

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI
DEPOT AIR MINUM ISI ULANG JAYA PALEMBANG**

SKRIPSI



Nama : Ayu Oktari

NIM : 21 2012 061

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUSAAN KONSUMEN DI
DEPOT AIR MINUM ISI ULANG JAYA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Ayu Oktari

NIM : 21 2012 061

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2016**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ayu Oktari

Nim : 21.2012 061

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang ada.



Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DEPOT AIR MINUM ISI ULANG JAYA PALEMBANG

Nama : Ayu Oktari
NIM : 212012061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal.....

Pembimbing,

DR.Hj.Sri Rahayu, S.E.,M.M
NIDN : 02006016702

Mengetahui
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Tidak ada kekayaan melebihi akal, dan tidak ada kemelaratan melebihi kebodohan"

Ku Persembahkan skripsi ini kepada:

1. *Kedua orang tua tercinta Warsino dan Rusmawati.*
2. *Saudara-Saudaraku Tercinta*
3. *Bapak/Ibu Dosen, Guru serta
Semua orang yang Mendidik dan Menasehatiku.*
4. *Teman-Temanku Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMP angkatan
2012*
5. *Almamater Hijau yang Aku Banggakan*

PRAKATA

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah. Karena berkat rahmat dan ridha-Nya telah memberikan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang membahas tentang **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang** dapat terselesaikan. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan umat islam, Nabi besar Muhammad SAW, yang terang benerang yakni addinul islam.

Ucapan terimakasih kepada Kedua orang tua tercinta ayah Warsino dan ibu Rusmawati yang telah memeberikan dukungan, perhatian, kasih sayang, pendidikan serta motivasi baik dalam bentuk materil maupun moril kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terimakasih banyak kepada Ibu DR.Hj. Sri Rahayu S.E, M.M selaku pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan pengarahan, saran-saran, dan nasihat dengan tulus dan ikhlas dalam penyelesaian skripsi ini.

Selain itu juga penulis berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang

1. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE.,M.M sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak DR. Fauzi Ridwan S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi.SE.,M.Si sebagai Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan nasehat-nasehat kepada penulis selama belajar di universitas ini. Beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran administrasi.
5. Sahabat-sahabatku Meltari, Devi Ariska Feniwati, Suci Dewi Lestari, Popy Oktaria, Ekafitrim, Diah Novita Sari, Desti Octavianika, Vitra Khusnul Khotimah, Melly Rosita, Agung Sukamto dan teman seperjuangan Violita, Raalina, Putri Wulandari, Angga Apriansyah, Widi Iskandi, DLL.
6. Teman-teman KKN posko 108 kak sandi, nopriansyah, sinta asmaragita, mardiana, donny ardiansyah, tuty pratiwi, dan meggi ulyah terima kasih atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu terselesaiannya skripsi ini.
8. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini.

Penulis menyadari benar bahwasanya masih banyak kesalahan-kesalahan dan kekurangan dalam penulisan ini, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca guna mendukung penulisan penulis yang akan datang.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian, atas perhatian dan masukan kami ucapkan terimakasih.

Palembang, Agustus 2016

Penulis

Ayu Oktari

DAFTAR ISI

BAGIAN AWAL

SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAGIAN ISI

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Masalah	6
D. Manfaat Penelitian	6

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya	7
B. Landasan Teori	9

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	17
B. Lokasi Penelitian	18

C. Operasionalisasi Variabel	19
D. Populasi dan Sampel	20
E. Data yang Diperlukan	21
F. Metode Pengumpulan Data	22
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	23

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan hasil Penelitian	40

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	66
B. Saran	67

BAGIAN AKHIR

DAFTAR PUSTAKA 68

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	4
Tabel III.1	19
Tabel III.2	26
Tabel III.3	28
Tabel IV.1	35
Tabel IV.2	36
Tabel IV.3	37
Tabel IV.4	38
Tabel IV.5	39
Tabel IV.6	41
Tabel IV.7	42
Tabel IV.8	43
Tabel IV.9	44
Tabel IV.10	45
Tabel IV.11	46
Tabel IV.12	47
Tabel IV.13	48
Tabel IV.14	49
Tabel IV.15	50

Tabel IV.16	51
Tabel IV.17	53
Tabel IV.18	54
Tabel IV.19	55
Tabel IV.20	56
Tabel IV.21	57
Tabel IV.22	60
Tabel IV.23	62
Tabel IV.24	64
Tabel IV.25	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Hasil kuesioner

Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4 Regresi Linier Berganda

Lampiran 5 Uji Frekuensi

Lampiran 6 Tabel t

Lampiran 7 Tabel r

Lampiran 8 Tabel F

ABSTRAK

Ayu Oktari/21 2012 061/2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap responden. Penelitian ini menggunakan sample sebanyak 100 responden. Data yang digunakan adalah data primer, sedangkan teknik pengumpulan datanya adalah kuisioner. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk uji t variabel kualitas pelayanan reabilitas, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yaitu $t_{hitung} > t_{tabel}$ kecuali variabel daya tanggap tidak berpengaruh positif terhadap kepuasaan konsumen yaitu $t_{hitung} 1,629 < t_{tabel} 1,984$ kemudian hasil uji F menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang sebesar $F_{hitung} 39,596 > F_{tabel} 2,47$ sig 0.000 < 0,5.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan , dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Ayu Oktari/21 2012 061/2016, The Influence of Service Quality on Consumen Satisfaction in Mineral Water Refill of Jaya Depot Palembang.

The formulation of the problem in this research was how the influence of service quality on consumen satisfaction in mineral water refill of Jaya Depot Palembang? The objective of the research was to find out how the influence of service quality on consumen satisfaction in mineral water refill of Jaya Depot Palembang. The Research used the sample with 100 respondents. The data was primary data, the technique for collecting the data was questioner, and the technique for analyzing the data was multiple linear regression.

The result of research showed that t-test in service quality variable of realibility, guarantee, empathy and phisical evidence was positive influence on consumen satisfaction was $t_{account} > t_{table}$ except responsiveness variable was no positive influence on consumen satisfaction was $t_{account} 1,629 < t_{table} 1,984$ and the result of F-test showed that there was significant influence for the service quality on consumen satisfaction in mineral water refill of Depot Jaya Palembang was $F_{account} 39,596 > F_{table} 2,47$ sig 0.000 < 0,5.

Key Words: *Service Quality and Consumen Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini kemajuan teknologi seringkali memunculkan beragam produk-produk baru yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, salah satunya adalah produk air minum isi ulang. Produk ini disambut baik oleh konsumen sebagai salah satu alternatif solusi dari sulitnya mendapatkan air yang layak dikonsumsi. Pertumbuhan usaha air minum isi ulang semakin menjamur, dengan harga yang jauh lebih murah bila dibandingkan dengan air minum dalam kemasan.

Air bersih adalah salah satu kebutuhan yang sangat vital jenis yang bermutu baik dan bisa dimanfaatkan oleh manusia untuk dikonsumsi atau dalam melakukan aktivitas mereka sehari-hari termasuk diantaranya adalah sanitasi. Menurut depkes Air minum yang siap dikonsumsi harus memenuhi syarat tidak berasa, tidak berbau dan tidak berwarna, dan tidak mengandung logam berat. Walaupun air dari sumber alam dapat diminum oleh manusia, terdapat risiko bahwa air ini telah tercemar oleh bakteri (misalnya Escherichia coli) atau zat-zat berbahaya. Walaupun bakteri dapat dibunuh dengan memasak air hingga 100 °C, banyak zat berbahaya, terutama logam, tidak dapat dihilangkan dengan cara ini. Kebutuhan akan air bersih ini memberikan peluang bisnis, salah satu bisnis tersebut adalah air minum isi ulang.

Pentingnya penyediaan air bersih ini menciptakan peluang bisnis sebagaimana diketahui adalah salah satu usaha jasa pengisian air minum semakin lama semakin banyak dikenal. Demikian juga bagi kalangan yang sebagian besar adalah jauh dari orang tua dan tinggal kondisi kost yang tidak menginginkan memasak air, sehingga air yang dikonsumsi adalah air minum isi ulang karena praktis , higienis , harganya yang terjangkau , mudah didapatkan dan sifatnya yang tahan lama. Dengan semakin banyaknya usaha jasa pengisian air minum dalam kemasan yang ada di pasaran berarti memberikan keleluasaan bagi konsumen untuk memilih yang sesuai dengan keinginannya.

Usaha air minum isi ulang umumnya dijalankan dalam usaha berskala kecil yang kadang-kadang dari segi pengetahuan dan sarana dan prasarana masih kurang jika dibandingkan dengan standar kesehatan sehingga dapat mempengaruhi kualitas air yang dihasilkan. Dengan demikian kualitasnya masih perlu di uji untuk pengamanan kualitas airnya. Tidak dapat dipungkiri bahwa air bersih merupakan kebutuhan utama dari manusia untuk kelangsungan hidupnya, kebutuhan air minum yang sehat dan layak dikonsumsi merupakan suatu peluang usaha bagi usaha pengisian air minum bermineral di masa yang akan datang.

Hal ini ditandai dengan makin banyaknya usaha yang sejenis yang bermunculan menunjukkan prospek yang cerah bagi perusahaan pengelola air ini untuk lebih maju dan berkembang. Karena dewasa ini hampir seluruh masyarakat terutama yang hidup di kota-kota besar mengkonsumsi

produk air minum isi ulang untuk memenuhi kebutuhannya akan minuman yang sehat dan bermineral.

Agar suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat agar mengantisipasi kecenderungannya ekonomi dimasa yang akan datang dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang dapat bergerak di bidang yang sama. Hal itu di lakukan untuk mempertahankan kelangsungan dan kemajuan perusahaan.

Harapan dari penjualan ini ialah menjadi produsen air minum terdepan disekitar wilayah palembang, menjadikan perusahaan yang dapat menyediakan air minum yang bersih , higienis , dan menyehatkan bagi masyarakat sekitar sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang telah dilakukan oleh perusahaan depot air minum ini dengan itu perusahaan akan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tertera.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja kerja. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Memuaskan kebutuhan konsumen dapat

meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian.

TABEL I

Pendapat konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Di Depot Air Minum
Isi Ulang Jaya Palembang

No	Pertanyaan	Puas	Tidak Puas	Jumlah
1	Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kebersihan galon?	35	15	50
2	Apakah jasa antar memuaskan	25	25	50
3	Apakah kualitas air yang bersih,tidak bau dan tidak berwarna sudah memuaskan?	26	24	50
4	Apakah anda puas dengan sikap karyawan yang ramah?	20	30	50

Sumber: Wawancara 2016

Berdasarkan hasil jawaban dari kuisioner diperoleh kesimpulan yaitu a).pertama menyatakan bagaimana kepuasan konsumen terhadap kebersihan galon data yang diperoleh menyatakan 35 yang puas dan 15 yang tidak puas , b).pertanyaan kedua diperoleh data 25 responden puas

dan 25 responden tidak puas dengan pertanyaan apakah jasa antar memuaskan, c).pertanyaan ketiga menyatakan bahwa 26 dari 50 responden puas kualitas air bersih, tidak bau dan tidak berwarna sudah memuaskan selanjutnya 20 responden puas dengan pertanyaan apakah pegawai depot air ramah. Sehingga disebutkan dari hasil penelitian pendahuluan bahwa disimpulkan untuk faktor sikap karyawan masihbanyak terdapat ketidak puasan pelanggan. Selain dari faktor sikap karyawan, ada beberapa faktor lain yang yang dapat mempengaruhi kepuasaan yaitu pelayanan, ketepatan, keamanan, keramahan, dan kenyamanan.

Dengan semakin meningkatnya persaingan usaha tersebut, maka peneliti sangat tertarik untuk meneliti bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum Isi Ulang di Jaya Palembang

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dilakukan penelitian ini adalah :

a. Bagi Penulis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat kebijaksanaan untuk memecahkan masalah kualitas pelayanan yang sedang dihadapi perusahaan.

c. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjuti dengan penelitian yang baru.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ardy Rachmansyah yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. DOK dan Perkapalan Surabaya berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya. Sedangkan teknik analisa yang digunakan adalah analisa regresi linier berganda. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purpose sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan pengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan adalah signifikan, yang diindikasikan dengan perolehan nilai signifikansi masih dibawah $\alpha = 5\%$. Hasil ini diperkuat dengan perolehan koefisien determinasi sebesar 75,1% yang menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi dari variabel bebas yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen yang memakai jasa perbaikan pada PT. Dok Dan Perkapalan Surabaya adalah besar. Hasil pengujian secara partial menunjukkan dari 5 variabel penelitian

mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang diindikasikan oleh tingkat signifikansi masing-masing variabel bebas kurang dari tingkat $\alpha = 5\%$. Hasil pengujian koefisien determinasi parsial menunjukkan variabel empati memiliki nilai koefisien determinasi tertinggi, sehingga mengindikasikan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh Wiwi Widiyah (2012) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon, Penelitian ini menggunakan pendekataan kuantitatif dengan metode survey, serta alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Sampelnya adalah nasaba Bank Muamalat Cabang Cirebon sebanyak 69 responden, dan instrumen penelitian yang dipakai adalah angket. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh positif, kuat, dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai R sebesar 0,947 dengan R square 89,70% dan Fhitung 288,310>3,136. Secara parsial, Thitung kualitas pelayanan sebesar 14,991>1,668 dan kelengkapan fasilitas 0,881<1,68.

B. Landasan Teori

1. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja kerja(2007:177). Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

b. Teknik pengukuran kepuasan pelanggan

Menurut Rampat Lupiyadi (2008:158) menjelaskan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- 1) Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2) Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

5) Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa.

c. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

1) Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2).*Ghost shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

3)*Lost customer analysis*

Para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.

Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survai kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

d. Komponen Kepuasan Konsumen

Seperi yang telah dikemukakan di atas bahwa ada banyak pengertian kepuasan konsumen, sekalipun banyak definisi kepuasan konsumen, namun secara umum tetap mengarah kepada tiga komponen utama, yaitu:

a) Respon : Tipe dan intensitas

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional dan juga kognitif. Intensitas responnya mulai dari sangat puas dan menyukai produk sampai sikap yang apatis terhadap produk tertentu.

3) Comparison

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi perepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.

4) Confirmation/disconfirmation

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain. *Confirmation* terjadi bila harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. sebaliknya *disconfirmation* terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation / disconfirmation*.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang

dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1) Tangibles (bukti fisik)

yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) Reliability (kehandalan)

yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) Responsiveness (ketanggapan)

yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4) Assurance (jaminan dan kepastian)

yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) Empathy (empati)

yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

c. Hipotesis

Ada Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2007:11), berdasarkan tingkat eksplorasi , ada tiga jenis penelitian:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan. Disini variabelnya masih sama dengan penelitian variabel mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini menggunakan Penelitian Asosiatif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui 2 variabel atau lebih. Penelitian ini menekankan pada permasalahan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen Di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Depot Air Minum Isi Ulang Jaya yang beralamat perumnas Sako Komplek Multi Wahana Jl. Batu Karang Blok 7 No.3 Sako Kenten Palembang. Telp. (0711) 5466160

C. Operasional Variabel

Tabel III.1

Variabel, Definisi Variabel, dan indikator kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
1.Kualitas pelayanan (X)	Mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan depot air minum isi ulang jaya palembang dibandingkan ekspektasi fasilitas, fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi bagi pelanggan depot air minum isi ulang jaya palembang.	1. Reabilitas (X ₁) Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan 2. Daya Tanggap (X ₂) Keinginan dan kesediaan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap 3. Jaminan (X ₃) Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan bebas dari bahaya fisik dan keragu-raguan. 4. Empati (X ₄) Kemudahan dalam menjalin hubungan komunikasi yang efektif, perhatian personal dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. 5. Bukti Fisik (X ₅) Fasilitas, fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.	1. Kecepatan 2. Jasa antar jemput galon 1. Ketepatan dalam melayani 2. Menanggapi keluhan pelanggan 1. Keamanan persediaan air minum yang ada 2. Kualitas air terjamin 1. Keramahan Pegawai 2. Bertanggung jawab 1. Kebersihan galon 2. Respon pegawai yang baik
2.Kepuasan konsumen (Y)	Tingkat perasaan seorang pelanggan depot air minum Jaya setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan ,dibandingkan dengan yang diharapkan.		1.Kualitas Produk 2.Kualitas Pelayanan 3. Keamanan 4. Harga 5. Biaya

Sumber: Peneliti berdasarkan berbagai teori, 2016

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2007:72). Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah konsumen yang memesan dan mengisi ulang di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang bersifat *infinite*.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.(Sugiyono, 2007:73). Populasinya adalah seluruh warga yang ada di sekitaran depot air minum isi Ulang Jaya yang berarti populasi dalam penelitian ini adalah bersifat infinite sehingga peneliti menetapkan sampel 100 orang responden, dimana sampel tersebut sudah (*representatif*) $n \geq 30$ responden menurut. Husein Umar(2005:147).

Proses pengambilan sampel dengan sampel *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan secara sengaja yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang secara sengaja ditemui sebagai sumber data. (Sugiyono, 2007:77).

E. Data yang diperlukan

Menurut Husein Umar (2008:42) data berdasarkan cara memperoleh terbagi menjadi dua yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang dilakukan oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer merupakan jawaban responden dari kuisioner yang disebarluaskan tentang kepuasaan konsumen , sedangkan data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini berupa data singkat Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Husein Umar (2005 : 72) ada beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

1. Angket

Teknik angket (kuisioner) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau meyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas pertanyaan tersebut.

2. Wawancara

Pelaksanaan wawancara dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.

3. Observasi

Teknik ini merupakan adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap obyek penelitiannya.

4. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah pengumpulan data melalui dokumen-dokumen dan laporan-laporan yang ada diperusahaan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuisioner. Dalam pengumpulan datanya kuisioner dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan yang telah diberi beberapa alternative jawaban dan kemudian diisi oleh responden (dalam hal ini adalah konsumen).

G. Analisis Data dan Teknik Analisis

1. Analisis Data

Menurut Sugiyono (2009:13-14) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi yaitu :

a. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema, dan gambar.

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu suatu metode analisis dengan menggunakan data dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Secara kuantitatif digunakan skala likert dengan jawaban responden sebagai berikut :

Sangat Puas : SP

Puas : P

Netral : N

Tidak Puas : TP

Sangat Tidak Puas : STP

Kemudian hasil kualitatif dikuantitatifkan dengan memberi bobot atau skor pada setiap jawaban.

Sangat Puas	: 5
Puas	: 4
Netral	: 3
Tidak Puas	: 2
Sangat Tidak Puas	: 1

2. Uji Instrumen

a Uji Validitas

Uji validitas yaitu menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui alat pengukuran yang telah disusun sudah valid. Hasilnya akan ditunjukkan oleh suatu indeks sejauh mana alat ukur benar-benar mengukur apa yang ingin diukur. (Sugiyono, 2009: 16), uji validitas yang digunakan adalah Corredted Item Total Correlation yaitu analisis dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dan melakukan koreksi terhadap nilai koefision yang overestimatited pada metode *Cronbach Item Total Correlation* dengan menggunakan bantuan SPPS for windows versi 22 sedangkan kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Corredted Item Total Correlection* (r - hitung) $\geq r$ - tabel maka kuisioner dikatakan valid.
- 2) Jika nilai *Corredted Item Total Correlection* (r - hitung) $> r$ - tabel maka kuisioner dikatakan tidak valid.

Kemudian pengujian validitas data dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\% (0,05)$. Pengujian validitas ini dilakukan terhadap 100 responden, maka r -tabel ($n-2$) = $100-2 = 98$ maka r tabel = 0,197. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan apabila r hitung $> r$ tabel = valid dan r hitung $< r$ tabel = tidak valid. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel III.2
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel ($\alpha = 5\%$)	Kriteria	Hasil Uji
Reliabilitas (X1)	X1.1	0,498	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X1.2	0,498			
Daya Tanggap (X2)	X2.1	0,563	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X2.2	0,563			
Jaminan (X3)	X3.1	0,525	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.2	0,525			
Empati (X4)	X4.1	0,476	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X4.2	0,476			
Bukti Fisik (X5)	X5.1	0,635	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X5.2	0,635			
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,618	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y2	0,693			
	Y3	0,639			
	Y4	0,544			
	Y5	0,520			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22,0 Tahun 2016

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada tabel III.2 dapat terlihat bahwa nilai *corrected item total corellation* pada setiap indikator variabel reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan kepuasan konsumen lebih besar daripada nilai *r product moment* (*r tabel*), hal ini berarti bahwa semua indikator pada

variabel tersebut dinyatakan valid pada taraf nyata (α) = 5% dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid pada penelitian selanjutnya.

b Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2009: 17) reliabilitas adalah data untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan realibel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpa (α). Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0.6. Reliabilitas kurang dari 0.6 adalah tidak reliif sedangkan 0.70 dapat diterima dan diatas 0.80 adalah reliif (baik). Pengujian reliabilitas data yang akan digunakan dalam penelitian ini, akan menggunakan metode *cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20,0-50). Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6 (Husein Umar, 2012: 131). Berdasarkan hasil pengujian *cronbach's alpha* dengan *SPSS for windows* versi 22,0, diperoleh hasil pengujian reliabilitas variabel reabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti fisik (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebagai berikut:

Tabel III.3
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar reliabilitas	Hasil Reliabilitas
X ₁	0,663	0,60	Reliable
X ₂	0,720		
X ₃	0,688		
X ₄	0,645		
X ₅	0,769		
Y	0,810		

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel III.3 terlihat semua nilai *cronbach's alpha* pada variabel indikator pertanyaan variabel reabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) berada diatas angka 0,60, maka seluruh variabel tersebut dinyatakan *reliabel*. Hal ini berarti bahwa semua variabel tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang *reliabel* sebagai penelitian selanjut.

3. Teknik Analisis

a. Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2009: 277) apabila regresi berganda adalah hubungan linear antara dua atau lebih variabel Independen (X_1 X_2 X_3 X_4 dan X_5) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua). Persamaan regresi berganda sebagai berikut Digunakan uji validitas, reliabilitas serta model analisis berganda tersebut yaitu :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

A = Konstanta

b_1 b_2 b_3 b_4 b = Koefisien regresi Variabel X

X_1 = Reabilitas

X_2 = Daya Tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti Fisik

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (Uji F)

Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah kelima variabel tersebut bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan konsumen.

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi adalah sebagai berikut :

1) Menentukan Hipotesis

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen.

H_a :ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

2) Merumuskan F tabel

Menentukan harga F table dengan tingkat keyakinan 95% tingkat kesalahan (α) $5\% = 0,05$ dan derajat kebebasan (df)= $n-2$ dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan terhadap variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y .

3) Kesimpulan

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{table}$

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} \leq F_{table}$

b. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah uji yang digunakan untuk menguji kemaknaan koefisien parsial dari masing-masing variabel kualitas pelayanan (variabel independen), terhadap kepuasan konsumen (variabel dependen).

Langkah-langkah Uji Hipotesis :

1) Merumuskan hipotesis

H_0 : tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen

H_a : ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen

2) Menentukan t tabel

Menentukan t tabel dengan tingkat keyakinan 95% , tingkat kesalahan (α) $5\% = 0,05$ dan derajat kebebasan ($df=n-2$) dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya yang signifikan terhadap variabel X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 dan Y

3) Kesimpulan

H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{hitung} > F_{table}$

H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{hitung} \leq F_{table}$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

a) Gambaran Umum Objek Penelitian

Depot Air Minum Isi Ulang Jaya merupakan usaha di bidang Agroindustri yang secara khusus memproduksi air minum isi ulang. Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Jl. Batu karang blok 7 No.3 sako kenten Palembang yang memiliki populasi cukup besar. Hal ini tentu saja menjadi hal yang sangat penting mengingat usaha yang kami geluti ini merupakan usaha yang merupakan kebutuhan mendasar bagi seluruh makhluk hidup. Usaha ini telah dijalankan sejak tahun 2012. Dalam perjalanan bisnis tentu banyak menemui kendala, namun semangat para pengelola pemberi semangat baru, apabila dari waktu ke waktu bisnis ini terus menunjukkan peningkatan penjualan. Depot Air Minum Isi Ulang Jaya sampai saat ini merasa belum memaksimalkan kapasitas produk sesuai kebutuhan masyarakat, sebab saat ini merasa belum memaksimalkan kapasitas produksi yang memiliki mampu mensuplai 600 galon perhari namun angka penjualan masih berkisar 100 galon perhari.

Meski bukan satu-satunya produsen air minum isi ulang, namun pasar air minum jenis ini masih sangat luas mengingat air minum merupakan kebutuhan dasar manusia. Kepemilikan usaha ini adalah perorangan yaitu dimiliki oleh Cahyono, seorang sarjana social & politik dari Universitas Hasanuddin Makassar yang kemudian sangat tertarik

untuk mulai berwirausaha setelah lama mencari pekerjaan namun hasil yang diperoleh jauh dari harapan. Saat ini Cahyono bertanggung jawab sepenuhnya atas kegiatan administratif Depot Air Minum Isi Ulang Jaya.

Untuk mendukung proses produksi, Depot Air Minum Isi Ulang Jaya menggunakan peralatan mesin. Kualitas peralatan sangat diperhatikan karena memegang peranan penting dalam menjaga kualitas mutu yang dihasilkan.

Visi Depot Air Minum Jaya adalah :

1. Menjadi produsen air minum terdepan
2. Menjadi perusahaan yang dapat menyediakan air minum yang bersih, higienis, dan menyehatkan.

Misi Depot Air Minum Jaya adalah :

1. Senantiasa menjaga kualitas hasil produksi
2. Memberikan variasi produk sehingga konsumen memiliki pilihan.
3. Meningkatkan kesejahteraan pemilik serta pegawai

b) Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau tidaknya indikator atau kuesioner dari masing-masing variabel, pengujian dilakukan untuk membandingkan r hitung dan r tabel dengan menggunakan program SPSS. Kemudian pengujian validitas data dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi $\alpha = 5\% (0,05)$. Pengujian validitas ini dilakukan terhadap 100 responden, maka r -tabel ($n-2$) = $100-2 = 98$ maka r tabel = 0,197. Tingkat kevalidan indikator atau kuesioner dapat ditentukan apabila r hitung $>$ r tabel = valid dan r hitung $<$ r tabel = tidak valid. Hasil uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.1
Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel ($\alpha=5\%$)	Kriteria	Hasil Uji
Reliabilitas (X1)	X1.1	0,498	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X1.2	0,498			
Daya Tanggap (X2)	X2.1	0,563	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X2.2	0,563			
Jaminan (X3)	X3.1	0,525	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X3.2	0,525			
Empati (X4)	X4.1	0,476	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X4.2	0,476			
Bukti Fisik (X5)	X5.1	0,635	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	X5.2	0,635			
Kepuasan Konsumen (Y)	Y1	0,618	0,197	$r_{hitung} > r_{tabel}$	Valid
	Y2	0,693			
	Y3	0,639			
	Y4	0,544			
	Y5	0,520			

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22,0 Tahun 2016

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada tabel IV.1 dapat terlihat bahwa nilai *corrected item total corellation* pada setiap indikator variabel reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, dan kepuasan konsumen lebih besar daripada nilai *r product moment* (*r tabel*), hal ini

berarti bahwa semua indikator pada variabel tersebut dinyatakan valid pada taraf nyata (α) = 5% dan dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid pada penelitian selanjutnya.

c) Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas data yang akan digunakan dalam penelitian ini, akan menggunakan metode *cronbach's Alpha*. *Cronbach's Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20,0-50). Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6 (Husein Umar, 2012: 131).

Berdasarkan hasil pengujian *cronbach's alpha* dengan *SPSS for windows* versi 22,0, diperoleh hasil pengujian reliabilitas variabel reabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), bukti fisik (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) yaitu sebagai berikut:

Tabel IV.2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar reliabilitas	Hasil Reliabilitas
X ₁	0,663	0,60	Reliable
X ₂	0,720		
X ₃	0,688		
X ₄	0,645		
X ₅	0,769		
Y	0,810		

Sumber: Hasil pengolahan Data, 2016

Berdasarkan hasil perhitungan seperti pada tabel IV.2 terlihat semua nilai *cronbach's alpha* pada variabel indikator pertanyaan variabel reabilitas (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) terhadap kepuasan konsumen (Y) berada diatas angka 0,60, maka seluruh variabel tersebut dinyatakan *reliable*. Hal ini berarti bahwa semua variabel tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang *reliable* sebagai penelitian selanjutnya.

d) Gambaran Umum Karakteristik Responden

Untuk memenuhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, di depot air minum isi ulang Jaya Palembang, peneliti telah membuat kuesioner yang diberikan kepada konsumen di depot air minum isi ulang di Jaya Palembang. Peneliti memberikan kepada 100 responden yang ada di depot air minum isi ulang Jaya Palembang, sehingga membuat peneliti menerima 100 kuesioner yang diberikan kepada konsumen tersebut.

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan responden yang menjawab pertanyaan diperoleh data tentang jenis kelamin responden sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel IV.3
Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	persentase%
1.	Laki- laki	64	64
2.	Perempuan	36	36
	Total	100	100

Sumber: Hasil Kuesioner yang telah diolah, 2016

Berdasarkan tabel IV.3 dari 100 responden yang menjadi objek penelitian terlihat responden sebanyak 64 yang berjenis kelamin laki-laki atau sebanyak 64%. Dengan demikian, konsumen laki-laki lebih dominan daripada perempuan dikarenakan pekerjaan ini lebih kepada laki-laki seperti untuk mengangkat galon.

b. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan responden yang menjawab pertanyaan diperoleh data responden sebagaimana dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel IV. 4
Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	Jumlah	persentase%
1.	15-24 tahun	10	39 %
2.	25-34 tahun	39	33 %
3.	35-44 tahun	33	10 %
4.	45-54 tahun	12	12 %
5.	55 tahun	6	6 %
	Total	100	100

Sumber:Hasil Kuesioner yang telah diolah , 2016

Berdasarkan tabel IV.4 dari 100 orang responden terlihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia responden yang paling dominan adalah berkisar antara 25-34 tahun dikarenakan pada usia tersebut kebanyakan sudah berumah tangga dan bekerja sehingga mereka lebih memilih air galon tanpa harus memasak air lagi.

Tabel IV. 5
Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan
dalam Rupiah Perbulan

No.	Pendapatan	Jumlah	%
1.	< 1.000.000,-	15	15 %
2.	1.000.000,- s/d 2.000.000,-	28	28 %
3.	> 2.500.000,- s/d 4.000.000,-	45	45 %
4.	> 4.000.000,-	12	12 %
Total		100	100

Sumber:Hasil Kuesioner yang telah diolah, 2016

Berdasarkan tabel IV.5 dari 100 orang responden berdasarkan penghasilan perbulan, Rp 1 juta sebanyak 15% responden, Rp1-2 juta sebanyak 38%, Rp 2.5- 4 juta sebanyak 45% dan > Rp 4 juta sebanyak 12%. Jadi responden terbanyak berdasarkan penghasilan per bulan adalah Rp 2.5 – 4 juta. Hal ini dikarenakan setiap orang mendapatkan gaji yang berkisaran di atas Rp 2 juta.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Jawaban Responden

a) Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Deskripsi variabel kualitas pelayanan dijelaskan dari beberapa indikator yang telah dilakukan penilaian berupa pernyataan skala sikap oleh responden dari sangat tidak puas (skor 1) sampai sangat puas (skor 5). Analisis deskriptif dilakukan untuk mengungkapkan penilaian atau klasifikasi pada masing-masing indikator yang ada pada masing-masing variabel.

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 10 item pernyataan dengan 5 variabel dari kualitas pelayanan (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang diperoleh dari 100 responden. Berdasarkan data tersebut di peroleh klasifikasi distribusi frekuensi untuk variabel kualitas pelayanan sebagai berikut:

a. Variabel Reabilitas

Reabilitas merupakan suatu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Adapun pernyataan indikator reabilitas didalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.6
Tanggapan Responden tentang Indikator Kecepatan

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	-	-
Tidak Puas	6	6,0
Netral	18	18,0
Puas	52	52,0
Sangat Puas	24	24,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.6 menunjukkan bahwa pada indikator kecepatan dari 100 responden 76% bisa dikatakan puas. Hal ini bisa diartikan konsumen merasakan kepuasan pada depot air minum isi ulang jaya karena pelayanan yang dilakukan pegawai cepat dalam menanggapi konsumen.

Tabel IV.7
**Tanggapan Responden tentang Indikator Jasa Antar
Jemput Galon**

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	1,0
Tidak Puas	1	1,0
Netral	14	14,0
Puas	57	57,0
Sangat Puas	27	27,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.7 pada indikator jasa antar jemput galon 100 responden 84% bisa dikatakan puas. Artinya dengan adanya jasa antar jemput galon yang dilakukan oleh pegawai di depot air minum isi ulang di Jaya Palembang konsumen tidak harus mengambil galon sendiri.

b. Variabel Daya Tanggap

Daya Tanggap merupakan suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Adapun pernyataan indikator penjualan personal didalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.8
Tanggapan Responden tentang Indikator Ketepatan
dalam Melayani

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	4	4,0
Tidak Puas	6	6,0
Netral	10	10,0
Puas	55	55,0
Sangat Puas	25	25,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.8 di atas dapat diketahui bahwa indikator ketepatan dalam melayani pelanggan dari 100 responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 55 responden dan sangat puas 25 responden (80%). Artinya pegawai di depot air minum isi ulang Jaya Palembang tepat waktu dalam melayani konsumen.

Tabel IV.9
Tanggapan Responden tentang Indikator Menanggapi
Keluhan Pelanggan

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	6	6,0
Netral	18	18,0
Puas	49	49,0
Sangat Puas	25	25,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.9 pada indikator menangani keluhan pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebanyak 49 dan sangat puas 25 responden (74%). Artinya cara kerja pegawai di depot air minum isi ulang Jaya Palembang cepat dalam merespon setiap keluhan pelanggan.

c. Variabel Jaminan

Jaminan adalah suatu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun. Adapun indikator pernyataan variabel jaminan didalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.10
Tanggapan Responden tentang Indikator Keamanan
Persediaan Air Minum yang ada

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	2	2,0
Netral	26	26,0
Puas	41	41,0
Sangat Puas	29	29,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.10 di atas dapat diketahui bahwa indikator pada keamanan persediaan air minum yang ada dari 100 responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 41 responden dan sangat puas 29 responden (70%) . dengan demikian dalam persediaan air minum isi ulang di Jaya palembang terjamin dan tidak tidak terbatas.

Tabel IV.11
Tanggapan Responden tentang Indikator Kualitas
Air Terjamin

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	5	5,0
Netral	21	21,0
Puas	41	41,0
Sangat Puas	31	31,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.11 pada indikator kualitas air terjamin responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 41 responden dan sangat puas 31 responden (71%).

Artinya kualitas air di depot air minum isi ulang di Jaya Palembang terjamin kebersihannya.

d. Variabel Empati

Empati adalah memberikan suatu perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang

nyaman bagi pelanggan. Adapun indikator pernyataan variabel hubungan pelanggan didalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.12
Tanggapan Responden tentang Indikator Keramahan
Pegawai

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	6	6,0
Netral	15	15,0
Puas	42	42,0
Sangat Puas	35	35,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.12 di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden menjawab pertanyaan indikator keramahan pegawai paling banyak yang menyatakan puas sebanyak 42 responden dan sangat puas 35 responden (77%) . Artinya pegawai dalam melayani pelanggan memberikan sikap keramahan dan sopan santun, sehingga akan memberikan kenyamanan bagi konsumen di depot air minum isi ulang jaya palembang.

Tabel IV.13
Tanggapan Responden tentang Indikator Bertanggung Jawab

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	3	3,0
Tidak Puas	3	3,0
Netral	20	20,0
Puas	40	40,0
Sangat Puas	34	34,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.13 pada indikator bertanggung jawab responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 40 responden dan sangat puas 34 (70%). Artinya dengan adanya respon pegawai di depot air minum isi ulang jaya palembang yang bertanggung jawab atas segala kerusakan oleh pegawai sendiri seperti kerusakan galon maka akan diganti rugi.

a. Variabel Bukti Fisik

Bukti Fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan

(teknologi), serta penampilan pegawainya. Adapun indikator pernyataan variabel hubungan pelanggan didalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.14
Tanggapan Responden tentang Indikator
Kebersihan Galon

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	-	-
Tidak Puas	10	10,0
Netral	16	16,0
Puas	38	38,0
Sangat Puas	36	36,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.14 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden menjawab pertanyaan indikator kebersihan galon paling banyak yang menyatakan puas sebanyak 38 responden dan sangat puas 36 responden (74%). Artinya cara kerja pegawai di Jaya Palembang dalam melayani pelanggan dengan memberikan kualitas yang baik dengan menjaga kebersihan galon.

Tabel IV.15
Tanggapan Responden tentang Indikator Respon
Pegawai yang Baik

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	-	-
Tidak Puas	2	2,0
Netral	19	19,0
Puas	38	38,0
Sangat Puas	41	41,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.15 pada indikator respon pegawai yang baik responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebanyak 38 responden dan sangat puas 41 responden (79%). Artinya pegawai selalu memberikan respon yang baik kepada setiap konsumen dan memenuhi kebutuhan konsumen di depot air minum isi ulang jaya palembang.

b). Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Deskripsi variabel kepuasan konsumen dijelaskan dari beberapa indikator yang telah dilakukan penilaian berupa pernyataan skala sikap oleh responden dari sangat tidak puas (skor 1) sampai dengan sangat puas (skor 5). Analisis deskriptif dilakukan untuk mengungkapkan penilaian atau klasifikasi pada masing-masing indikator yang ada pada masing-masing variabel. Skor pada tiap indikator dari jumlah skor semua pertanyaan dalam satu variabel.

Variabel keputusan pembelian diukur dengan 5 item pertanyaan yang diperoleh dari 100 responden. Berdasarkan data tersebut di peroleh klasifikasi distribusi frekuensi untuk variabel kepuasan konsumen. Adapun hasil analisis dekriptif untuk variabel kepuasan konsumen sebagai berikut:

a. Variabel Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja. Kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar volume penjualan perusahaan. Adapun indikator kepuasan konsumen didalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel IV.16
Tanggapan Responden tentang Indikator Kualitas Produk

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	3	3,0
Tidak Puas	3	3,0
Netral	5	5,0
Puas	64	64,0
Sangat Puas	25	25,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.16 diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden menjawab pertanyaan paling banyak pada indikator produk yang menyatakan puas sebanyak 64 responden (64,0%).

Artinya kualita produk yang diberikan pegawai di depot air minum isi ulang Jaya Palembang memberikan kualitas produk yang terbaik kepada konsumen.

Tabel IV.17
Tanggapan Responden tentang Indikator Kualitas
Pelayanan

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	-	-
Tidak Puas	6	6,0
Netral	9	9,0
Puas	57	57,0
Sangat Puas	28	28,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.17 pada indikator kualitas pelayanan responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 57 responden (57,0%). Artinya dalam kualitas pelayanan pegawai di depot air minum isi ulang Jaya Palembang memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat dan tepat.

Tabel IV.18
Tanggapan Responden tentang Indikator Keamanan

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	1,0
Tidak Puas	-	-
Netral	15	15,0
Puas	45	45,0
Sangat Puas	39	39,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.18 pada indikator keamanan responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 45 responden (45,0%). Artinya terjaminnya melakukan isi ulang air minum di depot Jaya Palembang karena adanya keamanan konsumen dalam jasa antar jemput galon, sehingga mempermudahkan konsumen untuk isi ulang air minum.

Tabel IV.19
Tanggapan Responden tentang Indikator Harga

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	1	1,0
Tidak Puas	1	1,0
Netral	16	16,0
Puas	43	43,0
Sangat Puas	39	39,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.19 pada indikator harga responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan puas sebesar 43 responden (43,0%). Artinya konsumen merasa puas terhadap harga yang di berikan oleh pegawai di depot air minum isi ulang jaya.

Tabel IV.20
Tanggapan Responden tentang Indikator Biaya

Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Puas	2	2,0
Tidak Puas	5	5,0
Netral	21	21,0
Puas	41	41,0
Sangat Puas	31	31,0
TOTAL	100	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2016

Berdasarkan tabel IV.20 pada indikator biaya responden menjawab pertanyaan paling banyak yang menyatakan sangat puas sebesar 41 responden (41,0%). Artinya pelanggan merasa puas dengan biaya yang telah di berikan pegawai kepada konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang.

b. Uji Regresi Linear Berganda

Berikut ini akan dilakukan analisis data yang terdiri dari uji regresi linear berganda dan uji hipotesis. Dalam melakukan analisis data ini, penulis dengan menggunakan bantuan *program SPSS for Windows versi 22.0* sebagai berikut:

Tabel IV.21
Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	0,501	0,282	
REABILITAS	0,109	0,067	0,117
DAYA	0,181	0,54	0,131
TANGGAP	0,426	0,53	0,549
JAMINAN	0,373	0,52	0,296
EMPATI	0,196	0,48	0,251
BUKTI FISIK			

Sumber: Hasil Uji Regresi Linier Berganda SPSS Versi 22,2016

Berdasarkan Tabel IV.21 seperti tersebut di atas diperoleh nilai konstanta (constant) sebesar 0,501 dan koefisien regresi variabel Reabilitas (X1) adalah sebesar 0,109, Daya Tanggap (X2) adalah sebesar 0,181, Jaminan(X3) adalah sebesar 0,426, Empati(X4) adalah sebesar 0,373, dan Bukti Fisik (X5) adalah sebesar 0,196 sehingga dapat dibentuk suatu persamaan regresi linear berganda yaitu sebagai berikut:

$$Y = 0,501 + 0,109 X_1 + 0,181 X_2 + 0,426 X_3 + 0,373 X_4 + 0,196 X_5$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda tersebut maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Maka diperoleh nilai Konstanta sebesar 0,501 menyatakan bahwa jika mengabaikan reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik maka skor kepuasan konsumen adalah 0,501

- a. Variabel Reabilitas (X_1) mempunyai nilai koefisien regresi b_1 sebesar 0,109 bernilai positif menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Reabilitas, akan meningkatkan skor kepuasan konsumen 0,109 dengan asumsi daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) tetap/konstan.
- b. Variabel Daya Tanggap (X_2) mempunyai nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,181 bernilai positif menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Daya Tanggap, akan meningkatkan skor kepuasan konsumen 0,181 dengan asumsi reabilitas (X_1), Jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) tetap/konstan.
- c. Variabel Jaminan (X_3) mempunyai nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,426 bernilai positif menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Jaminan, akan meningkatkan skor kepuasan konsumen 0,426 dengan asumsi reabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) tetap/konstan.

- d. Variabel Empati (X_4) mempunyai nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,373 bernilai positif menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Empati, akan meningkatkan skor kepuasan konsumen 0,373 dengan asumsi reabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), dan bukti fisik (X_5) tetap/konstan.
- e. Variabel Bukti Fisik (X_5) mempunyai nilai koefisien regresi b_2 sebesar 0,196 bernilai positif menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor Bukti Fisik, akan meningkatkan skor kepuasan konsumen 0,196 dengan asumsi reabilitas (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), dan empati (X_4) tetap/konstan.

c. **Uji Hipotesis**

a. **Pengujian Hipotesis secara bersama/simultan (Uji F)**

1) Menentukan Hipotesis

H_0 : Variabel bebas (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) tidak mempunyai pengaruh yang terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

H_a : variabel bebas (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar 5%, taraf nyata dari t tabel ditentukan dari derajat bebas (df) = n-k-1

3) Menarik Kesimpulan

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Tabel IV.22
Hasil Hipotesis Secara Bersama/ Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	26,383	5	5,277	39,596	0,007 ^b
	12,527	94	0,133		
	38,910	99			

a. dependent variable: kepuasan konsumen

b. predictors (constant), Bukti Fisik, Jaminan, Empati. Reabilitas. Daya Tanggap

Sumber: Hasil Pengolahan Data Berdasarkan SPSS Versi 22, 2016

Berdasarkan tabel IV.22 diketahui bahwa nilai F_{hitung} dari tingkat kesalahan (α) = 5% = 0,05 dan derajat kebebasan (df) = n-k-1 atau df = 100-5-1 = 94 Jadi nilai F_{tabel} adalah 2,47. Dengan demikian terdapat hasil yaitu:

- 1) $F_{hitung}(39,596) > F_{tabel}(2,47)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Adanya pengaruh antarareabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan terhadap kepuasan konsumen di

depot air minum isi ulang Jaya Palembang. Dengan demikian berarti secara simultan hipotesis berpengaruh.

b. Pengujian Hipotesis Secara Parsial/Individual (Uji t)

1) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Tidak ada pengaruh variabel bebas (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan konsumen)

H_a : Variabel bebas (reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) ada pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan konsumen).

2) Menentukan Taraf Nyata

Tingkat signifikan sebesar $5\% = 0,05$, taraf nyata dari t tabel ditentukan derajat bebas (df) = $n - 2$ jadi $100-2=98$, sehingga nilai t tabel adalah 1,984.

3) Menarik Kesimpulan

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Tabel IV.23
Hasil Hipotesis secara parsial/individual (Uji t)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
(Constant)	0,501	0,282	2,772	0,080
Reabilitas	0,109	0,067	1,990	0,064
Daya Tanggap	0,181	0,054	1,629	0,071
Jaminan	0,426	0,053	7,962	0,000
Empati	0,373	0,052	4,704	0,064
Bukti Fisik	0,196	0,048	4,049	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Hasil Pengolahan Data Berdasarkan SPSS Versi 22, 2016

Berdasarkan tabel IV.23 diketahui bahwa nilai t_{hitung} dari penelitian ini yaitu untuk $X_1 = 1,990$, $X_2 = 1,629$, $X_3 = 7,962$, $X_4 = 4,704$, $X_5 = 4,049$.

Sedangkan nilai t_{tabel} penelitian ini yaitu 1,993. Maka terdapat hasil yaitu:

- 1) Untuk X_1 : $t_{hitung}(1,990) > t_{tabel}(1,984)$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ada pengaruh antara Reabilitas, secara parsial terhadap Kepuasan konsumen di depot air minum isi ulang Jaya Palembang. Dengan demikian berarti secara parsial hipotesis berpengaruh.
- 2) Untuk X_2 : $t_{hitung}(1,629) < (1,984) t_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima. Tidak ada pengaruh antara Daya Tanggap secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di depot air minum isi ulang Jaya Palembang. Dengan

demikian berarti secara parsial hipotesis tidak berpengaruh karena daya tanggap yang diberikan oleh pegawai depot air minum kurang baik, misalnya : ketika konsumen ingin mengisi ulang respon yang diberikan pegawai kurang tanggap atau tepat dalam melayaninya.

- 3) Untuk X_3 : $t_{hitung}(7,962) > (1,984)$ t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ada pengaruh antara Jaminan secara parsial terhadap kepuasan Konsumen di depot air minum isi ulang Jaya Palembang. Dengan demikian berarti secara parsial hipotesis berpengaruh.
- 4) Untuk X_4 : $t_{hitung}(4,704) > (1,984)$ t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Ada pengaruh antara Empatis secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di depot air minum isi ulang Jaya Palembang. Dengan demikian berarti secara parsial hipotesis berpengaruh.
- 5) Untuk X_5 : $t_{hitung}(4,048) > (1,984)$ t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Ada pengaruh antara Bukti Fisik secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen di depot air minum isi ulang Jaya Palembang. Dengan demikian berarti secara parsial hipotesis berpengaruh.

d. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketetapan paling baik dalam regresi linier dimana hal yang ditunjukan oleh besarnya koefisien determinasi (R) antara 0 (nol) dan 1 (satu). Koefisien determinasi (R) nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Selain itu koefisien determinasi (R) dipergunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan variabel bebas (X). Maka $R = (1-k) / (n-k)$, jika $k > 1$, maka R^2 akan bernilai negatif (Ghozali, 2005:87).

Tabel IV.24
Hasil Uji Koefesien Determinasi
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,823 ^a	0,678	0,661	0,365

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 22, 2016

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel di atas, besarnya nilai R² dalam model regresi diperoleh sebesar 0,678. Hal ini menunjukkan bahwa besar pengaruh variabel Independen yaitu Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik

terhadap variabel Dependen yaitu Kepuasan Konsumen yang dapat diterangkan oleh persamaan ini sebesar 67,8%.

Sedangkan sisanya sebesar 32,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

8.Perbandingan Penelitian Terdahulu

Tabel IV. 25

Perbandingan Penelitian Terdahulu

NO	KETERANGAN	NAMA	NAMA	NAMA
1	Nama Peneliti	Ardy rachmansyah (2013)	Wiwi Widiyah (2012)	Ayu oktari (212012061)
2	Rumusan Masalah	Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik,keandalan,daya tanggap, jaminan dan empati baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Doc dan perkapalan surabaya.	Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat cabang cirebon	Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang
3	Jenis Penelitian	Asosiatif	Kuantitatif	Asosiatif
4	Variabel	Regresi linier berganda	Regresi linier berganda	Regresi linier berganda
5	Data yang Digunakan	Primer	Primer	Primer
6	Teknik Pengumpulan Data	Purpose sampling	Angket/kuesioner	Kuesioner
7	Teknik Analisis	Regresi linier berganda	Regresi linier berganda	Regresi liner berganda
8	Hasil Penelitian	terdapat pengaruh varibel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik,keandalan daya tanggap,jaminan dan empati secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan	Bahwa kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas secara simultan mempunyai pengaruh positif,kuat dan signifikan terhadap kepuasaan pelanggan	adanya pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen di depot air minum isi ulang Jaya Palembang dan tidak berpengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen

Sumber:Ardy rachmansyah (2013),Wiwi Widiyah (2012), dan Ayu Oktari (2016)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil hipotesis yang ada dalam penelitian ini ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang. Pada hasil analisis regresi linier berganda bahwa kepuasan konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang dipengaruhi oleh Reabilitas sebesar 10,9%, dipengaruhi oleh Daya Tanggap sebesar 18,1%, dipengaruhi oleh Jaminan sebesar 42,6%, dipengaruhi oleh Empati sebesar 37,3%, dipengaruhi oleh Bukti Fisik sebesar 19,6%. Dimensi Daya Tanggap dalam Kualitas Pelayanan tidak signifikan sebesar t_{hitung} (1,629) < t_{tabel} (1,984), sehingga variabel Daya Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang. Dimensi Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fizik memiliki pengaruh secara positif terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum IsiUlang Jaya Palembang sebesar F_{hitung} (39,569) > F_{tabel} (2,47). Nilai koefisien determinasi (R-Square) sebesar 0,678 (67,8%) artinya dapat disimpulkan sebagai berikut Reabilitas, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang, sisanya 32,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan peneliti memberikan saran untuk berkembangnya ilmu dan penelitian kedepannya diharapkan peneliti selanjutnya menggunakan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen,mencari responden lain, menambah lebih banyak responden yang dijadikan sampel serta menambahkan indikator variabel kualitas pelayanan. Tetapi dari variabel daya tanggap tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan sehingga hal tersebut ada baiknya pada penelitian selanjutnya variabel kualitas pelayanan harus lebih diasumsikan sehingga dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan pada penelitian selanjutnya bisa manambahkan variabel yang lain.

Selain itu pada penelitian selanjutnya akan lebih baik jika menambahkan jumlah sampel yang dijadikan responden sehingga hasil yang diperoleh akan lebih baik representatif (mewakili keadaan populasi).

DAFTAR PUSTAKA

- Ardy Rachmansyah yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. DOK dan Perkapalan Surabaya*:Program Studi Manajemen.
- Wiwi Widiyah (2012) yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia*. Cabang Cirebon : Program Studi Manajemen
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller , (2007). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, PT.indeks, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani,*Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta, Salembah Empat, 2008.
- J. Supranto, (2006), Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Sugiyono. (2007). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. (2009).*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. CV.Alfabeta: Bandung
- Husein Umar, (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, F. (2003). *Total Quality Management*: Penerbit Andi.

Resp.	REABILITAS		DAYA TAHAN		JAMINAN		EMPATI		BUKTI FISIK		TOTAL		KEPUASAN KONSUMEN					
			TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL							
	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	3	3	3,00	3	3	3,00	3	2	2,50	4	3	3,50	3	3	3,00	4	4	4
2	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3,00	4	3	3,50	4	3	3,50	4	4	4
3	3	3	3,00	3	2	2,50	3	3	3,00	3	4	3,50	3	3	3,00	5	5	5
4	4	4	4,00	4	4	4,00	4	3	3,50	4	3	3,50	3	2	2,50	4	4	4
5	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3,00	3	3	3,50	3	2	2,50	4	4	4
6	4	4	4,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	3	3	3,00	3	3	3,40
7	4	4	4,00	4	3	3,50	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	3,50	4	5	5
8	3	3	3,00	3	3	3,00	2	3	2,50	3	3	3,00	4	3	3,50	4	4	4
9	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	2	2,50	4	1	4
10	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	1	2	3,20
11	4	4	4,00	4	3	3,50	3	3	3,00	3	2	2,50	3	3	3,00	4	1	1,60
12	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	3	4	3,50	1	1	1,20
13	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	3,50	3	4	3,50	3	3	3,00	3	3	3,60
14	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	3	4,00
15	3	4	3,50	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	2,50	4	2	4
16	3	3	3,00	3	4	3,50	3	3	3,00	3	3	3,00	4	3	3,50	4	3	3,40
17	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	4	3,50	4	3	3,80
18	3	3	3,00	4	3	3,50	3	3	3,00	4	4	4,00	3	3	3,00	4	2	3,40
19	4	4	4,00	4	4	4,00	2	4	3,00	3	3	3,00	3	3	2,50	4	2	4
20	3	4	3,50	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	5	5	5,00	3	4	3,00
21	4	4	4,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	2	4	3,00	4	1	2,80
22	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	2	3,20
23	4	4	4,00	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4,00	4	4	4,20
24	3	4	3,50	3	3	3,00	2	3	2,50	3	3	3,00	4	3	3,50	3	3	3,60
25	4	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	5	5	5,00	4	4	4,00	4	4	4,20
26	4	4	4,00	4	3	3,50	4	3	3,50	3	3	3,00	4	3	3,50	4	3	3,60
27	3	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	2	3,00	3	4	3,50	3	2	2,60
28	4	4	4,00	4	3	3,50	5	5	5,00	3	3	3,00	3	4	3,50	5	4	3,60
29	4	4	4,00	3	3	3,00	4	4	4,00	3	3	3,00	3	4	3,50	3	2	2,60
30	3	4	3,50	3	2	2,50	4	4	4,00	4	3	3,50	3	2	2,50	4	4	4,20
31	3	3	3,00	4	3	3,50	3	3	3,00	4	3	3,50	4	4	4,00	4	3	3,60
32	3	3	3,00	4	3	3,50	3	3	3,00	3	4	3,50	3	5	4,00	4	2	3,80
33	3	4	3,50	3	3	3,00	4	3	3,50	3	2	2,50	4	5	4,50	5	4	4,60

70	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	4	3	3,50	3	3	2	3	3	2,80
71	4	3,50	4	4,00	4	3,50	2	3,50	3	4	3,50	3	2	3	3	3	2,80
72	3	3,00	4	4,00	3	3,00	4	4,00	3	4	3,50	4	2	1	4	4	3,00
73	3	3,00	4	4,00	4	4,00	2	3,50	4	3	3,50	3	3	3	3	3	3,00
74	3	4,00	2	3	2,50	3	3,00	3	4	3,50	4	3	3,50	3	2	3	3,00
75	4	3,50	3	3,00	5	5,00	3	2	2,50	4	5	4,50	5	5	5	5	5,00
76	3	2,50	3	3,00	3	3,00	2	3,00	2	2,50	2	2	2,00	4	4	4	4,00
77	3	3,00	2	2	2,00	3	3,00	4	4	4,00	4	3	3,50	5	5	5	5,00
78	4	4,00	3	4	3,50	3	3,00	4	4	4,00	3	3	3,00	4	4	4	4,00
79	4	4,00	4	4	4,00	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3,00	3	3	3	3,00
80	4	3,50	3	4	3,50	4	3,50	4	3	3,50	3	4	3,50	5	4	3	4,40
81	3	4,50	3	4	3,50	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4	4,00
82	4	4,00	4	4	4,00	4	4,00	4	4	4,00	3	3,50	5	5	5,00	4	4,00
83	4	4,00	3	3	3,00	3	3,00	3	3	3,00	3	3	3,00	4	4	4	4,00
84	4	4,00	3	4	3,50	4	3,50	4	3	3,50	3	4	3,50	4	5	4	4,20
85	4	4,00	3	4	3,50	3	3,00	5	4	4,50	3	3	3,00	4	1	2	4,00
86	3	3,00	3	3	3,00	3	3,00	2	4	3,00	5	5	5,00	4	2	4	4,30
87	3	3,50	4	4	4,00	4	4,00	4	3	3,50	4	2	3,00	3	4	2	3,00
88	4	3,50	4	3	3,50	4	4,00	4	4	4,00	4	4	4,00	3	3	3	3,00
89	4	3,50	3	4	3,50	5	4	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	1	3	4,00
90	5	5,00	4	5	4,50	3	4	3,50	4	4	4,00	4	3	3,50	4	1	3,20
91	4	4,00	4	3	3,50	4	4	4,00	5	4	4,50	4	4	4,00	3	4	3,20
92	4	3,50	3	4	3,50	5	4	4,50	4	5	4,50	2	2	2,00	4	3	3,20
93	3	2,50	4	3	3,50	3	3,00	4	4	4,00	3	3	3,00	4	3	2	4,00
94	3	3,50	5	4	4,50	5	4	4,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4	5	4,20
95	4	3,50	4	4	4,00	3	4	3,50	5	5	5,00	4	5	4,50	4	2	4,30
96	3	4,50	4	3	3,50	4	5	4,50	3	3	3,00	4	5	4,50	4	2	3,40
97	5	4,50	5	4	4,50	4	5	4,50	4	4	4,00	4	5	4,50	3	4	3,00
98	4	3,50	4	4	4,00	4	4	4,00	4	3	3,50	5	5	5,00	4	4	3,80
99	4	3,50	4	4	4,00	4	5	4,50	4	4	4,00	5	4	4,50	3	3	3,00
100	4	4,50	4	3	3,50	4	4	4,00	2	1	1,50	4	2	3,00	3	1	4,00

Frequencies

		Notes
Output Created		05-JUN-2016 07:27:51
Comments		
Input	Active Dataset Filter Weight Split File N of Rows in Working Data File Definition of Missing Cases Used	AYU_TARI <none> <none> <none> 100 User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data.
Missing Value Handling		
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=X1.1 X1.2 X2.1 X2.2 X3.1 X3.2 X4.1 X4.2 X5.1 X5.2 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 /NTILES=4 /NTILES=10 /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time Elapsed Time	00:00:00,06 00:00:00,06

Frequency Table

X1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	6	6,0	6,0
	netral	18	18,0	24,0
	puas	52	52,0	76,0
	sangat puas	24	24,0	100,0
	Total	100	100,0	

X1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	1	1,0	1,0
	tidak puas	1	1,0	2,0
	netral	14	14,0	14,0
	puas	57	57,0	73,0
	sangat puas	27	27,0	100,0
	Total	100	100,0	

X2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	4	4,0	4,0
	tidak puas	6	6,0	10,0
	netral	10	10,0	20,0
	puas	55	55,0	75,0
	sangat puas	25	25,0	100,0
	Total	100	100,0	

X2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	2	2,0	2,0
	tidak puas	6	6,0	8,0
	netral	18	18,0	18,0
	puas	49	49,0	75,0
	sangat puas	25	25,0	100,0
	Total	100	100,0	

X3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	2	2,0	2,0
	tidak puas	2	2,0	4,0
	netral	26	26,0	26,0
	puas	41	41,0	71,0
	sangat puas	29	29,0	100,0
	Total	100	100,0	

X3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	2	2,0	2,0
	tidak puas	5	5,0	7,0
	netral	21	21,0	28,0
	puas	41	41,0	69,0
	sangat puas	31	31,0	100,0
	Total	100	100,0	

X4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	2	2,0	2,0
	tidak puas	6	6,0	8,0
	netral	15	15,0	23,0
	puas	42	42,0	65,0
	sangat puas	35	35,0	100,0
	Total	100	100,0	

X4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	3	3,0	3,0
	tidak puas	3	3,0	6,0
	netral	20	20,0	20,0
	puas	40	40,0	66,0
	sangat puas	34	34,0	100,0
	Total	100	100,0	

X5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	10	10,0	10,0
	netral	16	16,0	26,0
	puas	38	38,0	64,0
	sangat puas	36	36,0	100,0
	Total	100	100,0	

X5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	2	2,0	2,0
	netral	19	19,0	19,0
	puas	38	38,0	38,0
	sangat puas	41	41,0	41,0
	Total	100	100,0	100,0

Y1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	3	3,0	3,0
	tidak puas	3	3,0	3,0
	netral	5	5,0	5,0
	puas	64	64,0	64,0
	sangat puas	25	25,0	25,0
Total		100	100,0	100,0

Y2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak puas	6	6,0	6,0
	netral	9	9,0	9,0
	puas	57	57,0	57,0
	sangat puas	28	28,0	28,0
Total		100	100,0	100,0

Y3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	1	1,0	1,0
	netral	15	15,0	15,0
	puas	45	45,0	45,0
	sangat puas	39	39,0	39,0
Total		100	100,0	100,0

Y4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	1	1,0	1,0
	tidak puas	1	1,0	2,0
	netral	16	16,0	16,0
	puas	43	43,0	61,0
	sangat puas	39	39,0	100,0
	Total	100	100,0	

Y5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak puas	2	2,0	2,0
	tidak puas	5	5,0	7,0
	netral	21	21,0	21,0
	puas	41	41,0	69,0
	sangat puas	31	31,0	100,0
	Total	100	100,0	

Regression

Variables Entered/Removed^a

Mode	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reabilitas, Daya Tanggap ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 ^a	,678	,661	,365

a. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reabilitas, Daya Tanggap

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,383	5	5,277	39,596	,000 ^b
	Residual	12,527	94	,133		
	Total	38,910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Reabilitas, Daya Tanggap

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	,501	,282		,080
	Reabilitas	,109	,067	,117	,064
	Daya Tanggap	,181	,054	,131	,071
	Jaminan	,426	,053	,549	,000
	Empati	,373	,052	,296	,064
	Bukti Fisik	,196	,048	,251	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,688	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X3.1	3,9300	,90179	100
X3.2	3,9400	,95155	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	3,9400	,905	,525	.
X3.2	3,9300	,813	,525	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7,8700	2,619	1,61842	2

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,645	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X4.1	4,0200	,96379	100
X4.2	3,9900	,96917	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X4.1	3,9900	,939	,476	.
X4.2	4,0200	,929	,476	.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8,0100	2,757	1,66056	2

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,769	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X5.1	4,0000	,96400	100
X5.2	4,1800	,80879	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X5.1	4,1800	,654	,635	,
X5.2	4,0000	,929	,635	,

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8,1800	2,573	1,60416	2

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	4,0500	,83333	100
Y2	4,0700	,78180	100
Y3	4,2100	,76930	100
Y4	4,1800	,80879	100
Y5	3,9400	,95155	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16,4000	6,505	,618	,767
Y2	16,3800	6,460	,693	,746
Y3	16,2400	6,689	,639	,762
Y4	16,2700	6,866	,544	,789
Y5	16,5100	6,414	,520	,803

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,4500	9,826	3,13461	5

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Valid	100	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,720	2

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2.1	3,9100	,97540	100
X2.2	3,8900	,91998	100

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 – 120)

Pr df	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

SURAT KETERANGAN
No. 0380/KET/SND/VI/2016

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Menindaklanjuti surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang No. 1314/H-5/FEB-UMP/VII/2016 Tertanggal 21 Juli 2016 perihal Permohonan Izin Penelitian.

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Ayu Oktari
NIM : 212012061
Jurusan : Manajemen
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Palembang

Benar telah melakukan Penelitian di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang tanggal 25 Juli –30 Juli 2016 dengan judul Penelitian “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang ”

Demikianlah surat keterangan ini dibuat sebenar-benarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Palembang, 1 Juli 2016

Hormat kami

(CAHYONO S)



LABORATORIUM KOMPUTER

S E R I K A T

Nomor : 238/PAK / LAB.. FE UMP /VIII/ 2015

Diberikan Kepada :

Nama : AYU OKTARI

Nim : 212012061

Tempat Lahir : PALEMBANG

Tanggal Lahir : 16 OKTOBER 1993

Nilai

	75	B	MEMUASKAN
--	----	---	-----------

Peserta Pelatihan APLIKASI KOMPUTER DALAM BISNIS yang dilaksanakan dari bulan Maret 2015 sampai dengan bulan Juni 2015 (14 Kali: 28 Jam) bertempat di Laboratorium Komputer Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.



Fauzi Ridwan, SE., MM
Palembang Agustus 2015
Dekan

Fauzi Ridwan, SE., MM



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

STATUS TERAKREDITASI

مکتبہ ایڈیشنز

ب ب ج ج

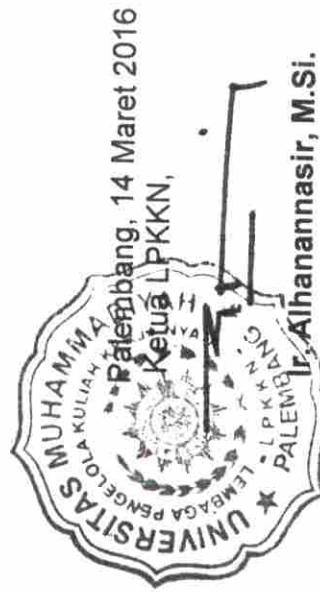
No. 086/H-4/LPKKN/UJMP/III/2016

Lembaga Pengelola Kuliah Kerja Nyata (LPKKN) Universitas Muhammadiyah Palembang menerangkan bahwa:

Nama : AYU OKTARI
Nomor Pokok Mahasiswa : 212012061
Fakultas : EKONOMI
Tempat Tgl. Lahir : PALEMBANG, 16-10-1993

telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Tematik Posdaya Angkatan ke-10 yang dilaksanakan dari tanggal 20 Januari sampai dengan 3 Maret 2016 bertempat di:

Kelurahan/Desa : Sukaraja Baru
Kecamatan : Indralaya Selatan
Kota/Kabupaten : Ogan Ilir
Dinyatakan : Lulus



Mengetahui
Rektor
Dr. Abid Dzazuli, S.E., M.M.



Ir. Alhanannasir, M.Si.



بسم الله الرحمن الرحيم

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA :	Ayu Oktari	PEMBIMBING
NIM	21 2012 061	KETUA Hj. DR. Sri Rahayu, S.E, M.M
PROGRAM STUDI	Manajemen Pemasaran	ANGGOTA
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	20/7 2016	Bab I	P		Perbaikan.
2	21/7 2016	Bab I, II, III	P		Perbaikan.
3	25/7 2016	Bab III	P		Perbaikan
4	26/7 2016	Bab IV, V	P		- II -
5	27/7 2016	Bab IV, V	P		- II -
6	29/7 2016	Bab IV, V	P		- II -
7	30/7-2016	Bab .IV ,V	P		Perbaikan
8	2/8- 2016	Bab IV V	P		- II -
9	7/8 -2016	Bab IV, V	P		Ace u/ Jafra Kuyall-
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

CATATAN :

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Dikeluarkan di : Palembang

Pada tanggal : / /

a.n. Dekan

Program Studi :

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH

Jalan Penderal Ahmad Yani 13111 Palembang 30763

Telp. (0711) 512617 - Fax. (0711) 512617

E-mail. lembagabahasauniv@yahoo.co.id



TEST OF ENGLISH ABILITY SCORE RECORD

Name	:	Ayu Oktari
Place/Date of Birth	:	Palembang, October 16th 1993
Test Times Taken	:	+2
Test Date	:	August, 25th 2016
<i>Scaled Score</i>		
Listening Comprehension	:	47
Structure Grammar	:	34
Reading Comprehension	:	39
OVERALL SCORE	:	400

Palembang, August, 29th 2016

Chairperson of Language Laboratory

A large, stylized handwritten signature in black ink.

Rini Susanti, S.Pd., M.A.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

AKREDITASI

INSTITUSI PERGURUAN TINGGI
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
 PROGRAM STUDI AKUNTANSI (S1)
 PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN (D3)

Nomor : 027/SK/BAN-PT/Akred/PT/I/2014 (B)
 Nomor : 044/SK/BAN-PT/Akred/S/I/2014 (B)
 Nomor : 044/SK/BAN-PT/Ak-XIII/S1/I/2011 (B)
 Nomor : 005/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VI/2010 (B)

Website: fe.umpalembang.ac.id

Email : febumplg@umpalembang.ac.id

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu Palembang 30263 Telp. (0711) 511433 Faximile (0711) 518018

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hari / Tanggal : Sabtu, 20 Agustus 2016
 Pukul : 08:00 s/d 12:00 wib
 Nama : Ayu Oktari
 NIM : 21 2012 061
 Program Studi : Manajemen
 Bidang Skripsi : Pemasaran
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Depot Air Minum Isi Ulang Jaya Palembang

**TELAH MEMPERBAIKI DAN MENSETUJUI OLEH PIHAK TIM PENGUJI DAN
 PEMBIMBING SKRIPSI DAN DIPERKENANKAN
 UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M	Pembimbing	5/9 - 2016	
2	Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M	Ketua Penguji	5/9 - 2016	
3	Zawawi Kohar, S.E., M.Si	Penguji 1	31 - 8 - 2016	
4	Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si	Penguji 2	5 - 9 - 2016	

Palembang, Agustus 2016
 Dekan,
 u.b Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si
NIDN : 0216057001

BIODATA

Nama : Ayu Oktari
Nim : 212012061
Tempat Tanggal Lahir : Palembang, 16 Oktober 1993
Alamat : Jl. Manggis 1 Blok N9 no 14
No. Hp : 0812-7300-5961
Hobby : Nyanyi, Jalan-jalan
Motto : Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai dengan doa,karena sesungguhnya nasib seseorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha.

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

Unggul dan Islami



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : Ayu Oktari
NIM : 212012061
PROGRAM STUDI : Manajemen

Yang dinyatakan **HAFAL / TAHFIDZ (21) Surat Juz Amma**
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
Palembang, Jumat, 22 Juli, 2016

an. Dekan
Wakil Dekan IV



Dr. Burmaniyah Ariadi, M.Hum
NBM/NIDN : 7314540215126902



DAFTAR NILAI

NAMA : Ayu Oktari
NIM : 212012061

NO	NAMA SURAT	TAHFIDZ	FASIKH	TAJWID	JUMLAH
1	AL-ASHR	10	60	10	80
2	AL-HUMAZAH	10	60	10	80
3	AL-HUMAZAH	10	60	10	80
4	AL-ASHR	10	60	10	80
5	AL-HUMAZAH	10	60	10	80
6	AL-FIIL	10	60	10	80
7	QURAISY	10	60	10	80
8	AL-MA'UN	10	60	10	80
9	AL-KAUTSAR	10	60	10	80
10	AL-KAFIRUN	10	60	10	80
11	AL-NASHR	10	60	10	80
12	AL-LAHAB	10	60	10	80
13	AL-IKHLAS	10	60	10	80
14	AL-IKHLAS	10	60	10	80
15	AL-FALAQ	10	60	10	80
16	AN-NAS	10	60	10	80
17	AL-BAIYINAH	10	60	10	80
18	AL-ZALZALAH	10	60	10	80
19	AL-ADIYAH	10	60	10	80
20	AL-QARI'AH	10	60	10	80
21	AL-TAKATSUR	10	60	10	80