

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA WAMPU KABUPATEN LANGKAT**

Skripsi

Oleh :

**NOVI SILVIANI SEMBIRING
NPM : 12.832.0177**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2016**

Abstrak

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Memnggunakan Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat

**Nama : NOVI SILVIANI SEMBIRING
NPM : 12.832.0177**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memnggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.338 orang, dengan menggunakan rumus slovin yang di jadikan responden berjumlah 97 orang.

Hasil penelitian dalam penelitian ini pada pada uji t harga dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,287 > 1,661$), kemudian untuk hasil uji t pada variabel kualitas produk di peroleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,735 > 1,661$) dan variabel kualitas pelayanan di peroleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,254 > 1,661$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variable harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat. Pada uji f nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu sebesar ($57,421 > 3,10$). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat. Asjusted R Square yang diperoleh sebesar 0,638. koefisien determinasi (KD) = $R^2 \times 100\%$, sehingga diperoleh KD = 63,8%. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 63,8 % kepuasan pelanggan pengguna Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat dapat dijelaskan oleh variabel harga, kualitas produk,dan kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 36,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah , pencipta alam Semesta yang dengan limpahan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Adapun judul dari penelitian ini adalah **“Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memnggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Medan Area.

Pada Kesempatan ini dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Kedua Orang Tua Ku atas jerih payah, do'anya dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini, dan juga saya ucapkan terimakasih kepada selanjutnya atas bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian skripsi ini, maka penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya:

1. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Ihsan Efendi, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Ibu Adelina Lubis, SE, MSi selaku Ketua Program Fakultas Ekonomi/ Manajemen Universitas Medan area dan Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya membimbing penulis dan banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Amrin Mulia U. Nasution, SE, MM Selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan-masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini
5. *Bapak Harry Perdamenta, SE, MSi* Selaku Sekretaris yang telah memberikan kemudahan kepada penulis dalam hal kuliah
6. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar, serta Pegawai/Karyawan yang selama ini telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Teman-teman di Program Studi Manajemen angkatan 2012 yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

Akhirnya, segala bantuan yang di berikan dari berbagai pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah, semoga ilmu yang diperoleh dapat disumbangkan kepada agama, nusa dan bangsa. Amin

Medan, Oktober 2016

(NOVI SILVIANI SEMBIRING)

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Uraian Teori	6
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	6
2. Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
3. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	10
4. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
5. Pengertian Harga.....	12
6. Indikator Harga.....	17
7. Pengertian Kualitas Produk.....	18

8. Indikator Kualitas Produk.....	20
9. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
10. Indikator Kualitas Pelayanan.....	25
B. Peneliti Terdahulu.....	26
C. Kerangka Konseptual.....	26
D. Hipotesis.....	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Jenis dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
G. Uji Asumsi Klasik.....	37
H. Uji Hipotesis.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	40
1. Gambaran Umum	40
2. Visi dan Misi	41
3. Struktur organisasi	42
4. Karakteristik Responden	43
5. Hasil Jawaban Responden.....	44
B. PEMBAHASAN	52
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	52
2. Uji statistik	55
3. Uji Hipotesis	57
4. Pengujian asumsi klasik	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	69
B. SARAN	70

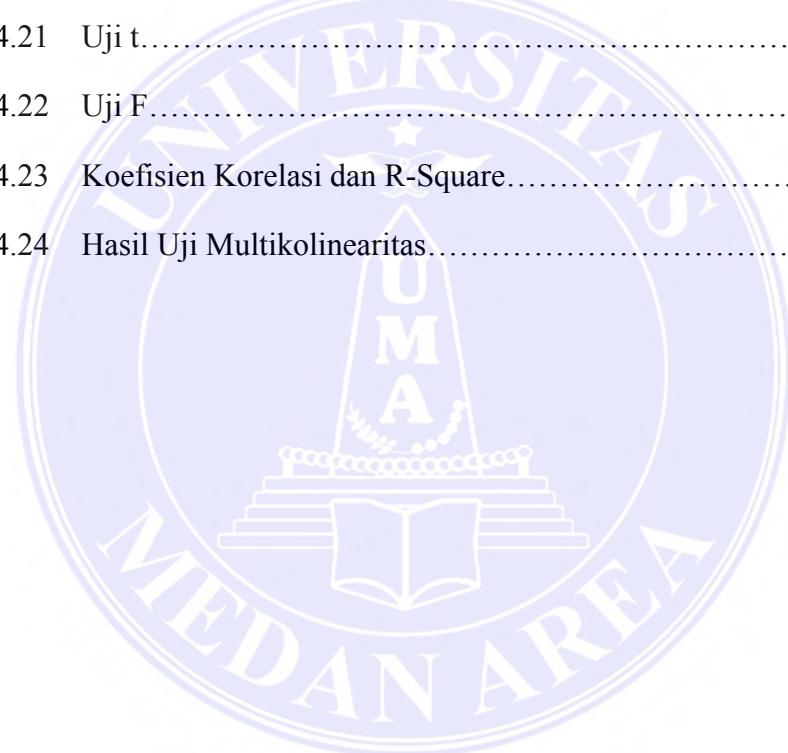
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian terdahulu.....	25
Tabel 3.1	Rincian Waktu Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Populasi pelanggan (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.....	31
Tabel 3.3	Definisi oprasional.....	33
Tabel 4.1	Distribusi Usia Responden.....	43
Tabel 4.2	Distribusi Jenis Kelamin Konsumen.....	44
Tabel 4.3	Tarif Harga Air Bersih Yang Di Berikan Oleh Perusahaan PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat Terjangkau.....	44
Tabel 4.4	Tarif Harga Yang Di Berikan Oleh Perusahaan PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat Seuai Dengan Kualitas.....	45
Tabel 4.5	Tempo Waktu Pembayaran Yang Di Berikan Membantu Pelanggan.....	46
Tabel 4.6	Perusahaan PDAM Tirta Wampu Kabupaten Selalu Mengupayakan Hasil Yang Tebaik Untuk Pelanggan.....	46
Tabel 4.7	Air Yang Di Gunakan Bersih, Tidak Keruh Dan Tidak Berbau.....	47
Tabel 4.8	Pasokan Air Bersih Yang Di Berikan Perusahaan PDAM Tirta Wampu Lancar Dan Bagus.....	48
Tabel 4.9	Petugas Loket Pembayaran Memberikan Pelayanan Terbaik Kepada Pelanggan (Sopan, Ramah Dan Cepat).....	48
Tabel 4.10	Keluhan Pelanggan Di Tanggapi Dengan Cepat Dan Sigap Oleh Pihak Perusahaan.....	49
Tabel 4.11	Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Perusahaan Mendapat Perhatian Dari Perusahaan.....	50
Tabel 4.12	Pelanggan Merasa Puas Dengan Air Yang Di Hasilkan Oleh PDAM Tirta Wampu Kabupaten Langkat.....	50
Tabel 4.13	Pelanggan Selalu Membeli Dan Menggunakan Pdam Tirta Wampu Kabupaten Langkat Karena Sesuai Dengan Kebutuhan.....	51
Tabel 4.14	Kualitas Air Yang Di Hasilkan PDAM Tirta Wampu	

Kabupaten Langkat Sesuai Dengan Harapan Pelanggan.....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X_1).....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_2).....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	54
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X_1 , X_2 dan Y.....	55
Tabel 4.20 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.21 Uji t.....	57
Tabel 4.22 Uji F.....	63
Tabel 4.23 Koefisien Korelasi dan R-Square.....	64
Tabel 4.24 Hasil Uji Multikolinearitas.....	67



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	42
Gambar 4.2.	Grafik histogram.....	65
Gambar 4.3.	Kurva pp-plots.....	66
Gambar 4.4	Hasil uji heteroskedastisitas.....	68



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tingkat pertumbuhan penduduk yangtinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti air bersih. Konsekuensi dari hal itu adalah meningkatnya kebutuhan air, baik untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun untukkegiatan lainnya. Di satu sisi meningkatnyakebutuhan air dihadapkan pada kendalamakin terbatasnya sumber air yang ada. Di sisi lain akan dapat mengganggupemenuhan kualitas pelayanan akankebutuhan terhadap air.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu, Kabupaten Langkat merupakan Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Langkat yang didirikan pada tahun 1985.Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Langkat No. 10 tahun 1985 tanggal 16 Februari 1985 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Langkat dan telah disahkan dengan SK Gubernur Tk. I Sumut dengan Surat Keputusan Nomor 188.342-95/KP/1985 tanggal 4 Nopember 1985 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Langkat Seri D Nomor 1tanggal 23 Desember 1985.

Menurut Irawan (2008: 3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebutnyata kualitas produknya baik

Berdasarkan teori tersebut dan hasil wawancara awal yang di lakukan penulis maka fenomena masalah yang terdapat dalam penelitian ini dapat di lihat dari faktor-faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu pada faktor harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat.

Hal ini dapat di ketahui dari pelayanan kepada pelanggan yang sudah terpasang belum optimal. Keluhan-keluhan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat, baik dari pelanggan lama maupun calon pelanggannya yang menyebabkan pelanggan menjadi kurangpuas, antara lain kontinuitas air yang belum memenuhi target atau standar pelayanan, dan juga terkadang air yang harus di gunakan oleh pelanggan keruh dan berbau. Padahal pelanggan selalu mmbayar tarif harga air sesuai dengan jumlah air yang di pakai meskipun air yang di gunakan tidak sesuai dengan harapan pengguna. Serta kecepatan penanganan keluhan yang kurangefektif dari pihak perusahaan menyebabkan pelanggan merasa di rugikan dan tidak puas dengan apa yang harus di dapatkan. Padahal penanganan keluhan memberikan peluanguntuk mengubah seorang pelanggan tidakpuas menjadi pelanggan yang puas. keluhan yang efektif mulaiidentifikasi disertai dengan penentuan sumber yang menyebabkan pelanggan tidakpuas dan mengeluh.

Dampak dari pengaduan dan keluhan yang disampaikan para pelanggan itu tentu tidak terbatas hanya pada kepentingan pelanggan saja. Kepentingan lain yang terkait dengan kegiatan publik dapat terganggu juga oleh masih rendahnya kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu

kabupaten langkat. Kepentingan publik yang dimaksud antara lain kegiatan usaha dan penyediaan fasilitas pelayanan umum yang menggunakan instalasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Stabat. Kenyataan demikian menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat dihadapkan pada masalah yang menyangkut kepuasan pelanggannya menjadi masalah yang sangat penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut di atas,maka menarik untuk dilakukan penelitian dengan judul “Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memnggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang belakang di atas, maka rumusan masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah hargaberpengaruhterhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat?
2. Apakah kualitasprodukberpengaruhterhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Kabupaten Langkat?
4. Apakah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Kabupaten Langkat ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar harga berpengaruh terhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Kabupaten Langkat.
4. Untuk mengetahui seberapa besar harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelangganyang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)Tirta Kabupaten Langkat.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti, khususnya permasalahan di lapangan yang berkaitan dengan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.

2. Bagi Peneliti lain

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan kepustakaan bagi Universitas Medan Area dan digunakan sebagai bahan kajian, referensi, dan informasi untuk dipakai sebagai dasar penelitian selanjutnya.

3. Bagi Akademik

Sebagai bahan masukan yang berkaitan dengan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.

4. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah asosiatif, penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Adapun hubungan variabel yang di maksudkan dalam penelitian ini adalah hubungan variabel harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang di teliti oleh penulis yaitu dilakukan di Jalan K.H. Wahid Hasyim I Stabat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat.

3. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan mulai dari bulan Oktober 2015 sampai bulan Mei 2016.

Table 3.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Pembuatan dan Seminar Proposal								
2.	Pengumpulan Data								
3.	Analisa Data								
4.	Penyusunan Skripsi								
5.	Seminar hasil								
6.	Pengajuan Sidang Meja Hijau								

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010 : 61), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditepatkan oleh peneliti untuk mempelajarinya dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah para pelanggan yang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.

Berdasarkan pendapat di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah pelanggan yang berjumlah 3.338 Pengguna.

TABEL 3.2
Populasi pelanggan (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat

Code	Jenis Pelanggan	Jumlah
AD	Angkatan Darat	2
GKH	Golongan Khusus	0
IB	Industrii Besar	0
IK	Industri Kecil	0
IP	Instansi Pemerintah	8
KU	Golongan Khusus	0
NA1	Rumah Tangga-A(Na1)	5
NA2	Rumah Tangga-B(Na2)	2.425
NA3	Rumah Tangga-C(Na3)	173
NA4	Rumah Tangga-D(Na4)	175
NA5	Rumah Tangga-E(Na5)	21
NB	Niaga Besar(N2)	34
NK	Niaga Kecil (Ni)	385
PO	Kepolisian	4
SK	Sosial Khusus (S2)	27
SU	Sosial Umum (S1)	9
JUMLAH		3.338

2. Sampel

Menurut sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat, adapun rumusan mencari sampel menurut sugiyono (2010) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf kesalahan (standar

error 10%)

Maka jumlah sampel yang diperoleh :

$$n = \frac{3.338}{1 + (3.338(0,1)^2)}$$

$$= 97,04 \text{ Responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus selovin diatas, maka sampel yang diambil adalah berjumlah 97,04 orang, dibulatkan menjadi 97 pengguna. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *random Sampling*. Sedangkan *random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel secara acak yaitu pelanggan Perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta wampu.

Pelaksanaan *random sampling* dalam penelitian ini diberikan kepada pelanggan yang menggunakan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan informasi yang sangat membantu penelitian yang akan menggunakan variabel *independen*(bebas) dan variabel *dependen* (terikat) yang sama. Penelitian ini dibagi menjadi empat variabel yaitu harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dimana variabel tersebut terdiri dari variabel *independen* (bebas) harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel *dependen* (terikat) yaitu kepuasan pelanggan (Y). Adapun definisi variabel yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, antara lain sebagai berikut :

Tabel 3. 3
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala ukur
Harga X ₁	Jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk produk atau jasa, lebih luas lagi harga adalah jumlah dari nilai yang dipertukarkan dalam nilai jual produk yang ditetapkan oleh perusahaan.	1. Tingkat harga 2. Potongan harga 3. Waktu pembayaran	Skala likert
Kualitas produk X ₂	Keseluruhan ciri serta sifat barang dan jasa yang berpengaruh pada kemampuan	1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. Daya tahan (<i>Durability</i>) 3. Estetika (<i>Asthetic</i>)	Skala likert

	memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat		
Kualitas Pelayanan X_3	Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen	1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Empati	Skala likert
Kepuasan Pelanggan Y	Evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk atau jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian	1. Perasaan puas 2. selalu membeli produk 3. terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk.	Skala likert

Sumber : Kotler dan Keller (2007),Kotler (2009),Tjiptono(2008),Umar (2003:112)

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh dari seluruh responden pada lokasi penelitian, melalui pengamatan, wawancara dan pengisian kuisioner. Dimana yang menjadi populasi penelitian ini adalah data pelanggan yang menggunakan Air Minum (PDAM) Tirta Wampu Kabupaten Langkat yang diambil dari perusahaan melalui dokumen-dokumen yang ada.

Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian Sumber Data yang di peroleh oleh penulis dengan melalui hasil survei pada penyebaran angket yang

akan di gunakan untuk memperoleh jawaban responden guna untuk mendapatkan hasil uji yang efektif.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (*Observation*), yaitu dengan mengadakan peninjauan langsung pada penelitian.
2. Daftar pertanyaan (*Questionnaire*), yaitu pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan/angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya dan diberikan kepada para responden. Dimana responden memilih salah satu jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai angket yang ditentukan yaitu:
 - a. Jawaban “Sangat Setuju”, diberi nilai 5.
 - b. Jawaban “Setuju”, diberi nilai 4.
 - c. Jawaban “Ragu-ragu”, diberi nilai 3.
 - d. Jawaban “Tidak Setuju”, diberi nilai 2.
 - e. Jawaban “Sangat Tidak Setuju”, diberi nilai 1.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji yang dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20, 00 dengan kriteria sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan program SPSS Versi 20.00. Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dalam uji validitas reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika r_{alpha} positif atau lebih besar dari 0,60 maka pertanyaan reliable
- 2) Jika r_{alpha} negatif atau lebih kecil dari 0,60 maka pertanyaan tidak reliabel.
- 3)

3.Uji Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2010, hal.277) mengatakan analisis regresi ganda digunakan peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (terikat), bila dua atau lebih variabel independen (bebas) sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Persamaan regresi untuk tiga prediktor (variabel independen) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Pelanggan
a	=	Konstanta
b_1, b_2	=	Koefesien regresi
X_1	=	Harga
X_2	=	Kualitas produk
X_3	=	Kualitas pelayanan
e	=	Tingkat kesalahan

Parulian (2011, hal.7-1) Model regresi linier sesungguhnya mengasumsikan bahwa terdapat hubungan linier antara variabel dependen dengan setiap varibel independen. Penelitian uji regresi ganda ini menggunakan alat bantu *SPSS statistic 20.00 for windows* untuk mempermudah penelitian. Kriteria pengujian sebagai berikut :

a. Melihat tabel coefficients :

1. Nilai signifikansi t statistic $< \alpha = 0,05$, maka variabel independen signifikan mempengaruhi variabel dependen. Dan bila nilai signifikansi t statistic $> \alpha = 0,05$, maka variabel independen tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.

G. Uji Asumsi Klasik

Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut :

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan grafik histogram dan kurva PP-Plots.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya, jika

varians variabel *independent* adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen disebut homoskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan dari model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *Variante Inflation Factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :

$VIF < 5$ maka tidak terdapat multikolinearitas

Tolerance $> 0,1$ maka tidak terdapat multikoliniearitas

H. Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Uji t statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan, dengan tingkat kenyakinan 95% ($\alpha = 0,05$), Kriteria pengujian:

Dimana : $t_{hitung} > t_{tabel}$ $= H_0$ ditolak, jika variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

$t_{hitung} < t_{tabel}$ $= H_a$ diterima, Jika variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

2. Uji simultan (Uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat dengan tingkat keyakinan 90%, kriteria pengujian :

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$ ditolak

$F_{hitung} \leq F_{tabel} = H_0$ diterima

3. Uji Koefesien Determinasi (R^2)

Ghozali (2005) mengatakan koefesien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefesien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Dengan alat bantu *SPSS statistic 20.00 for windows*, kriteria pengujian adalah dengan melihat tabel Model Summary, yaitu pada nilai adjusted R.Square (koefesien determinasi). Jika nilai R^2 mendekati 1 atau $> 0,5$ maka variabel-variabel independen dianggap mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Bila nilai R^2 jauh dari 1 atau $< 0,5$ maka variabel-variabel independen dianggap belum mampu menjelaskan tentang variasi variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil uji t pada variabel harga, maka di peroleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}(5,287 > 1,661)$ signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat, maka hipotesis pertama diterima.
2. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas produk diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}(4,735 > 1,661)$ signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat, maka hipotesis kedua diterima.
3. Berdasarkan hasil uji t variabel kualitas pelayanan diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}(4,254 > 1,661)$ signifikan $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat, maka hipotesis ketiga diterima.
4. Berdasarkan uji F diperoleh nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu sbesar ($57,421 > 3,10$) signifikan $0,000 < 0,005$. dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Air Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat, maka hipotesis keempat di terima.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran penulis pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat haruslah menerapkan kebijakan harga sesuai dengan kualitas dan kapasitas air yang digunakan, karena harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.
2. Kualitas air bersih yang dihasilkan haruslah sesuai dengan harapan pelanggan, karena dengan memberikan kualitas air bersih yang digunakan maka maka kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat juga akan meningkat.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat juga harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, seperti pada (kelancaran pasokan air serta pelayanan keluhan pelanggan) yakni akan meningkatkan kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.
4. Pihak perusahaan hendaklah menerapkan kebijakan harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dengan tepat, karena ketiga faktor kepuasan tersebut adalah suatu komponen yang saling

berhubungan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kabupaten Langkat.



DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2004." **Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa**". Edisi Revisi.Cetakan Kelima. CV. Alfabeta. Bandung.
- Ghozali, Imam, 2005. "**Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS**", Semarang, Penerbit Universitas Dipenegoro
- Irawan Handi. 2008,"**Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan**", Penerbit Elex
- J. Supranto, 2006. "**Statistik Teori dan Aplikasi.**" Cetakan Kedua, Jakarta: PEnerbit Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. (2008), "**Prinsip-prinsip Pemasaran**", Alih Bahasa Imam Nurmawan Jakarta : Erlangga
- Kotler, Philip. 2002. "**Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium.**" Jakarta, Prehallindo.
- _____, 2007. "**Manajemen Pemasaran.**"Jilid II. Edisi Kesebelas. Alih Bahasa Benyamin Molan. Jakarta. : Indeks
- Kotler, Philip. 2003. "**Marketing Management,**" 11th Edition. Prentice Hall Int'l, New Jersey.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. "**Pemasaran Jasa**",Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Mulyana, Deddy, 2002. "**Metode Penelitian Kualitatif**". Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono, 2010. "**Metode Riset Manajemen Sumber Daya Manusia**" Penerbit : Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- _____, 2010, "**Metode Penelitian Bisnis**", Penerbit : Alfabeta, Bandung.
- J.Supranto, 2001."**Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**".Jakarta, Rineka Cipta.

_____, 2006. **Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan**. Cetakan Ketiga.
Rineka Cipta: Jakarta

Swastha, Basu DH. 2010. “**Manajemen Penjualan** .”Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2008, “**Service Quality dan Satisfaction.**”Penerbit : ANDI, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2007. **Strategi Pemasaran**, Andi, Yogyakarta.

Umar, Husein. 2003. “**Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen**”. Jakarta, PT.Gramedia Pustaka Utama.

Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. **Service Marketing. McGraw Hill Inc, Int'l Edition**, New York, 2003, hal 162

Surat Keputusan Nomor 188.342-95/KP/1985 tanggal 4 Nopember 1985 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Langkat Seri D Nomor 1tanggal 23 Desember 1985.

Jurnal :

Luh Putu Krisna Dewi. 2010.” **Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Produk L'oreal Paris (Studi Pada Pelanggan L'oréal Paris Di Matahari Departement Store Java Supermall Semarang)**”.Universitas diponegoro, jurnal economy.

Nurcahyo Luis Eriawan. 2011. ”**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Produk Mobil Merek Honda Jazz (Studi Kasus Pada Pengguna Produk Honda Jazz Di Wilayah Kota Semarang)**”.Universitas Diponegoro Semarang, jurnal manajemen.

Lampiran I
KUESIONER

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Air Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam)

Tirta Wampu Kabupaten Langkat

No.Responden:

Dengan hormat,

Saya Novi Silviani Sembiring Npm 12.832.0177 mahasiswa fakultas ekonomi jurusan manajemen universitas medan area dalam rangka menyelesaikan program S1 Manajemen Universitas Medan Area melakukan penelitian mengenai “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Air Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Wampu Kabupaten Langkat”. Maka saya mohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

Penelitian ini diharapkan memberikan hasil yang bermanfaat, oleh karena itu dimohon kesediaan Saudara/i untuk mengisi atau menjawab kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Jawaban yang anda berikan akan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Atas kerjasama yang baik dan kesungguhan Bapak/Ibu dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2016

(Novi Silviani Sembiring)

A. Petunjuk pengisian angket:

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis saudara/i
2. Berikanlah tanda checklist () pada kolom yang saudara/i anggap Setuju dengan jawaban pada saudara/i. Adapun makna tanda tersebut adalah.
 - a. SS : Sangat setuju : skor 5
 - b. S : setuju : skor 4
 - c. KS : kurang setuju : skor 3
 - d. TS : Tidak setuju : skor 2
 - e. STS : sangat tidak setuju : skor 1

B. Identitas Responden

Nama :
Jenis kelamin :
Umur :

Harga (X1)

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Tarif harga air bersih yang di berikan oleh perusahaan PDAM tirta wampu kabupaten langkat terjangkau					
2.	Tarif harga yang di berikan oleh perusahaan PDAM tirta wampu kabupaten langkat seuai dengan kualitas					
3.	Tempo waktu pembayaran yang di berikan membantu pelanggan					

Kualitas Produk (X2)

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Perusahaan PDAM tirta wampu kabupaten selalu mengupayakan hasil yang tebaik untuk pelanggan					
2.	Air yang di gunakan bersih, tidak keruh dan tidak berbau					
3.	Pasokan air bersih yang di berikan perusahaan PDAM tirta wampu lancar dan bagus					

Kualitas pelayanan (X3)

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Petugas loket pembayaran memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (sopan, ramah dan cepat)					
2	Keluhan pelanggan di tanggapi dengan cepat dan sigap oleh pihak perusahaan					
3	Pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan mendapat perhatian dari perusahaan					

Kepuasan Pelanggan (Y)

No	Pernyataan	Opsi				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pelanggan merasa puas dengan air yang di hasilkan oleh PDAM tirta wampu kabupaten langkat					
2.	Pelanggan selalu membeli dan menggunakan PDAM tirta wampu kabupaten langkat karena sesuai dengan kebutuhan					
3.	Kualitas air yang di hasilkan PDAM tirta wampu kabupaten langkat sesuai dengan harapan pelanggan					

Lampiran II
Hasil Jawaban Responden

Harga (X1)			Kualitas Produk (X2)			Kualitas Pelayanan (X3)			Kepuasan Pelanggan (Y)		
q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12
5	5	5	3	5	2	3	5	2	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5

5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	4	3	4	5	5	4	3	3	3	4
5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5
5	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	2	5	3	3	5	4	5	3	5	4	4
5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
5	5	5	2	3	3	5	4	4	3	3	3	4
4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3
5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4

5	5	5	3	4	3	5	5	4	4	4	4	5
5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
3	3	3	3	3	2	5	4	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
3	4	4	4	5	5	5	4	3	5	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	3	5	2	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4
3	4	2	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4

5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	2	5	5	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	4	3	4	5	5	5	3	3	3	4
5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	3	4	4	4	3	2	5	5	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4
5	4	3	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5
4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	3	4
5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	4	2	5	3	3	4	5	4	3	5	4	4
5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	2	3	3	3	4	2	3	3	3	4
4	4	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5

4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	5	3
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5
5	5	5	4	3	4	2	3	3	5	4	4
3	3	3	3	3	2	5	3	4	3	3	4



LAMPIRAN III

Hasil Pengelolahan Data SPSS

1. Frekuensi Jawaban Responden

Harga (X1)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,1	2,1	2,1
3,00	12	12,4	12,4	14,4
Valid 4,00	36	37,1	37,1	51,5
5,00	47	48,5	48,5	100,0
Total	97	100,0	100,0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	23	23,7	23,7	23,7
Valid 4,00	30	30,9	30,9	54,6
5,00	44	45,4	45,4	100,0
Total	97	100,0	100,0	

q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	5	5,2	5,2	5,2
3,00	17	17,5	17,5	22,7
Valid 4,00	37	38,1	38,1	60,8
5,00	38	39,2	39,2	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Kualitas produk (X2)

q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	2	2,1	2,1	2,1
3,00	18	18,6	18,6	20,6
Valid 4,00	44	45,4	45,4	66,0
5,00	33	34,0	34,0	100,0
Total	97	100,0	100,0	

q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	13	13,4	13,4
	4,00	56	57,7	71,1
	5,00	28	28,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0

q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	6,2	6,2
	3,00	14	14,4	20,6
	4,00	50	51,5	72,2
	5,00	27	27,8	100,0
	Total	97	100,0	100,0

Kualitas pelayanan (X3)

q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	3,1	3,1	3,1
3,00	15	15,5	15,5	18,6
Valid	4,00	39	40,2	40,2
	5,00	40	41,2	41,2
Total	97	100,0	100,0	100,0

q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	15	15,5	15,5	15,5
Valid	4,00	46	47,4	47,4
	5,00	36	37,1	37,1
Total	97	100,0	100,0	100,0

q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2,00	3	3,1	3,1	3,1
3,00	11	11,3	11,3	14,4
Valid 4,00	48	49,5	49,5	63,9
5,00	35	36,1	36,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

Kepuasan pelanggan (Y)

q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3,00	13	13,4	13,4	13,4
4,00	49	50,5	50,5	63,9
Valid 5,00	35	36,1	36,1	100,0
Total	97	100,0	100,0	

q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	11	11,3	11,3
	4,00	56	57,7	69,1
	5,00	30	30,9	100,0
	Total	97	100,0	100,0

q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	4	4,1	4,1
	4,00	58	59,8	63,9
	5,00	35	36,1	100,0
	Total	97	100,0	100,0

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Harga (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,924	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q1	8,3333	1,238	,883	,862
q2	8,0667	1,495	,761	,955
q3	8,2667	1,352	,904	,845

Kualitas produk (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q4	8,6000	1,686	,905	,960
q5	8,6667	1,667	,956	,926
q6	8,7333	1,495	,919	,955

Kualitas pelayanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,969	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q7	8,6000	1,971	,918	,966
q8	8,4667	1,838	,922	,964
q9	8,5333	1,838	,963	,933

Kepuasan pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,938	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
q10	8,2667	1,495	,874	,917
q11	8,2000	1,314	,924	,870
q12	8,0667	1,210	,845	,945

3. Regresi linear berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,057	,833	,349 ,378 ,378 ,322	2,468	,015				
	Harga	,275	,052		5,287	,000	,548	,481	,325	,865
	Kualitas produk	,313	,066		4,735	,000	,694	,441	,291	,591
	Kualitas pelayanan	,269	,063		4,254	,000	,608	,404	,261	,658

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	139,334	3	46,445	57,421
	Residual	75,222	93	,809	
	Total	214,557	96		

a. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

b. Predictors: (Constant), ualitaspelayanan, Harga, kualitasproduk

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,806 ^a	,649	,638	,89936	,649	57,421	3	93	,000	2,047

a. Predictors: (Constant), ualitaspelayanan, Harga, kualitasproduk

b. Dependent Variable: kepuasanpelanggan

