

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA LAWU
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2013**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Pendidikan Akuntansi



Oleh :

FAUZAANI LUULUU MARFU'AH

A 210 090 064

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

PERSETUJUAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA LAWU
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2013**

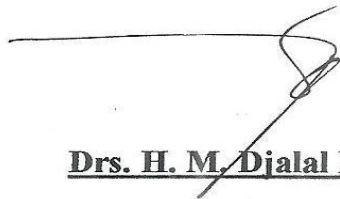
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

FAUZAANI LUULUU MARFU'AH

A 210 090 064

Disetujui Untuk Dipertahankan
Dihadapan Dewan Penguji Skripsi S-1

Pembimbing



Drs. H. M. Djalal Fuadi, M.M

NIK. 276

Hari / Tanggal : 12/9/13.....

PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI
KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA LAWU
KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2013**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

FAUZAANI LUULUU MARFU'AH

A 210 090 064

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

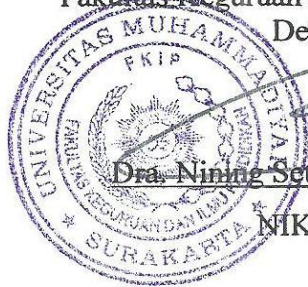
Pada hari / tanggal : Kamis, 26 September 2013

Dan telah dinyatakan memenuhi syarat

1. Drs. H. Djalal Fuadi, M.M (
2. Dr. Sabar Narimo, MM, M.Pd (
3. Drs. H. Nur Chusni, SE., M.Ag (



Surakarta, Oktober 2013
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,



Dra. Nining Setyaningsih, M.Si.

NIK. 403

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini adalah karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali kutipan-kutipan yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak atau di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 26 September 2013



FAUZAANI LUULUU MARFU'AH

A 210 090 064

MOTTO

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah hal yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanyalah sekali. Ingat hanya pada Allah apapun dan di manapun kita berada kepada Dia-lah tempat meminta dan memohon"

(Anonim)

"Berangkat dengan penuh keyakinan

Berjalan dengan penuh keikhlasan

Istiqomah dalam menghadapi cobaan

YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH "

(TGKH. Muhammad Zainuddin Abdul Madjid)

"Dengan adanya tekad dan keyakinan yang kuat, pasti apa yang kita inginkan akan tercapai dengan hasil yang maksimal"

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Setiap buah pikiran yang tertuang dalam lembar karya tulis ini merupakan bagian dari wujud keagungan dan hidayah-Nya, yang diberikan Allah SWT kepadaku sehingga skripsi ini bisa ku selesaikan. Hasil karya ini ku persembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta dengan segala hormat dan baktiku yang telah merawat, mendidik, membesarkan dan membimbingku dengan penuh kasih sayang hingga menjadikanku seorang sarjana. Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu engkau berikan kepadaku tanpa henti. Semoga aku bisa membahagiakan dan membanggakan kalian dengan meraih semua cita-cita dan keinginanku.
2. Kakak dan adikku tersayang.
3. Seluruh keluarga besarku yang selama ini telah memberikan dukungan dan motivasi untukku selama ini.
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Pembaca yang Budiman, semoga Pembaca dapat memanfaatkan karya sederhana ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA LAWU KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2013”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus ditempuh guna meraih gelar Sarjana Pendidikan S-1 Jurusan Pendidikan Ekonomi Akuntansi pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penyusunan ini tidak dapat terselesaikan jika tidak ada bantuan dari pihak-pihak yang ada, karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dra. Nining Setyaningsih, M.Si. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah berkenan memberikan ijin penyusunan skripsi ini.
2. Drs. H. Djalal Fuadi, MM, selaku Ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus Dosen Pembimbing, yang telah

berkenan memberikan petunjuk, arahan, bimbingan, saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Sabar Narimo, MM., MPd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan saran, masukan selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Segenap Bapak Ibu Dosen FKIP Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sebagai bahan penulisan skripsi ini dan bekal ilmu untuk masa depan.
5. Segenap pimpinan dan karyawan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar yang telah memberikan ijin dan bantuan selama pelaksanaan penelitian.
6. Ayah dan ibu tercinta serta keluarga besar, yang memberikan dukungan, do'a dan meberikan motivasi untuk menyelesaikan studi ini.
7. Sahabat-sahabatku, terima kasih atas semangat dan dukungan kalian.
8. Teman-temanku Pendidikan Akuntansi angkatan 2009 yang telah bersama-sama berjuang dalam suka maupun duka, semoga sukses buat kalian.
9. Pada para pihak yang bersedia membantu pengisian angket try out dan angket penelitian.
10. Semua pihak yang terkait yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini baik langsung maupun tidak langsung.

Semoga semua bantuan dan amal kebaikan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhoan dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna dan sangat banyak kekurangannya, oleh karena itu

kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi sempurnanya skripsi ini. Harapan dari penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis pada khususnya.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, September 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	12
1. Kepuasan Pelanggan	12
a. Pengertian Pelanggan	12
b. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
c. Indikator Kepuasan Pelanggan	14
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	14
e. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	15
f. Cara Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	18
2. Kualitas Layanan Jasa.....	21
a. Pengertian Kualitas Layanan Jasa.....	21

b. Indikator Kualitas Layanan Jasa	23
c. Kualitas Layanan Jasa Menurut Harapan Pelanggan	25
d. Hubungan Kualitas Layanan Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan	26
3. Loyalitas Pelanggan.....	27
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	27
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .	28
c. Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	30
d. Indikator Loyalitas Pelanggan	32
e. Manfaat Loyalitas Pelanggan	32
f. Hubungan Antara Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan	34
C. Penelitian Yang Relevan	38
D. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	41
1. Pengertian Metode Penelitian	41
2. Jenis Metode Penelitian	41
B. Subyek dan Obyek Penelitian	42
C. Data yang Dibutuhkan dalam Penelitian	42
1. Data Primer	42
2. Data Sekunder	42
D. Tempat dan Waktu Penelitian	43
1. Tempat Penelitian	43
2. Waktu Penelitian	43
E. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	43
1. Populasi.....	43
2. Sampel.....	44
3. Sampling	44
F. Variabel Penelitian	46

1. Variabel Bebas	46
2. Variabel Terikat	46
G. Instrument Penelitian	47
H. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Metode Angket Atau Kuesioner.....	47
2. Metode Dokumentasi	50
I. Uji Instrumen	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	53
J. Uji Prasyarat Analisis	54
1. Uji Normalitas	54
2. Uji Linearitas	56
K. Teknik Analisis Data	56
1. Analisis Regresi Linier Berganda	56
2. Uji t	57
3. Uji F.....	59
4. Koefisien Determinasi	61
5. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
1. Sejarah Singkat PDAM Kabupaten Karanganyar	63
2. Profil Singkat PDAM Kabupaten Karanganyar	64
3. Dasar Hukum PDAM Kabupaten Karanganyar	65
4. Usaha PDAM Kabupaten Karanganyar	66
5. Klasifikasi Pelanggan PDAM Kabupaten Karanganyar	66
6. Tarif Air Minum PDAM Kabupaten Karanganyar.....	68
B. Hasil Uji Instrumen	69
1. Uji Validitas	69
2. Uji Reliabilitas.....	72
C. Deskripsi Data.....	73
1. Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan.....	73

2. Deskripsi Data Kualitas Layanan	77
3. Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan.....	82
D. Uji Prasyarat Analisis	86
1. Uji Normalitas	86
2. Uji Linieritas.....	87
E. Teknik Analisis Data	89
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	89
2. Uji t	90
3. Uji F.....	93
4. Koefisien Determinasi	95
5. Sumbangan Relatif dan Sumbangan Efektif	95
F. Pembahasan	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	100
B. Implikasi	101
C. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Kisi-kisi Angket	49
Tabel III.2 Kriteria Validitas	52
Tabel IV.1 Tabel Tarif Air Minum	67
Tabel IV.2 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	68
Tabel IV.3 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	69
Tabel IV.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	70
Tabel IV.5 Hasil Uji Reliabilitas Angket.....	71
Tabel IV.6 Hasil Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel IV.7 Hasil Deskriptif Kualitas Layanan	77
Tabel IV.8 Hasil Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	81
Tabel IV.9 Ringkasan Hasil Uji Normalitas Data	86
Tabel IV.10 Rangkuman Hasil Uji Regresi Linier Berganda	88

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	37
Gambar II.2 Kerangka Pemikiran	39
Gambar IV.1 Grafik Uji t Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelangan	91
Gambar IV.2 Grafik Uji t Pengaruh Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.	93
Gambar IV.3 Grafik Statistik Uji F Pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	95

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Angket Penelitian.....	107
Lampiran 2	Daftar Nama Responden Try Out Angket.....	117
Lampiran 3	Skor Hasil Try Out Angket Variabel Kualitas Layanan.....	119
Lampiran 4	Skor Hasil Try Out Angket Variabel Loyalitas Pelanggan	120
Lampiran 5	Skor Hasil Try Out Angket Variabel Kepuasan Pelanggan	121
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Angket Variabel Kualitas Layanan	122
Lampiran 7	Hasil Uji Validitas Angket Variabel Loyalitas Pelanggan .	124
Lampiran 8	Hasil Uji Validitas Angket Variabel Kepuasan Pelanggan	126
Lampiran 9	Uji Reliabilitas Angket Kualitas Layanan.....	128
Lampiran 10	Uji Reliabilitas Angket Loyalitas Pelanggan.....	129
Lampiran 11	Uji Reliabilitas Angket Kepuasan Pelanggan	130
Lampiran 12	Daftar Nama Responden Penelitian	131
Lampiran 13	Skor Data Angket Kualitas Layanan.....	136
Lampiran 14	Skor Data Angket Loyalitas Pelanggan.....	140
Lampiran 15	Skor Data Angket Kepuasan Pelanggan.....	144
Lampiran 16	Data Induk Penelitian	148
Lampiran 17	Deskripsi Data.....	152
Lampiran 18	Uji Normalitas.....	154
Lampiran 19	Uji Linieritas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	155
Lampiran 20	Uji Linieritas Loyalitas Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan	156
Lampiran 21	Regresi Linier Berganda.....	158
Lampiran 22	Sumbangan Efektif dan Relatif.....	161
Lampiran 23	Tabel r <i>Product Moment</i>	163
Lampiran 24	Tabel t.....	164
Lampiran 25	Tabel F.....	166
Lampiran 26	Tabel Liliefors.....	168

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KUALITAS LAYANAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA LAWU KABUPATEN KARANGANYAR TAHUN 2013

Fauzaani LuuLuu Marfu'ah. A210090064. Program Studi Pendidikan Akuntansi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, 2) pengaruh positif loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, 3) pengaruh positif kualitas layanan dan loyalitas pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kuantitatif yang kesimpulannya diperoleh berdasarkan pada hasil analisis statistik. Penelitian ini mengambil lokasi di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Tahun 2013 pada semester pertama yang berjumlah 1.000 pelanggan dengan sampel 100 pelanggan yang diambil dengan teknik *proporsional random sampling*. Data yang diperlukan diperoleh melalui metode angket dan metode dokumentasi. Sebelumnya angket telah diuji-cobakan dan diuji validitas serta diuji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, uji R^2 , sumbangan relatif dan efektif.

Hasil analisis regresi diperoleh persamaan regresi: $Y = 8,362 + 0,431X_1 + 0,449X_2$, yang artinya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Kesimpulan yang diperoleh adalah: 1) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar Tahun 2013. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,504 > 1,985$ ($\alpha=5\%$) dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,001, 2) Loyalitas pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar Tahun 2013. Berdasarkan uji t diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,499 > 1,985$ ($\alpha=5\%$) dan nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu 0,001, 3) Kualitas layanan dan loyalitas pelanggan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar Tahun 2013. Berdasarkan hasil uji F diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $26,993 > 3,090$ pada taraf signifikansi 5%, 4) Variabel X_1 memberikan sumbangan relatif sebesar 49,27 % dan sumbangan efektif sebesar 27,64% sedangkan variabel X_2 memberikan sumbangan relatif 50,73% sebesar dan sumbangan efektif sebesar 28,46%, 5) Hasil perhitungan R^2 diperoleh 0,561, berarti 56,1%, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, sisanya sebesar 43,9% dipengaruhi variabel di luar penelitian.

Kata Kunci : *Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan.*