 3.2. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	31
Tabel 3.3. Operasional Variabel Penelitian	35
Tabel 4.1. Deskripsi Pekerjaan	40
Tabel 4.2. Deskripsi Pembelian Konsumen Depot Umar Galon	40
Tabel 4.3. Karakteristik berdasarkan Jumlah Anggota Keluarga	41
Tabel 4.4. Karakteristik berdasarkan Kebutuhan Galon Perminggu	42
Tabel 4.5. Karakteristik berdasarkan Usia	43
Tabel 4.6. Karakteristik berdasarkan Pendidikan	44
Tabel 4.7. Karakteristik berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4.8. Tanggapan Responden mengenai Bukti Fisik	46
Tabel 4.9. Tanggapan Responden mengenai Keandalan	48
Tabel 4.10. Tanggapan Responden mengenai Daya Tanggap	49
Tabel 4.11. Tanggapan Responden mengenai jaminan	51
Tabel 4.12. Tanggapan Responden mengenai empati	52
Tabel 4.13. Tanggapan Responden mengenai Kepuasan	54
Tabel 4.14. Uji Validitas Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.15. Uji Validitas Kepuasan Konsumen.....	57

Tabel 4.16. Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.17. Uji Kecukupan Data	58
Tabel 4.18. Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4.19. Uji Linieritas	61
Tabel 4.20. Regresi Linier Sederhana	63
Tabel 4.21. Hasil Output Uji T	63
Tabel 4.22. Hasil Output Uji F.....	64
Tabel 4.23. Hasil Output Determinasi	65
Tabel 4.24. Hasil Output Uji Korelasi	66



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1. Kerangka Berpikir Penelitian	38
Gambar 4.1. Hasil Output Uji Normalitas	59
Gambar 4.2. Hasil Output Heteroskedasitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 3. Uji Validitas
- Lampiran 4. Uji Reliabilitas
- Lampiran 5. Uji Kecukupan Data
- Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 8. Plagiarisme
- Lampiran 9. Biodata Mahasiswa
- Lampiran 10. Lembar Asistensi Pembimbing