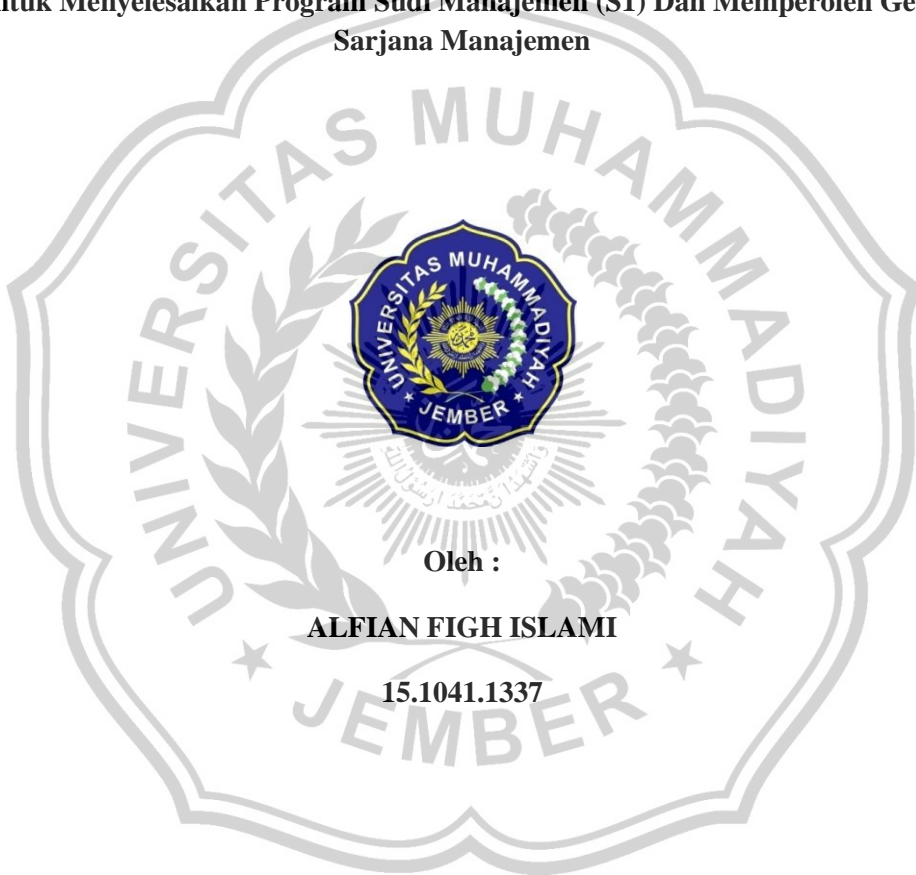


**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN JASA PADA DEPO AIR MINUM ISI ULANG AQUA'E
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYCIS*)**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akhir Dan Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) Dan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh :

ALFIAN FIGH ISLAMI

15.1041.1337

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2022

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfian Figh Islami

NIM : 1510411337

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul :ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN JASA PADA DEPO AIR MINUM ISI ULANG AQUA'E DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYCSIS*).adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya.Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan.Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 18 Februari 2022

Yang menyatakan,

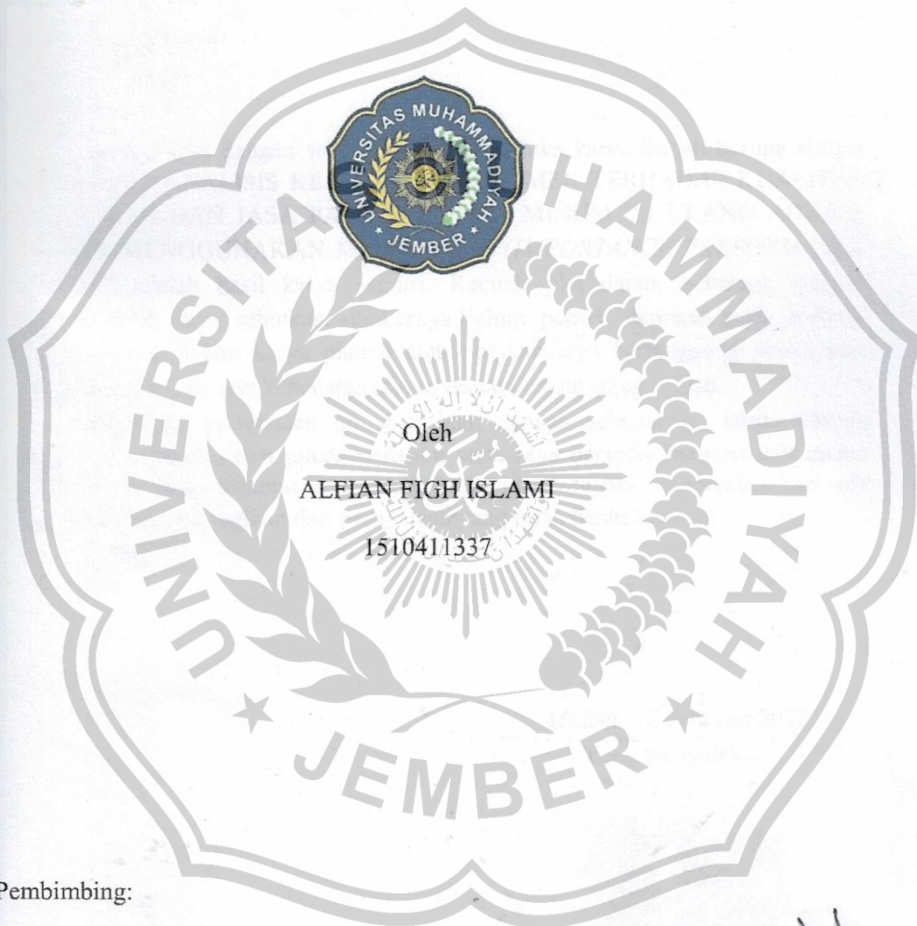


ALFIAN FIGH ISLAMI

NIM. 15.1041.1337

SKRIPSI

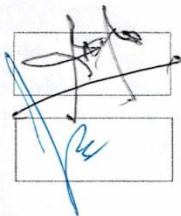
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DAN JASA PADA DEPO AIR MINUM ISI ULANG AQUA'E
DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA (*IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYCSIS*)**



Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso, SE, MM.,M.Akun

Dosem Pembimbing Pendamping : Dr. Haris Hermawan, SE, MM



...

PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Pada Depo Air Minum Isi Ulang Aqua'e Dengan Menggunakan Metode Ipa (*Importance Performance Analycis*), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Alfian Figh Islami
NIM : 1510411377
Hari : Jum'at
Tanggal : 18 Februari 2022
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Bayu Wijayanti SE. MM.
NPK. 1979021711009661

Anggota 1,



Budi Santoso, SE., MM., M.Akun
NPK. 1973100911139340

Anggota 2,



Dr. Haris Hermawan., MM
NPK. 1968101011503640

Mengesahkan :

Dekan,


Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,


Achmad Hasan Hafidzi, SE., MM
NPK. 1986051411703796

MOTTO

“Dan bahwa seorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang telah diusahakan sendiri”

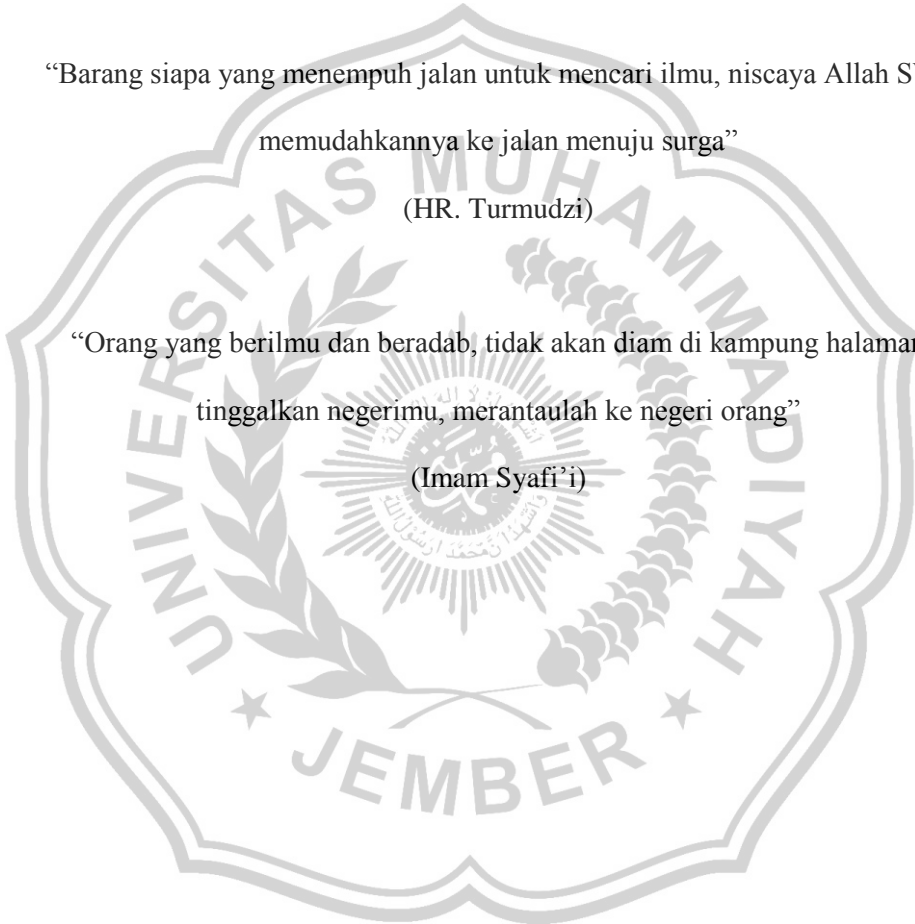
(Q.S. An-Najm : 39)

“Barang siapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, niscaya Allah SWT memudahkannya ke jalan menuju surga”

(HR. Turmudzi)

“Orang yang berilmu dan beradab, tidak akan diam di kampung halaman, tinggalkan negerimu, merantaulah ke negeri orang”

(Imam Syafi'i)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
2. Kepada Bapak dan Ibu saya yang selalu senantiasa mendoakan saya disetiap waktu dan mensupport demi kelancaran menyelesaikan kuliah dan mengerjakan skripsi.
3. Kepada Bapak Budi Santoso, SE, MM., M. Akun dan Bapak Dr. Haris Hermawan, MM terimakasih telah membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya dan sudah siap sedia menjadi pembimbing di manapun dan kapanpun.
4. Kepada Ibu Bayu Wijyantini, SE., MM. sebagai dosen Penguji yang telah memberikan saran dan bimbingan kepada saya.
5. Kepada sahabat dan teman-teman khususnya Manajemen H 2015 yang telah mendukung dan berbagi informasi mengenai skripsi, semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi.
6. Almamater yang saya banggakan Universitas Muhammadiyah Jember

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya persembahkan kepada Allah SWT, karena berkat izin dan ridhonya pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Pada Depo Air Minum Isi Ulang Aqua'e Dengan Menggunakan Metode Ipa (*Importance Performance Analycis*)". Peneliti merasa bahwa penyusunan skripsi ini banyak masukan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Maheni Ika Sari. SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bayu Wijyantini, SE., MM selaku dosen penguji Budi Santoso, SE., MM. Akun selaku pembimbing I dan Dr. Haris Hermawan, MM selaku pembimbing II yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan demi kelancaran penyelesaian skripsi.
3. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi peneliti. Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai wahana menambah pengetahuan serta pemikiran.

Jember, 18 Februari 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAN PENULIS	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSATAKA	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Definisi Pemasaran	8
2.1.2 Konsep Pemasaran	9
2.1.3 Manajemen Pemasaran	8
2.1.4 Kualitas	9
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.6 Dimensi Kualitas dan Pelayanan.....	11
2.1.7 Pengertian Jasa.....	11
2.1.8 Karakteristik Jasa	13
2.1.9 Persepektif Kualitas Jasa.....	13
2.1.10 Persepsi Pelanggan.....	14
2.1.11 Kepuasan pelanggan	16
2.1.12 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.1.13 Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan	17
2.1.14 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	22
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	26

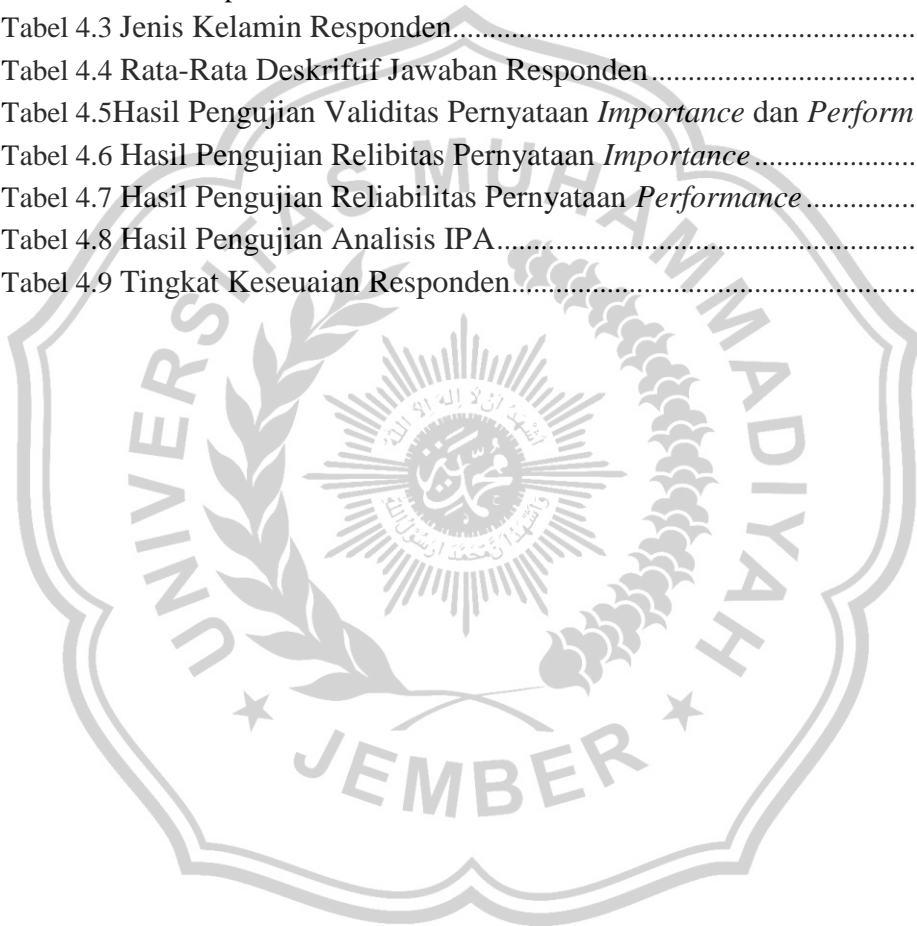
3.1 Indetifikasi Masalah.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Desain Penelitian	28
3.4 Jenis Penelitian.....	28
3.4.1 Data Primer	28
3.4.2 Data Sekunder.....	28
3.5. Populasi dan Sampel	28
3.5.1 Populasi.....	28
3.5.2 Sampel.....	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1 Analisis Kuantitatif	30
3.7.2 Uji Instrumen	30
3.7.2.1 Uji Validitas	30
3.7.2.2 Uji Realibitas	31
3.7.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAAN	36
4.1 Gambaran umum objek penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Aqua’e Probolinggo.....	36
4.1.2 Struktur Organisasi AQUA’e Probolinggo.....	36
4.1.3 Deskripsi Pekerjaan.....	36
4.1.4. Aspek Personalia.....	36
4.1.4.1 Jumlah Tenaga Kerja	37
4.1.4.2Jam Kerja	38
4.1.4.3Sistem Upah	42
4.2 Jenis Data Dan Kebutuhan Analisis.....	42
4.2.1 Diskripsi Statis Responden	43
4.2.2 Analisi Deskriptif.....	43
4.2.2.1 Indentitas Responden	43
4.2.3 Analisis Deskriptif Pernyataan <i>Importance</i> Dan <i>Performance</i>	44
4.2.4 Hasil Analisis Data.....	48
4.2.4.1 Uji Instrumen Data.....	48
4.2.5 Analisis IPA (<i>Importance Performance Analisis</i>).....	52
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Hasil Kuadran I Diagram Kartesius	57
4.3.2 Hasil Kuadran II Diagram Kartesius	57
4.3.3 Hasil Kuadran III Diagram Kartesius	57
4.3.4. Hasil Kuadran IV Diagram Kartesius	58
4.4 Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	61

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan Depo Air isi Ulang di Kecamatan Pakuniran	3
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variable.....	27
Tabel 4.1 Masa Menjadi Pelanggan	43
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.4 Rata-Rata Deskriptif Jawaban Responden	45
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas Pernyataan <i>Importance</i> dan <i>Perform</i> ..	49
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Relibitas Pernyataan <i>Importance</i>	51
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas Pernyataan <i>Performance</i>	51
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Analisis IPA.....	52
Tabel 4.9 Tingkat Keseuaian Responden.....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kartesius.....	21
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi AQUA’e Probolinggo	37
Gambar 4.2 Diagram Kartesius.....	54

