

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM
GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK



Diajukan Oleh :

RACHMAD ADITYA RAMADHAN
NIM : 2017020041P

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2021

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM
GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Gresik



Diajukan oleh :

RACHMAD ADITYA RAMADHAN

NIM : 2017020041P

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS GRESIK
2021

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

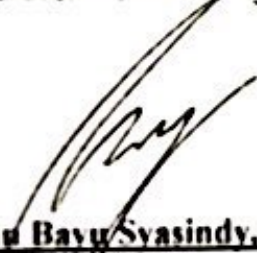
Diajukan oleh

RACHMAD ADITYA RAMADHAN
NIM 2017020041P

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal 12 Agustus 2021

Dosen Pembimbing I



(Niswan Bayu Syasindy, S.E., M.M)
NIDN 0720079202

Dosen Pembimbing II



(Mochamad Syafii, S.E., M.M)
NIDN 0729018305

Ketua Program Studi Manajemen



(Denny Astanto, S.E., M.M)
NIDN 0720107402

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM GIRI TIRTA
KABUPATEN GRESIK

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

RACHMAD ADITYA RAMADHAN

NIM : 2017020041P

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi
sebagaimana disarankan oleh Tim Penguji
Pada tanggal : 12 Agustus 2021

Dosen Pembimbing



(Niswan Bayu Syrsindy, S.E., M.M)
NIDN : 0720079202

Tim Penguji
Dosen Penguji I



(Abdullah Mubarroq, S.E., M.M)
NIDN : 0730099102

Dosen Penguji II



(Denny Astanto, S.E., M.M)
NIDN : 0720107402

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



(Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si)
NIDN : 0023057801

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rachmad Aditya Ramadhan
Nim : 2017020041P
Fakultas : Ekonomi
Program : S-1 (Sarjana)
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM GIRI TIRTA KABUPATEN
GRESIK**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan "DUPLIKASI" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 25 Juni 2021


Rachmad Aditya Ramadhan

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK

Rachmad Aditya Ramadhan
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada Loyalitas Pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini apakah kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan berpengaruh secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik secara parsial dan simultan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan pengaduan di kantor pusat PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan metode *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket), dokumentasi dan wawancara. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji instrumen (uji validitas dan uji reliabilitas), analisis deskriptif presentase, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis dan koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS. Hasil dari penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik. Hal ini dibuktikan dari nilai F_{hitung} (76,065) > F_{tabel} (3,09) dan tingkat signifikan t 0,000 lebih kecil dari alpha 0,005.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

The quality of services and satisfaction of customer company giri customer loyalty tirta gresik district

*Rachmad Aditya Ramadhan
Management Study Program, Faculty of Economis, Gresik University*

ABSTRACT

This research focuses on customer loyalty based on quality service and customer satisfaction pdam giri tirta gresik district. The research is also intended to analyze the factor most dominant its effect on customers loyalty pdam giri tirta gresik district. The proposed formulation in this research whether the quality of service and customer satisfaction and influential in parsial simultaneous impact on customer loyalty program giri tirta gresik district. The purpose of this research is to know the influence of the quality of services and customer satisfaction of customer loyalty pdam giri tirta gresik district in partial and simultaneous. A population that used in this research was customers to complain at headquarters pdam giri tirta gresik district. The sample used in this research as many as 100 respondents. A method the sample collection be run based on the incidental non-probability sampling method of sampling is a technique the sample based on chance. Data collection method used in this research was the questionnaire (chief), documentation and interview. The method of analysis that used in this research was test instrument (test validity and reliability test), Descriptive analysis the percentage, test the assumption classical, regression analysis multiple, the testing of hypotheses and coefficients determination by using spss. The result of this research is the variable the quality of services and customer satisfaction simultaneously impact on customer loyalty pdam giri tirta gresik district. This is proven of the $F_{hitung} (76,065) > F_{tabel} (3,09)$ and a significant degree $t < 0,000$ smaller than alpha 0,005.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, customers loyalty

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim...

Syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi kita Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PDAM GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak bantuan yang telah diberikan dari berbagai pihak, baik berupa material, maupun spiritual. Selanjutnya penulis haturkan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sukiyat, S.H., M.Si, selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Bapak Firdaus Indrajaya Tuharea, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik
3. Bapak Denny Astanto, S.E., M.M, selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
4. Bapak Niswan Bayu Syasindy, S.E., M.M.,selaku Dosen Pembimbing I di Universitas Gresik yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

5. Bapak Mochamad Syafit, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II di Universitas Gresik, yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya
6. Bapak dan Ibu sekaligus Dosen lainnya di Universitas Gresik yang telah memberikan sumbangasih saran dan masukan atas proses penyusunan skripsi ini.
7. Adik saya Rachmad Andi Prasetyo yang telah memberikan doa, semangat dan dorongannya sehingga terselesaikan skripsi ini.
8. Istri dan Anak Saya Fitria Rahmawati, SE dan Kinarian Azahra Rachmad yang telah memberikan dukungan, semangat dan pengertian, serta doa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan di Universitas Gresik yang telah turut serta memberikan semangat dan kerjasama yang baik selama perkuliahan hingga proses skripsi.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan waktu, pengetahuan, pengalaman dan lainnya. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan maupun informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gresik, 18 Juni 2021

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORSINILITAS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Secara Teoritis.....	5
1.4.2 Secara Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan	8
2.1.3 Faktor Utama Dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.6 Indikator (X1) Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.8 Prinsip – Prinsip Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.9 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16

2.1.10 Indikator (X2) Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.11 Loyalitas Pelanggan.....	17
2.1.12 Dimensi Loyalitas Pelanggan	18
2.1.13 Indikator (Y) Loyalitas Pelanggan.....	19
2.1.14 Nilai Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Definisi Operasional Variabel	28
3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	28
3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat).....	28
3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	33
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel.....	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6 Metode Analisis Data	34
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Realibilitas	35
3.6.3 Analisis Deskriptif	35
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas.....	36
3.6.5 Analisis Multikolonieritas	36
3.6.6 Uji Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.7 Uji Hepotesis.....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah Singkat.....	42
4.1.2 Visi dan Misi	43

4.1.3 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Waktu Penelitian.....	47
4.3 Hasil Penelitian.....	48
4.3.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	48
4.3.2 Statistik Deskriptif.....	52
4.3.3 Interval.....	53
4.3.4 Deskripsi Variabel Penelitian Berdasarkan Karakteristik Responden.....	54
4.3.5 Uji Validitas.....	66
4.3.6 Uji Reliabilitas.....	69
4.3.7 Analisis Korelasi.....	70
4.3.8 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.3.9 Analisa Regresi Linier Berganda.....	78
4.3.10 Analisa Determinasi (R^2).....	80
4.3.11 Uji Hipotesis.....	81
4.4 Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	86
BAB V PENUTUP.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konsep.....	25
3.1 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-t.....	39
3.2 Kurva Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji-F.....	41
4.1 Gambar Autokorelasi	73
4.2 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kualitas Pelayanan	83
4.3 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji-t Kepuasan Pelanggan.....	84
4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis Uji-F	86

DAFTAR TABEL

1.1 Data Pelanggan.....	2
2.1 Penelitian Terdahulu	22
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Lama Berlangganan	51
4.5 Statistik Deskriptif	52
4.6 Dasar Interpretasi Skor Rata-rata	53
4.7 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Wujud Fisik	54
4.8 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap.....	55
4.9 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kehandalan	56
4.10 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Jaminan.....	57
4.11 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Empati.....	58
4.12 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Perasaan yang timbul setelah mengevaluasi	59
4.13 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Respon Pelanggan. ..	60
4.14 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Ukuran Kinerja	61
4.15 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Tingkat Perasaan.....	62
4.16 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Evaluasi Purna beli .	63
4.17 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Mempertimbangkan perusahaan merupakan pilihan pertama.....	64
4.18 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Merekomendasikan ke orang lain	65
4.19 Deskripsi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Mengatakan Hal Positif Tentang Perusahaan.....	66
4.20 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	67
4.21 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	68

4.22 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	69
4.23 Hasil Uji Reliabilitas	70
4.24 Analisa Korelasi	71
4.25 Uji Normalitas	72
4.26 Uji Autokorelasi	74
4.27 Uji Heteroskedastisitas	75
4.28 Uji Multikolinieritas.....	76
4.29 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	77
4.30 Uji Linieritas Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	78
4.31 Analisa Regresi Linier Berganda	79
4.32 Analisa Determinasi (R2).....	80
4.33 Uji-t	82
4.34 Uji-F	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Contoh Kuesioner**
- Lampiran 2 : Tabulasi Data**
- Lampiran 3 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**
- Lampiran 4 : Tabel t**
- Lampiran 5 : Tabel f**
- Lampiran 6 : Tabel Durbin Watson (DW)**
- Lampiran 7 : Surat Permohonan Ijin Penelitian**
- Lampiran 8 : Surat Balasan Permohonan Perijinan Penelitian**
- Lampiran 9 : Kartu Bimbingan**