PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(STUDI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA)

Diajukan oleh :

RYAN WAHYU GUMILAR

NIM. 2012-11-251

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2017

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

(STUDI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA)

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan program Sarjana (S1)
Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

RYAN WAHYU GUMILAR

NIM. 2012-11-251

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2017

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA)

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal ,…...……..……..2017

Mengetahui
Ketua ProgDi

Noor Azis, SE, MM.
NIDN. 06109107501

Pembimbing I

Dr. Drs. Ag. Sunarr[illegible]. S.Pd. MM.
NIDN. 0022065501

Mengetahui
Dekan,

Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM.
NIDN. 0618066201

Pembimbing II

Agung Subono, SE, M.Si.
NIDN. 0520017602

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Berdirilah kamu, maka berdirilah niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang akan kamu kerjakan."

(QS. Al-Mujadilah :11)

"Barang siapa menghendaki kebahagian hidup dunia, maka wajiblah baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki kebahagian hidup akhirat, maka wajib pulalah baginya memiliki ilmu".

(Al-Hadist)

Kupersembahkankepada :

1. Kedua orang tuaku tersayang.
2. Keluargakutercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan.
3. Sahabat–sahabatku semuanya.
4. Almamaterku

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini baik. Adapun maksud penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus. Rasa terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk mengadakan penelitian ini.
2. Bapak Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Agung Subono, SE, M.Si.,selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada penulis sebelum penyusunans kripsi.
5. Teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah membantu penulis untuk melakukan penelitian.
6. Pimpinan dan karyawan PDAM Kabupaten Jepara yang telah memberikan ijin dan membantu penulis untuk melakukan penelitian.

7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan do'a dan restu serta dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis telah berusaha dengan segenap pikiran dan kemampuan agar dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga hasil skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus, 2017

Penulis,

RYAN WAHYU GUMILAR
NIM. 2012-11-251

ABSTRAKSI

PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KABUPATEN JEPARA)

RYAN WAHYU GUMILAR
NIM. 2012-11-251

Pembimbing : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Agung Subono, SE, M.Si.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan perusahaan daerah air minum Kabupaten Jepara. Dimana diajukan tiga variabel bebas dan satu variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan, kualitas produk dan kualitas pelayanan berperan sebagai variabel bebas dan loyalitas pelanggan berperan sebagai variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survey terhadap pelanggan perusahaan daerah air minum Kabupaten Jepara dan dianalisis dengan regresi. Tahap pertama menguji validitas dan reliabilitas pertanyaan setiap variabel. Tahap kedua, meregresi variabel kepuasan pelanggan, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan, kualitas produk dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan perusahaan daerah air minum Kabupaten Jepara.perusahaan daerah air minum Kabupaten Jepara diharapkan meningkatkan kepuasan pada pelanggannya sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk, kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan

ABSTRACT

EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION, QUALITY PRODUCTS AND SERVICES ON CUSTOMER LOYALTY (STUDY IN PDAM KABUPATEN JEPARA*)*

RYAN WAHYU GUMILAR
NIM. 2012-11-251

Supervisor : 1. Dr. Drs. Ag. Sunarno H, SH. S.Pd. MM.
2. Agung Subono, SE, M.Si.

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
ECONOMICS FACULTY OF MANAGEMENT STUDIESPROGRAM

This study aims to determine the effect of customer satisfaction, product quality and customer loyalty services to PDAM Kabupaten Jepara.*Where the proposed three independent variables and the dependent variable, namely customer satisfaction, product quality and quality service acts as the independent variable and customer loyalty role as the dependent variable.*
This study was conducted by a survey of local water company customer Jepara regency and analyzed with regression. The first phase tested the validity and reliability questions for each variable. The second phase, regressed variable customer satisfaction, product quality and service to customer loyalty.
The results showed that the variables of customer satisfaction, product quality and service significant positive effect on customer loyalty PDAM Kabupaten Jepara*. local water companies Jepara district is expected to improve customer satisfaction, thereby increasing customer loyalty.*

Keywords*: customer satisfaction, product quality, service qualityand customer loyalty*

D A F T A R I S I

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

ABSTRAKSI vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Ruang Lingkup 4

1.3. Perumusan Masalah 5

1.4. Tujuan Penelitian 6

1.5. Manfaat Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1. Manajemen Pemasaran 8

2.2. Kepuasan Pelanggan 10

2.3. Kualitas Produk 14

2.4. Kualitas Pelayanan 18

2.5. Loyalitas Pelanggan 22

2.6. Hubungan antar Variabel 27

2.7. Tujuan Penelitian Terdahulu 28
2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis..... 31
2.9. Hipotesis..... 31
BAB III METODE PENELITIAN..... 33
3.1. Rancangan Penelitian 33
3.2. Variabel Penelitian 33
3.3. Jenis dan Sumber Data 36
3.4. Populasi dan Sampel..... 36
3.5. Pengumpulan Data..... 37
3.6. UjiInstrumen Data 38
3.7. Pengolahan Data..... 39
3.8. Analisis Data 40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 46
4.1. Gambaran UmumObjek Penelitian 46
4.2. Uji Instrumen Data..... 48
4.3. Penyajian Data 51
4.4. Analisis Data 57
4.5. Pembahasan..... 69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 73
5.1. Kesimpulan..... 73
5.2. Saran-saran..... 74
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1.	DasarPengambilanKeputusanUjiAutokorelasi	42
Tabel4.1.	Rekapitulasi Uji Validitas.....	49
Tabel4.2.	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	50
Tabel4.3.	KarakteristikRespondenBerdasarkanUmur	51
Tabel4.4.	KarakteristikRespondenBerdasarkanStatus Perkawinan	52
Tabel4.5.	KarakteristikRespondenBerdasarkanPendidikan Terakhir.....	52
Tabel 4.6.	FrekuensiVariabelKepuasanPelanggan	53
Tabel 4.7.	FrekuensiVariabelKualitas Produk.....	54
Tabel 4.8.	FrekuensiVariabelPelayanan	55
Tabel 4.9.	FrekuensiVariabelLoyalitas Pelanggan	57
Tabel4.10.	HasilUji*One Sample Kolmogorof-Smirno Test*	58
Tabel4.11.	HasilUjiMultikolinieritas.....	59
Tabel 4.12.	HasilUjiHeteroskedastisitas.....	60
Tabel 4.13.	HasilUjiAutokorelasi	60
Tabel 4.14.	HasilAnalisisRegresi	61
Tabel 4.15.	HasilAnalisisParsial.....	63
Tabel 4.16.	HasilPengujianBerganda	67
Tabel 4.17.	Nilai*Adjusted R Square*.....	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran Teoritis 31

Gambar 4.1.StrukturOrganisasi PDAM KabupatenJepara 47