



**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

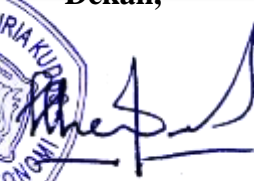

Pembimbing I


  
Noor Azis, SE, MM.  
NIDN. 06109107501

  
Dr. Drs. Ag. Sunarso, S.Pd. MM.  
NIDN. 0022065501

Mengetahui  
Dekan,

Pembimbing II

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

  
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 kebahagiaan hidup dunia, maka wajiblah baginya memiliki ilmu, dan barang siapa menghendaki kebahagiaan hidup akhirat, maka wajib pulalah baginya memiliki ilmu”.*

*(Al-Hadist)*

### **Kupersembahkan kepada :**

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 penyusunan skripsi.
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 STUDIES PROGRAM**

*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 quality and customer loyalty*



# DAFTAR ISI

## 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
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
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. Uji Instrumen Data .....	38
3.7. Pengolahan Data .....	39
3.8. Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	46
4.2. Uji Instrumen Data .....	48
4.3. Penyajian Data .....	51
4.4. Analisis Data .....	57
4.5. Pembahasan .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>73</b>
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 <i>One Sample Kolmogorof-Smirno Test</i> .....	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 <i>Adjusted R Square</i> .....	69

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran Teoritis .....	31
Gambar 4.1.Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Jepara .....	47

