



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENYEDIAAN AIR MINUM DAN
SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS)
TIRTO ADJI DESA SIDOMUKTI BUNGAH**

Moh. Farid Muktiyono Effendy
171500133

Dosen Pembimbing
Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS
MASYARAKAT (PAMSIMAS) TIRTO ADJI DESA
SIDOMUKTI BUNGAH**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

**MOH. FARID MUKTIYONO EFFENDY
NIM : 171500133**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy
b. NIM : 171500133
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya
e. Alamat e-mail : mohfarid241@gmail.com

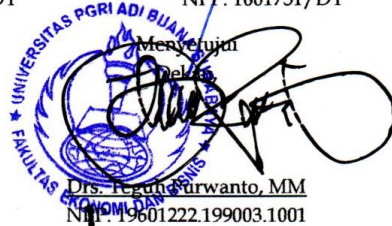


Mengingat
Ketua Program Studi,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NPP: 1109598/DY

Surabaya, 16 Juni 2021
Dosen Pembimbing,

Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr
NPP: 1601751/DY



Menyetujui
Ketua
Drs. Teguh Surwanto, MM
NPP: 19601222.199003.1001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

Pada Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Mei
Tahun : 2021

Penguji I



Dra. Christina Menuk Sri H., S.E., M.M
NIP: 195808081982032001

Penguji II



Drs. Sugijanto, M.Ak
NPP: 0501487/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Moh. Farid Muktiyono Effendy

NIM : 171500133

Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 17 Juni 2021

Mahasiswa,



Moh. Farid Muktiyono Effendy

NIM: 171500133

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'alamiin, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Marianus Subandowo, M.S. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Drs. H. Teguh Purwanto, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Moch. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si., Dr. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Kepada Pimpinan PAMSIMAS Tirto Adji yang telah memberikan izin dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini dan memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.

7. Kepada kedua orang tua penulis yang telah merawat, mendidik, memberikan motivasi, dukungan, dan doa restu kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
8. Dan semua rekan seperjuangan Prodi Manajemen khususnya kelas G angkatan 2017 yang selalu menemani selama 4 tahun ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 10 Mei 2021

Penulis

MOTTO

Mimpi Tanpa Realisasi
Hanya Akan Menjadi Halusinasi

-Moh. Farid Muktiyono Effendy-

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of service quality and product quality on customer satisfaction at PAMSIMAS Tirto Adji in Sidomukti Bungah Village. The sample in this study were 82 respondents using cluster sampling technique. The analytical technique used in this study is the research instrument test, classical assumption test, multiple linear regression test, t test, and F test. The findings show that service quality affects customer satisfaction, product quality affects customer satisfaction. while simultaneously service quality and product quality affect customer satisfaction.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari kualitas Pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PAMSIMAS Tirta Adji Desa Sidomukti Bungah. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 responden dengan menggunakan teknik cluster sampling. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji t, dan uji F. Hasil temuan diperoleh bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. sedangkan secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kualitas produk, kepuasan pelanggan.

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | iii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| MOTTO | vii |
| ABSTRACT | viii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------|---|
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |

BAB II TELAAH PUSTAKA

| | |
|---|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Landasan Teori | 17 |
| 2.2.1 Pemasaran Jasa | 17 |
| 2.2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa | 17 |
| 2.2.1.2 Karakteristik Jasa | 18 |
| 2.2.1.3 Klasifikasi Jasa | 20 |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 21 |
| 2.2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan | 22 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.2.3 | Kualitas Produk | 23 |
| 2.2.3.1 | Pengertian Kualitas Produk | 23 |
| 2.2.3.2 | Indikator Kualitas Produk | 25 |
| 2.2.4 | Kepuasan Pelanggan | 26 |
| 2.2.4.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen | 26 |
| 2.2.4.2 | Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.2.4.3 | Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 31 |
| 2.2.4.4 | Indikator Kepuasan Pelanggan | 32 |
| 2.3 | Kerangka Konseptual | 33 |
| 2.4 | Hipotesis | 34 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|---------|---|----|
| 3.1 | Rancangan Penelitian | 37 |
| 3.2 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 39 |
| 3.2.1 | Populasi | 39 |
| 3.2.2 | Sampel | 39 |
| 3.2.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 40 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 41 |
| 3.3.1 | Jenis Penelitian | 41 |
| 3.3.2 | Sumber Data | 41 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 42 |
| 3.5 | Jadwal dan Lokasi Pelaksanaan Penelitian | 44 |
| 3.6 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel | 44 |
| 3.6.1 | Variabel Penelitian | 44 |
| 3.6.2 | Definisi Operasional Variabel | 45 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 47 |
| 3.7.1 | Pengujian Instrumen Penelitian | 47 |
| 3.7.1.1 | Uji Validitas | 47 |
| 3.7.1.2 | Uji Reliabilitas | 48 |
| 3.7.2 | Pengujian Asumsi Klasik | 48 |

| | |
|--|----|
| 3.7.2.1 Uji Normalitas | 48 |
| 3.7.2.2 Uji Multikolonieritas | 49 |
| 3.7.2.3 Uji Autokorelasi | 49 |
| 3.7.2.4 Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| 3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 50 |
| 3.7.4 Pengujian Hipotesis | 51 |
| 3.7.4.1 Uji t (Parsial) | 51 |
| 3.7.4.2 Uji F (Simultan) | 52 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 55 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan | 55 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan | 55 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi | 56 |
| 4.2 Gambaran Umum responden | 59 |
| 4.2.1 Data Responden Berdasarkan Usia | 60 |
| 4.2.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 60 |
| 4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 61 |
| 4.3 Deskripsi Hasil Penelitian..... | 62 |
| 4.3.1 Distribusi Frekuensi | 63 |
| 4.3.1.1 Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X1) | 63 |
| 4.3.1.2 Frekuensi Variabel Kualitas Produk (X2) | 67 |
| 4.3.1.3 Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 70 |
| 4.4 Hasil Analisis Data | 72 |
| 4.4.1 Uji Instrumen Penelitian | 72 |
| 4.4.1.1 Uji Validitas | 73 |
| 4.4.1.2 Uji Reliabilitas | 80 |
| 4.4.2 Uji Asumsi Klasik | 82 |
| 4.4.2.1 Uji Normalitas | 82 |
| 4.4.2.2 Uji Multikolonieritas | 83 |
| 4.4.2.3 Uji Autokorelasi | 84 |
| 4.4.2.4 Uji Heteroskedastisitas | 84 |
| 4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda | 85 |

| | | |
|-------------------------------------|---|----|
| 4.4.4 | Pengujian Hipotesis | 87 |
| 4.4.4.1 | Uji t (Parsial) | 87 |
| 4.4.4.2 | Uji F (Simultan) | 88 |
| 4.5 | Pembahasan Hasil Penelitian | 89 |
| 4.5.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 89 |
| 4.5.2 | Pengaruh Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 89 |
| 4.5.3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) | 90 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan | 91 |
| 5.2 | Saran | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| | | 93 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu | 12 |
| 3.1 Jumlah Pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji Desa Sidomukti | |
| Bungah | 39 |
| 3.2 Skor Penilaian Kuesioner | 43 |
| 4.1 Data Responden Berdasarkan Usia | 60 |
| 4.2 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 61 |
| 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan | 62 |
| 4.4 Kategori Interval Frekuensi | 63 |
| 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Kehandalan | 64 |
| 4.6 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Daya Tanggap | 64 |
| 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan | 65 |
| 4.8 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Empati | 66 |
| 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan Indikator Bukti Fisik | 66 |
| 4.10 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk Indikator Kinerja | 67 |
| 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk Indikator Daya Tahan | 68 |
| 4.12 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk Indikator Kesesuaian Dengan Spesifikasi | 68 |
| 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk Indikator Fitur | 69 |
| 4.14 Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk Indikator Kehandalan | 70 |

| | |
|---|----|
| 4.15 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Kesesuaian Harapan | 71 |
| 4.16 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Minat Berkunjung Kembali | 71 |
| 4.17 Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan Indikator Kesediaan Merekomendasikan | 72 |
| 4.18 Hasil Uji Validitas Indikator Kehandalan | 73 |
| 4.19 Hasil Uji Validitas Indikator Daya Tanggap | 74 |
| 4.20 Hasil Uji Validitas Indikator Jaminan | 74 |
| 4.21 Hasil Uji Validitas Indikator Empati | 75 |
| 4.22 Hasil Uji Validitas Indikator Bukti fisik | 75 |
| 4.23 Hasil Uji Validitas Indikator Kinerja | 76 |
| 4.24 Hasil Uji Validitas Indikator Daya Tahan | 76 |
| 4.25 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian dengan Spesifikasi | 77 |
| 4.26 Hasil Uji Validitas Indikator Fitur | 77 |
| 4.27 Hasil Uji Validitas Indikator Kehandalan | 78 |
| 4.28 Hasil Uji Validitas Indikator Kesesuaian Harapan | 78 |
| 4.29 Hasil Uji Validitas Indikator Minat Berkunjung Kembali .. | 79 |
| 4.30 Hasil Uji Validitas Indikator Kesediaan Merekomendasikan | 79 |
| 4.31 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan | 80 |
| 4.32 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk | 81 |
| 4.33 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 82 |
| 4.34 Hasil Uji Normalitas | 83 |
| 4.35 Hasil Uji Multikolonieritas | 83 |
| 4.36 Hasil Uji Autokorelasi | 84 |
| 4.37 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 85 |
| 4.38 Hasil Uji Regresi Linier Berganda | 86 |
| 4.39 Hasil Uji t | 87 |
| 4.40 Hasil Uji F | 88 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|---------|
| 1.1 Grafik Data Keluhan Pelanggan Bulan Januari-September 2020 | 4 |
| 2.1 Kerangka Konseptual | 34 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 38 |
| 4.1 Struktur Organisasi Pamsimas Tirto Adji | 56 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keterangan Ijin Penelitian
- Lampiran 2: Surat Balasan Ijin Penelitian
- Lampiran 3: Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing
- Lampiran 4: Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5: Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 6: Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 7: Kuesioner Penelitian
- Lampiran 8: Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 9: Rekapitulasi Total Skor Jawaban Responden
- Lampiran 10: Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 11: Hasil *Output* SPSS