

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIPAS (SISTEM INSTALASI
PENGOLAHAN AIR SEDERHANA) TIRTO KAMULYAN DUSUN
CELENGAN, DESA KALING, KECAMATAN TASIKMADU,
KABUPATEN KARANGANYAR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Bisnis Syariah**



Oleh:

**IBNU MURTANTO
NIM. 19.52.1.1.333**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID
SURAKARTA
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIPAS (SISTEM INSTALASI
PENGOLAHAN AIR SEDERHANA) TIRTO KAMULYAN DUSUN
CELENGAN, DESA KALING, KECAMATAN TASIKMADU,
KABUPATEN KARANGANYAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Bisnis Syariah


Oleh:

IBNU MURTANTO
NIM. 19,52.1.1.333

Sukoharjo, 27 Februari 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



Ika Feni Setiyaningrum, M.Sc
NIP: 199202082020122015

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IBNU MURTANTO
NIM : 19.52.11.333
Program Studi : MANAJMEN BISNIS SYARIAH
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa skripsi berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar.

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum WR. Wb.

Sukoharjo, 27 Februari 2023



Ibnu Murtanto

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : IBNU MURTANTO
NIM : 19.52.11.333
JURUSAN : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar”.

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data dari responden pelanggan SIPAS Tirta Kamulyan di Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 27 Februari 2023



Ibnu Murtanto

Ika Feni Setiyaningrum, M.Sc
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Ibnu Murtanto

Kepada Yang Terhormat
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Ibnu Murtanto NIM: 19.52.11.333 yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar”

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Manajemen Bisnis Syariah. Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 27 Feberuari 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Ika Feni Setiyaningrum, M.Sc
NIP: 199202082020122015

PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIPAS (SISTEM INSTALASI
PENGOLAHAN AIR SEDERHANA) TIRTO KAMULYAN DUSUN
CELENGAN, DESA KALING, KECAMATAN TASIKMADU,
KABUPATEN KARANGANYAR**

Oleh:

IBNU MURTANTO
NIM. 19.52.1.1.333

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Rabu tanggal 05 April 2023 M / 14 Ramadhan 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji :

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Septi Kurnia Prastiwi, S.E, M.M.
NIP.,19750824 199903 2 005

Penguji II
Kisti Nur Aliyah, S.Si., M.E.
NIP. 19910121202012 2 014

Penguji III
Wahyu Dian Silviani, S.Si., M.Env.
NIP. 19891220202012 2 014



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP. 19720304 200112 1 004

MOTTO

“Kenikmatan tidak dapat diraih dengan kenikmatan!

Kenikmatan didapat melalui pengorbanan dan kerja keras”

(Ibnu Qayyim Al-Jauziyah)

“Barang siapa yang konsisten, dia yang akan tumbuh”

(Kalam Ulama)

“Jadilah bermanfaat untuk sesama, karena setinggi apapun gelar pendidikan seseorang, tidak akan berarti apa-apa jika tidak menebar manfaat kepada yang lain”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'alamiin, puji syukur saya ucapkan kepada Allah subhanallahu wa ta'ala atas nikmat dan kasih sayang-Nya sehingga saya mampu menyelesaikan penelitian ini.

Akan saya persembahkan dengan penuh doa dan cinta sebuah penelitian sederhana ini untuk:

Kedua orang tua saya tercinta Bapak Sutarto dan Ibu Suwarti yang senantiasa mengiringi langkahku dengan do'a, cinta, motivasi, dan dukungan.

Kedua Kakakku tersayang Elis Ninawati dan Dian Pratiwi yang selalu mensupport penuh.

Teman-teman ku pejuang skripsi yang selalu membantu dan memberikan semangat.

Teman-temanku MBS I tercinta.

Semua saudara, rekan, sahabat yang selalu ada untukku.

Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta Tercinta.

Terimakasih

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Mudofir, S.Ag.,M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. H. Khairul Imam, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Zakky Fahma Auliya, SE, MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. M. Rofiq Junaidi, M. Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ika Feni Setiyaningrum, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
8. Ibu dan Bapakku, terimakasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak akan pernah kulupakan.
9. Sahabat-sahabatku dan teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan keceriaan dan semangat kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.

Terhadap semuanya tiada kiranya penulis dapat membalasnya, hanya doa serta puji syukur kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Sukoharjo, 27 Februari 2023



Ibnu Murtanto

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of product and service quality on customer satisfaction SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan. The population in this study were 120 Tirto Kamulyan SIPAS customers in Celengan Hamlet, Kaling Village, Tasikmadu District, Karanganyar Regency. The sample in this study were 92 Tirto Kamulyan SIPAS customers in Celengan Hamlet, Kaling Village, Tasikmadu District, Karanganyar Regency. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique. The data collection method uses a google form questionnaire with a likert scale of 1-5. Data were processed and analyzed using multiple linear regression effect testing with IBM SPSS software (Statistics Product and Service Solution) version 23.

The research method used in this study is a quantitative method using primary data. The results showed that: (1) Product quality has a positive and significant effect on SIPAS Tirto Kamulyan customer satisfaction. (2) Service quality has a positive and significant effect on SIPAS Tirto Kamulyan customer satisfaction. (3) Product and service quality together have a positive and significant effect on SIPAS Tirto Kamulyan customer satisfaction.

Keywords: product quality, service quality, and customer satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan. Populasi dalam penelitian ini adalah 120 pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan di Dusun celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini adalah 92 pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan di Dusun celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuisisioner *google form* dengan skala likert yakni 1-5. Data diolah dan dianalisis menggunakan pengujian pengaruh uji regresi linier berganda dengan *software IBM SPSS (Statistic Product and Service Solution)* versi 23.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan data primer. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan. (3) Kualitas produk dan pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan.

Kata kunci: Air, Kualitas produk, Kualitas pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN MELAKUKAN PENELITIAN	iv
HALAMAN NOTA DINAS	iv
PENGESAHAN	
Error! Bookmark not defined.	
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
<i>ABSTRACT</i>	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Jadwal Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan.....	18
2.3. Kerangka Berfikir	22
2.4. Hipotesis	22

BAB III	METODE PENELITIAN	25
	3.1. Jenis Penelitian	25
	3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	25
	3.3. Populasi dan Sampel.....	25
	3.4. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
	3.5. Data dan Sumber Data.....	27
	3.6. Teknik Pengumpulan Data	27
	3.7. Variabel Penelitian	28
	3.8. Definisi Operasional Variabel	29
	3.9. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	37
	4.1. Gambaran Umum Penelitian	37
	4.2. Analisis Deskriptif.....	37
	4.3. Uji Instrumen Penelitian.....	46
	4.4. Uji Asumsi Klasik	49
	4.5. Uji Ketepatan Model	52
	4.6. Uji Regresi Linier Berganda.....	55
	4.7. Uji Hipotesis (Uji t).....	56
	4.8. Pembahasan	57
BAB V	PENUTUP	65
	5.2. Kesimpulan.....	65
	5.2. Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	68
	LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 tabel interpretasi koefisien determinasi.....	34
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.2 Usia Responden.....	38
Tabel 4.3 Lama Berlangganan Responden.....	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	39
Tabel 4.5 Jawaban Pernyataan Kualitas Produk	40
Tabel 4.6 Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.7 Jawaban Pernyataan Kepuasan Pelanggan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
Tabel 4.15 Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	54

Tabel 4.18 Regresi Linier Berganda	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	22
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	72
Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner.....	72
Lampiran 3 Foto SIPAS Tirto Kamulyan	78
Lampiran 4 Data Karakteristik Responden	80
Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian	82
Lampiran 6 Uji Instrumen Penelitian.....	89
Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik	92
Lampiran 8 Uji Ketepatan Model	95
Lampiran 9 Uji Statistik Deskriptif.....	95
Lampiran 10 Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 11 Uji Hipotesis (t)	96
Lampiran 12 Cek Plagiasi	97
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok terpenting dalam kehidupan manusia. Selain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, seperti untuk minum, mencuci, mandi, memasak, dan sanitasi, air juga diperlukan dalam jumlah besar untuk memenuhi kebutuhan aktivitas ekonomi dan sosial, seperti perkantoran, industri, sekolahan, dan rumah sakit (Suprihatin & Suparno, 2018).

Lebih dari 50 % permukaan bumi telah diubah oleh kegiatan manusia yang mengakibatkan terjadinya krisis air secara global. Pola penggunaan lahan yang mengubah sistem tata air alamiah berdampak pada degradasi lahan berskala besar, pencemaran air, banjir, dan kekeringan. Ketersediaan air yang cukup dan layak merupakan komponen utama kehidupan yang sangat dibutuhkan secara merata di Indonesia (Handayani et al., 2019).

Negara Indonesia merupakan negara yang beriklim tropis, artinya memiliki dua musim, yaitu musim kemarau dan penghujan. Dengan demikian seharusnya Indonesia memiliki ketersediaan air bersih yang cukup. Akan tetapi, kenyataan yang terjadi di beberapa daerah di Indonesia ketika musim kemarau mengalami kekurangan stok air bersih dan ketika musim penghujan terjadi banjir. Kondisi tersebut membuat stok air bersih semakin langka (Mallihungan, 2019).

Berdasarkan hasil riset Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan, secara umum pada tahun 2009 kondisi sumber daya air di Indonesia memiliki ketersediaan cadangan yang cukup yaitu sebanyak 2.530 km^3 . Sayangnya sebaran sumber daya air di Indonesia belum merata. Seperti di Pulau

Jawa, yang memiliki potensi air hanya 4,5 persen dari total potensi air yang ada di Indonesia, padahal Pulau Jawa memiliki pertumbuhan penduduk yang sangat pesat, bahkan sekitar 65 persen penduduk Indonesia tinggal di Pulau Jawa (Prihatin et al., 2015).

Pertumbuhan penduduk yang semakin pesat serta tuntutan penggunaan air dalam jumlah besar mengakibatkan bertambahnya derajat kelangkaan dan kuantitas air. Di samping itu, kualitas air juga harus diperhatikan karena tidak semua sumber air ketersediannya dalam kondisi layak untuk dikonsumsi. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas air adalah spesifik geologi, kondisi hidrologi, dan campur tangan manusia yang ada di sekitar area sumber air tersebut. Semakin buruk kualitas air yang tersedia maka akan semakin besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan air bersih yang layak untuk dikonsumsi (Prihatin et al., 2015).

Di Indonesia, kebijakan mengenai penyediaan air bersih mengacu pada pasal 33 UUD 1945 ayat 3 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Hal ini menunjukkan adanya kontrak sosial antara pemerintah dan warga masyarakat dalam hal ketersediaan air bersih. Oleh karena itu, diperlukan peran dan sinergi antara pemerintah dengan masyarakat dalam mengelola, melindungi, dan memanfaatkan sumber daya air agar ketersediaan air bersih dan layak konsumsi ini tetap terjaga (Farhani & Chandranegara, 2019).

PAMSIMAS (Program Nasional Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat) adalah program dari kebijakan pemerintah pusat dalam hal penyediaan air bersih di perdesaan. Program ini dilakukan karena selama ini

masyarakat di daerah perdesaan tidak terjangkau layanan penyediaan air bersih dari PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Dalam program PAMSIMAS, pemerintah pusat memilih kabupaten/kota yang akan mendapatkan program tersebut. Selanjutnya pemerintah kabupaten/kota akan memilih desa yang akan menjadi sasaran program PAMSIMAS tersebut. Adapun anggaran PAMSIMAS diambilkan dari APBN, APBD, Bantuan dari luar (seperti Bank Dunia, AusAid), serta dana partisipasi dari masyarakat. Dana partisipasi dari masyarakat dimaksudkan agar timbul rasa memiliki dari masyarakat terhadap sarana dan prasarana dari PAMSIMAS yang ada di desanya (Prihatin et al., 2015).

Salah satu daerah di Indonesia yang menjadi sasaran PAMSIMAS adalah Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. Melalui Program PAMSIMAS, pada bulan Mei 2018 di tempat tersebut dibangun sumur bor dan bak penampung air beserta instalasinya. Karena pengelolaan diserahkan kepada dusun, maka oleh pengurus dusun program tersebut dijadikan salah satu unit usaha dusun dan dinamakan dengan Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana atau disingkat dengan SIPAS Tirto Kamulyan Dusun Celengan. Setiap warga mendapatkan aliran dari SIPAS Tirto Kamulyan melalui sistem pemipaan. Dalam pengelolaannya, pelanggan sipas (warga) diwajibkan membayar biaya produk (air) dan biaya beban (pajak), kemudian uang hasil pembayaran tersebut masuk ke dalam kas dusun dan kas pengelolaan dan pengembangan SIPAS Tirto Kamulyan.

Untuk mendapatkan keuntungan dan keberhasilan dalam unit usaha dan program SIPAS tersebut tentunya diperlukan pengelolaan dan juga peningkatan

kualitas, baik kualitas produk maupun pelayanan kepada pelanggannya. Baik dan buruknya kualitas produk dan juga kualitas layanan tentunya akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2007), secara umum kepuasan adalah munculnya perasaan pada diri seseorang baik berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah merasakan perbandingan hasil atau kinerja produk yang digunakan dengan kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Kualitas produk merupakan faktor pertama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Machfoedz (2005), kualitas produk menggambarkan tentang mampu atau tidaknya suatu produk dalam menjalankan fungsinya yang meliputi keandalan, keawetan, perbaikan dan kemudahan penggunaan serta sifat lainnya. Selanjutnya, kualitas pelayanan merupakan faktor ke dua yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Menurut Lupiyoadi (2006), kualitas pelayanan menggambarkan sejauh manakah perbedaan antara harapan para pelanggan dengan kenyataan yang mereka rasakan atas layanan yang mereka terima. Semakin tinggi dan baik kualitas produk dan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi dan baik pula tingkat kepuasan yang didapatkan pelanggan. Sebaliknya, semakin rendah dan buruk kualitas produk dan juga pelayanan yang diberikan, maka semakin rendah dan buruk pula tingkat kepuasan yang didapatkan pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat menentukan keberhasilan unit usaha dalam menjalankan usaha atau programnya. Unit usaha yang tidak memperhatikan dan memenuhi kualitas produk dan pelayanan yang maksimal akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri, dan tentunya akan mempengaruhi keberhasilan unit

usaha tersebut dalam menjalankan usaha atau programnya. Hal ini dikuatkan oleh hasil penelitian dari Ibrahim & Thawil (2019) dan Maulidah et al. (2019), yang menyatakan bahwa kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian Mallihungan (2019), juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, kepuasan pelanggan memang harus mendapatkan perhatian penuh dalam sebuah unit usaha atau program. Akan tetapi pada kenyataannya kepuasan pelanggan sering tidak mendapatkan perhatian penuh pada sebagian unit usaha. Salah satunya pada unit usaha di Dusun Celengan yaitu program SIPAS Tirto Kamulyan yang telah dijelaskan di atas tadi. Berdasarkan hasil observasi pra penelitian pada program atau unit usaha SIPAS Tirto Kamulyan, didapati permasalahan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Permasalahan yang muncul adalah perbaikan yang kurang cepat, kecilnya debit air yang mengalir di sebagian rumah pelanggan, kualitas produk (air) yang menyebabkan timbulnya kerak pada bak mandi dan juga wadah yang digunakan untuk memasak air, serta belum adanya genset yang digunakan untuk mengantisipasi apabila terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan SIPAS tidak dapat beroperasi ketika pelanggan sedang membutuhkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut.

1. Kualitas produk (air) dari SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling yang menyebabkan timbulnya kerak pada bak mandi dan wadah yang digunakan untuk memasak air.
2. Kualitas pelayanan yang kurang maksimal, seperti perbaikan yang kurang cepat, kecilnya debit air yang mengalir di sebagian rumah pelanggan, dan belum adanya genset yang digunakan untuk mengantisipasi apabila terjadi pemadaman listrik yang mengakibatkan SIPAS tidak dapat beroperasi ketika pelanggan sedang membutuhkan air SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus kepada permasalahan yang muncul, maka penelitian ini dibatasi pada masalah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan. Lokasi penelitian ini dibatasi hanya di Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas maka penelitian ini dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu:

1. Apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling?
3. Apakah kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan, Desa Kaling.

1.6. Jadwal Penelitian

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	WAKTU (BULAN) 2022-2023																							
		OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				APRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Konsultasi																								
4	Seminar Proposal																								
5	Revisi Proposal																								
6	Pengumpulan Data																								
7	Olah dan Analisi Data																								
8	Penyusunan Skripsi																								
9	Munaqosah																								
10	Revisi Skripsi																								
11	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																								

1.7. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam melakukan penulisan skripsi maka peneliti membuat sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan gambaran masalah yang diangkat dalam penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini menjelaskan teori yang digunakan peneliti terkait tema penelitian yang diangkat, hasil penelitian yang relevan, kerangka berfikir penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian ini menguraikan tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data,

teknik pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini memaparkan secara umum bentuk penelitian, beberapa pengujian dan hasil pengujian data yang dilakukan serta analisis hasil pengolahan data untuk membuktikan hipotesis.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memuat kesimpulan penelitian serta saran bagi kinerja unit usaha dan peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian pada objek yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi daftar sekumpulan referensi jurnal, buku, maupun penelitian ilmiah yang dirujuk pada penelitian ini.

LAMPIRAN

Berisi berbagai macam hal yang dibutuhkan untuk pelaporan namun tidak terdapat pada bagian tubuh skripsi. contohnya: ijin penelitian, data penelitian, kuesioner, dan hasil penelitian

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Produk

a. Pengertian Kualitas Produk

Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan setelah mereka menggunakan suatu produk. Dari banyak faktor, kualitas produk menjadi salah satu faktor utama yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Baiknya kualitas produk sehingga mampu memuaskan konsumen, akan membuat mereka melakukan pembelian ulang terhadap produk tersebut. Maka dari itu pengelola usaha diharuskan untuk menghasilkan produk dengan kualitas yang dapat memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen (Sulistiana, 2019). Menurut Panjaitan (2018), produk merupakan semua barang atau apa saja yang dapat ditawarkan kepada pasar dengan tujuan untuk menarik perhatian konsumen agar mereka membeli dan mengkonsumsi barang tersebut sehingga keinginan atau kebutuhannya dapat terpenuhi.

Definisi kualitas produk menurut beberapa pendapat adalah sebagai berikut;

- 1) Menurut Machfoedz (2005), kualitas produk menggambarkan tentang mampu atau tidaknya suatu produk dalam menjalankan fungsinya yang meliputi keandalan, ketahanan, perbaikan dan kemudahan penggunaan serta sifat lainnya.

- 2) Menurut Wijaya (2011), kualitas produk adalah hasil pembuatan, pemeliharaan, dan rekayasa produksi dari gabungan keseluruhan sifat produk sehingga dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen.
- 3) Menurut Razak (2019), kualitas produk adalah keunggulan produk yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, atau persyaratan pelanggan.

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas produk merupakan keseluruhan dari unsur-unsur dan keunggulan produk yang melambangkan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen . Selain itu produk juga harus berfokus pada penciptaan nilai dan kepuasan pelanggan.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Menurut Nasution (2001), kualitas produk dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

- 1) *Designing*, yaitu bentuk rancang suatu barang atau jasa dapat mempengaruhi kualitas produk.
- 2) *Material*, kualitas produk juga tergantung pada kualitas bahan baku yang digunakan. Semakin bagus bahan baku maka semakin bagus pula kualitas produk yang dihasilkan.
- 3) *Method and mechine*, kualitas produk juga dipengaruhi oleh kualitas teknologi, metode, dan mesin pengolahan yang digunakan.

c. Indikator Kualitas Produk

Menurut Tjiptono (2017), terdapat beberapa indikator kualitas produk, antara lain:

1) Kinerja (*Performance*)

Yang dimaksud kinerja disini adalah karakteristik operasi dan produk inti, seperti kemudahan dalam penggunaan.

2) Daya tahan (*Durability*)

Daya tahan adalah jumlah lama pemakaian (usia) produk sebelum produk itu rusak atau digantikan.

3) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specification*)

Yaitu kesesuaian antara karakteristik atau spesifikasi kenyataan produk dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

4) Fitur (*features*)

Merupakan karakteristik tambahan yang terdapat pada produk sebagai penambah manfaat produk tersebut.

5) Reliabilitas (*Reliability*)

Yaitu kecilnya tingkat kerusakan atau kegagalan produk dalam pemakaian.

2.1.2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Salah satu faktor penentu keberhasilan dalam komunikasi pemasaran adalah pelayanan terhadap pelanggan. Pelayanan terhadap pelanggan bertujuan untuk meningkatkan, mempererat, serta memelihara hubungan psikologis antara produsen dengan pelanggan serta memantau dan mengontrol berbagai keluhan pelanggan (Syah, 2021).

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan merupakan bentuk upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan

penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan utama konsumen maupaun calon konsumen dalam membeli produk atau jasa. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pihak yang menerima pelayanan tersebut sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan oleh lembaga atau perusahaan.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012) dalam Indrasari (2019), terdapat beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1) Keandalan

Kemampuan pelayan dalam membrikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan, yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan.

2) Kesadaran

Yaitu kesadaran para pelayan dalam membantu kebutuhan pelanggan akan produk atau layanan yang diberikan.

3) Perhatian

Yaitu perhatian pelayan dalam memberikan informasi atau tindakan kepada pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

4) Ketepatan

Yaitu ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi.

c. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasurman, dan Barry (2002) dalam Adhari (2021), terdapat 5 indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1) *Reliability* (keandalan)

Keandalan merupakan kemampuan unit usaha dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan apa yang telah dijanjikan sebelumnya. Pelayanan harus sesuai dengan harapan pelanggan, mulai dari ketepatan waktu, melayani dengan benar dan akurasi tinggi, serta bersikap simpatik terhadap pelanggan. Kredibilitas perusahaan dapat tercermin dari pemenuhan janji dalam pelayanannya. Dengan kata lain kehandalan berkaitan dengan kemampuan unit usaha dalam memberikan pelayanan secara akurat dan meyakinkan.

2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Ketanggapan atau daya tanggap merupakan salah satu kebijakan untuk memberikan pelayanan dan membantu dengan cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas sehingga dapat membentuk persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Implementasi dari ketanggapan meliputi kesigapan pelayan dalam membantu dan menangani keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.

3) *Asurance* (jaminan)

Jaminan merupakan kemampuan dan pengetahuan pelayan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan atas pembelian

produk atau jasa yang ditawarkan. Jaminan meliputi kemampuan pelayan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, perhatian, keterampilan, keramah tamahan, dan kesopanan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan produk atau jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan terhadap pelanggan atas pemakaian produk atau jasa yang bebas dari keraguan, bahaya, dan resiko.

4) *Empathy* (Empati)

Empati yaitu sikap perhatian dengan tulus yang diberikan perusahaan atau karyawannya kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan dan upaya perusahaan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.

5) *Tangible* (Bukti fisik)

Bukti fisik yang baik dan memadai akan berpengaruh terhadap persepsi pelanggan. Semakin baik dan memadainya bukti fisik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Bukti fisik dapat berupa gedung atau ruangan, tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, penampilan karyawan, sarana komunikasi, dan kelengkapan peralatan.

2.1.3. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah sebuah ekspresi yang muncul pada seorang pelanggan berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan

antara persepsi yang diharapkan dengan kenyataan yang diperoleh pada hasil atau kinerja suatu produk. Jika hasil atau kinerja produk di atas ekspektasi yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika hasil atau kinerja produk dibawah ekspektasi yang diharapkan maka pelanggan akan merasa tidak puas (Ritonga et al., 2019).

Adanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat bagi perusahaan atau unit usaha, antara lain terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan, terciptanya dorongan pada pelanggan untuk melakukan pembelian ulang, memberikan kesan dan pengalaman positif pada pelanggan yang berdampak pada kesediaan pelanggan tersebut untuk merekomendasikan produk atau jasa kita kepada calon konsumen lain.

b. Teknik Pengukuran Kepuasan Planggan

Menurut Philip Kotler (1994) dalam Tjiptono & Chandra (2007), bahwa teknik pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat dari beberapa aspek berikut:

- 1) *Directly Reported Satisfaction*, ungkapan pelanggan secara langsung mengenai kepuasan dirinya terhadap produk atau layanan yang diterima.
- 2) *Derived Dissatisfaction*, tingkat harapan terhadap atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan terhadap atribut tersebut.
- 3) *Problem Analysis*, permasalahan- permasalahan yang dialami oleh pelanggan ketika menggunakan produk atau layanan serta saran perbaikan – perbaikan dari mereka.

- 4) *Performance Ratings*, Pelanggan memberikan ranking untuk beberapa atribut dari penawaran dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

c. Indikator Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan (2008), indikator kepuasan pelanggan dapat dilihat dari 5 faktor, yaitu:

- 1) **Kualitas Produk**

Kualitas produk sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, mereka menilai kualitas produk dari daya tahan, kinerja, reabilitas, fitur, dan penampilan produk.

- 2) **Harga**

Harga adalah hasil nilai dari uang yang ditukar oleh konsumen dengan manfaat dari memiliki dan menggunakan produk atau jasa.

- 3) **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang bisa dinilai oleh pelanggan, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.

- 4) **Faktor Emosional**

Pelanggan akan merasa puas apabila dengan menggunakan produk tersebut mereka memiliki rasa bangga, percaya diri, dan sesuai harapan.

- 5) **Kemudahan**

Kemudahan yang dinilai pelanggan meliputi kemudahan saat menggunakan produk itu sendiri, kenyamanan saat menggunakan produk, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanannya

2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan

Berikut ini adalah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang penulis angkat:

Tabel 2.1
Penelitian yang Relevan

N O	Nama Peneliti dan Tahun	Variabel	Sampel	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
1	Afnina & Hastuti, 2018	a. Variabel X Kualitas Produk b. Variabel Y Kepuasan pelanggan	Toko Aneka Jaya Furniture di Langsa.	Analisis regresi liner sederhana menggunakan SPSS	Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2	Ibrahim & Thawil, 2019	a. Variabel X 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan b. Variabel Y Kepuasan pelanggan	PT MNC Vision Tbk	Analisis regresi liner berganda menggunakan SPSS	1. Kualitas produk secara signifikan berhubungan dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. 2. Kualitas pelayanan belum dapat membuktikan keterikatan dengan

					kepuasan pelanggan.
3	Mallihungan, 2019	a. Variabel X Kualitas Pelayanan b. Variabel Y Kepuasan Pelanggan	Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang di Kabupaten Gowa	Analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4	Maulidah et al., 2019	a. Variabel X 1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan b. Variabel Y Kepuasan Konsumen	Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember	Analisis regresi linier berganda menggunakan SPSS	1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5	Razak, 2019	a. Variabel X Kualitas Produk b. Variabel Y Kepuasan Pelanggan	Toko Aneka Jaya Furniture di Langsa	Analisis Regresi Linier Sederhana dengan SPSS	Kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6	Wijayanti et al., 2019	a. Variabel X Kualitas Layanan b. Variabel Y Kepuasan Konsumen	PT. POS INDONESIA (PERSERO) Kantor Cabang	Analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS Versi 22	Kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap

			Tenggarong		kepuasan konsumen.
7	Hartadi & Husda, 2020	<p>a. Variabel X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan <p>b. Variabel Y</p> <p>Kepuasan Pelanggan</p>	PT Tanjung Ugang Kota Batam	Analisis regresi liner berganda menggunakan SPSS Versi 26	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3. Kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
8	Alfajar et al., 2021	<p>a. Variabel X</p> <p>Kualitas Pelayanan</p> <p>b. Variabel Y</p> <p>Kepuasan Konsumen</p>	Makassar Jeans House Kota Palu	Analisis regresi liner sederhana menggunakan SPSS Versi 25	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
9	Laetitia et al., 2021	<p>a. Variabel X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan <p>b. Variabel Y</p> <p>Kepuasan Pelanggan</p>	Tanamera Coffee Pacific Place	Analisis regresi liner berganda menggunakan SPSS	1. Kualitas produk berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.

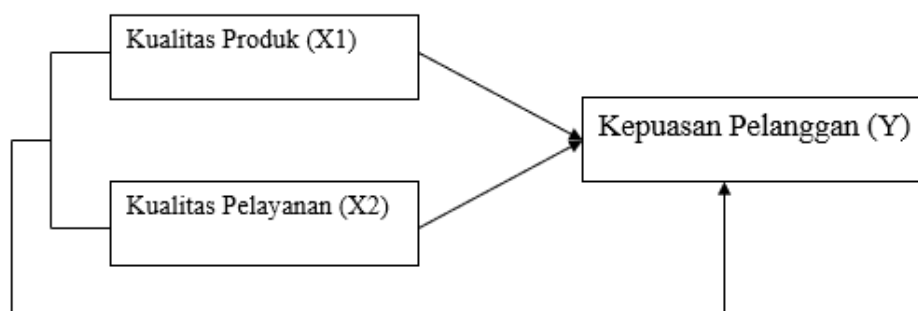
					<p>2. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.</p> <p>3. Kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan.</p>
10	Ivo & Verano, 2022	<p>a. Variabel X</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas Pelayanan 2. Kualitas Produk <p>b. Variabel Y</p> <p>Kepuasan Konsumen</p>	KFC Arjuna Medan Perjuangan	Analisis regresi liner berganda menggunakan SPSS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Mengacu pada beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan diatas maka judul penelitian yang penulis angkat layak untuk dijadikan sebagai penelitian karena belum pernah ada penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kepuasan

pelanggan pada objek SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) di Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar.

2.3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah jalur pemikiran yang dibuat berdasarkan kegiatan penelitian yang dilakukan, yang di dalamnya berisi konsep hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) (Ningrum, 2017). Variabel bebas (X) terdiri dari kualitas produk (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan variabel terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan. Variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) dapat mempengaruhi variabel terikat (kepuasan pelanggan). Kerangka berfikir tersebut dapat digambarkan melalui bagan berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul (Ningrum, 2017). Dalam penelitian ini terdapat dua hipotesis, yaitu:

a. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

kualitas produk melambangkan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya yang meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan,

perbaikannya, dan sifat lainnya (Machfoedz, 2005). Kualitas produk merupakan keseluruhan dari unsur-unsur dan keunggulan produk yang melambangkan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Afnina & Hastuti (2018), Ibrahim & Thawil (2019), Maulidah et al., (2019), Razak (2019), dan Hartadi & Husda (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori yang telah disajikan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis pertama, yaitu:

H1 : Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan utama konsumen maupaun calon konsumen dalam membeli produk atau jasa. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan bagi pihak yang menerima pelayanan tersebut sesuai dengan standarisasi yang ditetapkan oleh lembaga atau perusahaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Wijayanti et al. (2019), Alfajar et al. (2021), Laetitia et al. (2021), Ivo & Verano (2022), dan Izzuddin & Muhsin (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori

yang telah disajikan, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis kedua, yaitu:

H2 : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan.

c. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hartadi & Husda (2020), Laetitia et al. (2021), Mulyani et al. (2021), Mentang et al. (2021) dan Regina & Hermani (2020), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian terdahulu dan teori yang telah disajikan maka dapat dirumuskan hipotesis ketiga, yaitu:

H3 : Kualitas produk dan pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme yang berfungsi untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu dengan cara mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian dan data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2013).

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang digunakan untuk penelitian ini terletak di Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar, dengan objek yang diteliti adalah unit usaha Dusun Celengan yang bernama SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan. Adapun waktu penelitian yang dibutuhkan adalah mulai bulan Oktober 2022 sampai bulan Januari 2023.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah 120 pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang ada pada populasi penelitian. Sampel diambil dari populasi, sehingga pengambilan sampel harus benar-benar representatif atau bisa mewakili populasi (Sugiyono, 2013). Penentuan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Solvin berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Tingkat Kesalahan sebesar 0,05 atau 5 % (karena populasi dalam jumlah kecil)

Populasi dalam penelitian ini adalah 120 pelanggan, jadi:

$$n = \frac{120}{(1 + 120 (0,05^2))}$$

n = 92,3 pelanggan (dibulatkan menjadi 92)

Dari perhitungan di atas didapatkan bahwa untuk dapat mewakili populasi maka sampel yang bisa diambil adalah sebanyak 92 pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirta Kamulyan Dusun Celengan.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan sampel. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan adanya beberapa pertimbangan tertentu dari peneliti (Sugiyono, 2013). Adapun kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan minimal sudah menggunakan layanan SIPAS selama 6 bulan.
- b. Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan laki-laki atau perempuan minimal berumur 17 tahun.
- c. Pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan yang menggunakan layanan SIPAS untuk pribadi (rumahan).

3.5. Data dan Sumber Data

3.5.1 Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa jawaban atas kuisioner yang diberikan pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan. Data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui sumber pertama (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016).

3.5.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data jawaban atas kuisioner yang diberikan kepada pelanggan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan Dusun Celengan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui kuisioner yang dibuat menggunakan layanan *google form*. *Google Form* merupakan sebuah layanan dari

Google yang dapat digunakan untuk membuat formulir, survei kuisisioner, atau semacamnya dengan basis digital atau *online* (Saretta, 2022). Jenis pernyataan kuisisioner yang digunakan bersifat tertutup dengan menggunakan skala likert rentang skalanya 1-5. Menurut Sugiyono (2013), skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Dengan skala ini variabel diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan landasan dalam menyusun item-item instrumen, baik berupa pernyataan maupun pertanyaan.

Pada bagian pertama kuisisioner, narasumber diharuskan mengisi data diri berupa nama lengkap, lama berlangganan, dan umur. Pada bagian kedua kuisisioner, berisi pernyataan yang berkaitan dengan indikator-indikator setiap variabel, setiap pernyataan diberikan pilihan jawaban berupa rentang angka 1-5, yang artinya semakin kecil angka yang dipilih maka narasumber semakin tidak setuju atas pernyataan tersebut, sebaliknya semakin besar angka yang dipilih maka narasumber semakin setuju atas pernyataan tersebut. Setelah semua jawaban dari narasumber terkumpul maka data jawaban diunduh untuk selanjutnya dilakukan analisis data.

3.7. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan sebuah atribut, sifat, atau nilai dari objek, orang, maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dilakukan penelitian dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini peneliti menetapkan 2 variabel yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat).

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbul atau berubahnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2013). Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

3.8. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi untuk menjabarkan suatu konsep variabel kedalam instrumen pengukuran (Kurniawan & Puspitaningtyas, 2016). Dalam penelitian ini definisi operasional variabel digambarkan dengan tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Kualitas Produk	Kualitas produk adalah gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari pembuatan, pemeliharaan, dan rekayasa produksi yang dapat memenuhi harapan konsumen. (Wijaya, 2011)	1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. Daya tahan (<i>Durability</i>) 3. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to specification</i>) 4. Fitur (<i>features</i>) 5. Reabilitas (<i>Reliability</i>)	(Tjiptono, 2017)
2	Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah upaya	1. <i>Realibility</i> (keandalan)	(Tjiptono, 2011)

		<p>memenuhi kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 3. <i>Asurance</i> (jaminan) 4. <i>Emphaty</i> (Empati) 5. <i>Tangible</i> (Bukti fisik) 	
4	Kepuasan pelanggan	<p>Kepuasan pelanggan adalah sebuah ekspresi yang muncul pada seorang pelanggan berupa rasa senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan antara persepsi yang diharapkan dengan kenyataan yang diperoleh pada hasil atau kinerja suatu produk. (Ritonga et al., 2019).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Kualitas Produk</i> 2. <i>Harga</i> 3. <i>Kualitas Pelayanan</i> 4. <i>Faktor Emosional</i> 5. <i>Kemudahan</i> 	(Irawan, 2008)

3.9. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh selanjutnya akan diolah dan dianalisis menggunakan pengujian pengaruh (uji regresi). Uji regresi berguna untuk melihat hubungan fungsional (pengaruh) antara dua variabel atau lebih yang dilandasi oleh hukum kausalitas atau sebab akibat (Gani & Amalia, 2014). Dalam melakukan uji regresi peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23 untuk melakukan olah data dan analisis data sebagai berikut:

3.9.1. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013), uji statistik deskriptif adalah uji yang berfungsi untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data

penelitian yang telah terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Uji statistik deskriptif digunakan apabila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin memberikan kesimpulan untuk sampel yang digunakan. Penyajian statistik deskriptif dapat melalui diagram, tabel, grafik, perhitungan mean, median, modus, standar deviasi, dan perhitungan prosentase.

3.9.2. Uji Instrumen

Menurut Kurniawan & Puspitaningtyas (2016), Uji instrumen penelitian berfungsi untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap item-item pertanyaan. Uji instrumen penelitian dapat dilakukan terhadap calon responden atau kelompok lain di luar responden. Responden atau calon responden yang diperlukan paling sedikit 30 responden.

a. Uji Validitas

Uji validitas instrumen penelitian adalah bagian dari uji instrumen yang berguna untuk mengetahui ketepatan item-item pernyataan atau pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*, yaitu dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Skor total didapat dari penjumlahan skor item untuk instrumen tersebut.

Selanjutnya untuk pengujian signifikansi dilakukan dengan cara melihat r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji satu arah. Jika nilai nilainya positif dan $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ maka item dinyatakan valid, sedangkan jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ maka item dinyatakan tidak valid. Cara lain yang bisa digunakan untuk mengetahui apakah

item yang ditentukan valid atau tidak adalah dengan melihat nilai signifikansi, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka item dinyatakan valid, akan tetapi jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka item dinyatakan tidak valid (Purnomo, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas instrumen penelitian adalah bagian dari uji instrumen yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan (kehandalan) suatu item pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti. Jika hasil dari uji instrumen menunjukkan hasil yang relatif konsisten (tetap) maka tingkat kepercayaannya tinggi.

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, jadi item yang masuk ke pengujian reliabilitas adalah item yang valid saja. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *internal consistency reliability* yang menggunakan *cronbach alpha* untuk mengidentifikasi seberapa baik hubungan antara item-item dalam instrumen penelitian.

Untuk mengetahui item yang digunakan reliabel atau tidak caranya dengan melihat nilai pada *cronbach alpha*. Apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 maka item atau instrumen kuisioner dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *cronbach alpha* kurang dari 0,6 maka item atau instrumen kuisioner dinyatakan tidak reliabel (Purnomo, 2016).

3.9.3. Asumsi Klasik

Menurut Purnomo (2016), uji asumsi klasik bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi telah memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE), yang meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel terikat dan variabel bebas, apakah keduanya berdistribusi normal atau tidak. Cara ujinya dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Apabila nilai probabilitas $>$ (lebih besar dari) nilai $\alpha = 0,05$ maka data terdistribusi secara normal dan apabila nilai probabilitas $<$ (lebih kecil) dari nilai $\alpha = 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antara variabel independent (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat multikolinieritas antara variabel independent (bebas). Dikatakan terjadi multikolinieritas apabila nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 . Sebaliknya dikatakan tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Cara mengetahuinya adalah jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Atau dengan cara melihat nilai probabilitas sig, apabila nilai probabilitas sig $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskidasitisitas.

3.9.4. Uji Ketepatan Model

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien ini adalah sebuah angka yang memperlihatkan prosentase variasi perubahan nilai-nilai variabel dependen (Y) yang ditentukan oleh variasi perubahan nilai-nilai seluruh variabel independen (X). prosentase disini artinya adalah besarnya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Gani & Amalia, 2014).

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi.

Tabel 3.2
tabel interpretasi koefisien determinasi

Proporsi / internal koefisien	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat rendah
20% - 39,99%	Rendah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

b. Uji F

Menurut Gani & Amalia (2014), Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Kriteria uji f adalah sebagai berikut:

- a. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Untuk mengetahui nilai f tabel menggunakan rumus

$$df1 = k - 1$$

$$df2 = n - k$$

dengan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen (X) + variabel dependen (Y)

3.9.5. Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Gani & Amalia (2014), Regresi linier berganda berfungsi untuk menjelaskan hubungan fungsional antara beberapa variabel, yang terdiri dari lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun persamaan regresi yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Y = Variabel dependen (Kepuasan pelanggan)

α = Konstanta

β_1, β_2 = Nilai koefisien regresi masing-masing variabel independen

X_1 = Variabel independen (kualitas produk)

X_2 = Variabel independen (kualitas pelayanan)

e = eror

3.9.6. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Gani & Amalia (2014), Uji t (test significance individual parameter) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri (individu). Kriteria pengujian ini adalah:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan rumus $df = n - k - 1$, dengan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen (X)

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden melalui kuisioner yang dibagikan melalui media sosial menggunakan link *google form* kepada masyarakat yang memenuhi kriteria responden di Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar.

Jumlah responden yang digunakan adalah 92 responden. Pemilihan responden fokus pada masyarakat Dusun Celengan, Desa Kaling, Kecamatan Tasikmadu, Kabupaten Karanganyar yang berlangganan produk dan layanan SIPAS (Sistem Instalasi Pengolahan Air Sederhana) Tirto Kamulyan.

4.2. Analisis Deskriptif

4.2.1. Analisis Karakteristik Responden

a. Deskripsi Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	LAKI – LAKI	66	71,7 %
2	PEREMPUAN	26	28,3 %
TOTAL		92	100 %

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki – laki dengan jumlah

66 responden atau 53 % dari total responden, untuk responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 26 responden atau 28,3 % dari total responden.

b. Deskripsi Usia Responden

Tabel 4.2
Usia Responden

No.	Usia	Jumlah	Prosentase (%)
1	17 – 22 Tahun	25	27,2 %
2	23 – 28 Tahun	17	18,5 %
3	29 – 34 Tahun	6	6,5 %
4	35 – 40 Tahun	11	12 %
5	>40 tahun	33	35,9 %
Total		92	100 %

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia, dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah terbanyak merupakan responden dengan usia > 40 tahun yaitu sebanyak 33 responden atau 35,9 %, kemudian usia 17 – 22 tahun yaitu sebanyak 25 responden atau 27,2 %. Usia 23 – 28 tahun sebanyak 17 responden atau 18,5 %, usia 35 – 4- tahun sebanyak 11 responden, dan yang terkecil adalah usia 29 – 34 tahun yaitu berjumlah 6 responden atau 6,5 %.

c. Deskripsi Lama Berlangganan Responden

Tabel 4.3
Lama Berlangganan Responden

No.	Lama Berlangganan	Jumlah	Prosentase (%)
1	< 6 Bulan	0	0 %
2	6 – 11 Bulan	3	3,3 %
3	1 – 1,5 tahun	7	7,6 %
4	1,5 – 2 tahun	11	12 %
5	>2 tahun	71	77,2 %
Total		92	100 %

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan lama berlangganan, dapat diketahui bahwa responden dengan jumlah terbanyak adalah responden dengan lama berlangganan > 2 tahun yaitu sebanyak 71 responden atau 77,2 %, kemudian lama berlangganan 1,5 – 2 tahun sebanyak 11 responden atau 12 %, lama berlangganan 1 – 1,5 tahun sebanyak 7 responden atau 7,6 %, lama berlangganan 6 – 11 bulan sebanyak 3 responden atau 3,3 %, dan yang terkecil adalah lama berlangganan < 6 bulan sebanyak 0 responden atau 0 %.

4.2.2. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2013), uji statistik deskriptif adalah uji yang berfungsi untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian yang telah terkumpul tanpa bermaksud memberikan kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini, statistik deskriptif meliputi nilai nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan nilai simpangan baku (standar deviasi) dari keseluruhan variabel yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Berikut adalah hasil uji statistik deskriptif dalam penelitian ini:

Tabel 4.4
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimu m	Maximu m	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PRODUK	92	35	50	42.23	4.350
KUALITAS PELAYANAN	92	33	50	42.79	3.927
KEPUASAN PELANGGAN	92	35	50	42.90	4.087
Valid N (listwise)	92				

Sumber: Data Primer (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.4 hasil uji statistik deskriptif, menunjukkan bahwa data kualitas produk berjumlah 92 dengan nilai terendah (minimum) sebesar 35, nilai tertinggi (maksimum) sebesar 50, nilai rata-rata (mean) sebesar 42,23, dan nilai standar deviasi 4,35. Data variabel kualitas pelayanan berjumlah 92 dengan nilai terendah (minimum) sebesar 33, nilai tertinggi (maksimum) sebesar 50, nilai rata-rata (mean) sebesar 42,79, dan nilai standar deviasi 3,93. Data variabel kepuasan pelanggan berjumlah 92 dengan nilai terendah (minimum) sebesar 35, nilai tertinggi (maksimum) sebesar 50, nilai rata-rata (mean) sebesar 42,90, dan nilai standar deviasi 4,09.

4.2.3. Analisis Jawaban Responden Terhadap Masing-Masing Pernyataan

a. Jawaban Pernyataan Kualitas Produk

Tabel 4.5
Jawaban Pernyataan Kualitas Produk

NO	INDIKATOR / PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		%	%	%	%	%
Kinerja (<i>Performance</i>)						
1	Saya merasa bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan mudah didapatkan.	0	0	4,3	52,2	43,5
2	Saya merasa bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan praktis digunakan.	0	0	2,2	52,5	45,7
Daya tahan (<i>Durability</i>)						
1	Saya merasa bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan memiliki daya tahan yang cukup baik.	0	1,1	9,8	66,3	22,8
2	Saya merasa bahwa sejak pertama kali menggunakan	0	3,3	20,7	56,5	19,6

	produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan hingga saat ini warna dan kandungan airnya tetap sama.					
Kesesuaian dengan spesifikasi <i>(Conformance to specification)</i>						
1	Menurut saya air dari SIPAS Tirto Kamulyan kualitasnya sudah sesuai dengan standar air yang layak konsumsi.	0	1,1	8,7	60,9	27,3
2	Menurut saya air dari SIPAS Tirto Kamulyan berwarna jernih dan tidak mengandung bahan berbahaya.	1,1	0	5,4	64,1	29,3
Fitur (features)						
1	Saya merasa mendapatkan manfaat yang lebih ketika menggunakan produk air SIPAS Tirto Kamulyan dibandingkan dengan air dari sumur pada umumnya di dusun saya.	0	1,1	21,7	53,3	23,9
2	Dengan menggunakan produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan kebutuhan saya terhadap air semakin tercukupi.	0	0	3,3	59,8	37
Reliabilitas (Reliability)						
1	Saya tidak merasakan dampak buruk (sakit dan lain sebagainya) ketika mengkonsumsi air SIPAS Tirto Kamulyan.	1,1	0	4,3	59,8	34,8
2	Produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan berasal dari sumber alami dan tempat strategis sehingga tidak tercemar dengan limbah rumah tangga.	1,1	0	0	58,7	40,2

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.5, jawaban responden terhadap butir pernyataan “Produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan berasal dari sumber alami dan tempat strategis sehingga tidak tercemar dengan limbah rumah tangga” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju sebanyak 58,7 % dan jawaban sangat setuju sebanyak 40,2%, sedangkan butir pernyataan “Saya merasa bahwa sejak pertama kali menggunakan produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan hingga saat ini warna dan kandungan airnya tetap sama” mendapat respon terendah dengan jawaban setuju sebanyak 56,5 % dan jawaban sangat setuju sebanyak 19,6 %.

b. Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan

Tabel 4.6
Jawaban Pernyataan Kualitas Pelayanan

NO	INDIKATOR / PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		%	%	%	%	%
Reliability (keandalan)						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan memberikan pelayanan dan perbaikan yang dapat diandalkan .	0	0	2,2	65,2	32,6
2	Penarikan pembayaran SIPAS Tirto Kamulyan kepada warga sudah tepat waktu.	0	3,3	13	56,5	27,2
Responsiveness (Ketanggapan)						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan dengan tanggap mengatasi keluhan pelanggan.	0	0	5,4	60,9	33,7
2	Pelayan selalu memberikan informasi apabila aliran air SIPAS Tirto Kamulyan akan dimatikan sementara karena	0	0	2,2	46,7	51,1

	ada perbaikan / perawatan secara berkala.					
Asurance (jaminan)						
1	Saya percaya bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan adalah orang-orang terpercaya dan berkompeten di bidangnya sehingga dapat mengelola dan menjamin kualitas dan kuantitas air dengan baik.	0	0	4,3	66,3	29,3
2	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan selalu melakukan cek air ke laboratorium Dinas Kesehatan untuk menjamin bahwa produknya benar-benar terjamin kualitasnya.	0	0	12	45,7	42,4
Emphaty (Empati)						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan dapat berkomunikasi dengan baik, bisa menjalin relasi, perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan.	0	0	2,2	71,7	26,1
2	Pelayan dan teknisi mudah untuk di hubungi apabila terjadi kendala dalam pemakaian air dari SIPAS Tirto Kamulyan.	0	0	1,1	66,3	32,6
Tangible (Bukti fisik)						
1	Sarana dan prasarana seperti bak penampung air, pipa, kran, dan lain sebagainya yang dimiliki oleh SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap untuk menunjang kegiatan usahanya.	0	0	1,1	69,6	29,3

2	Struktur dan komponen Sumber Daya Manusia (SDM) unit usaha SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap.	0	0	1,1	72,8	26,1
---	--	---	---	-----	------	------

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.6, jawaban responden terhadap butir pernyataan “Sarana dan prasarana seperti bak penampung air, pipa, kran, dan lain sebagainya yang dimiliki oleh SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap untuk menunjang kegiatan usahanya” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju sebanyak 69,9 % dan jawaban sangat setuju sebanyak 29,3 %, sedangkan butir pernyataan “Penarikan pembayaran SIPAS Tirto Kamulyan kepada warga sudah tepat waktu” mendapat respon terendah dengan jawaban setuju sebanyak 56,5 % dan jawaban sangat setuju sebanyak 27,2 %.

c. Jawaban Pernyataan Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.7
Jawaban Pernyataan Kepuasan Pelanggan

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		%	%	%	%	%
Kualitas Produk						
1	Produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan memiliki kinerja yang baik, baik kemudahan dalam mendapatkan ataupun kemudahan dalam menggunakannya.	0	0	0	71,7	28,3
2	Produk air SIPAS Tirto Kamulyan memiliki daya tahan yang cukup baik.	0	0	4,3	71,7	23,9
Harga						

1	Harga air SIPAS Tirto Kamulyan tergolong murah dibanding produk air lainnya.	0	0	3,3	46,7	50
2	Dengan harga yang murah dan manfaat yang diberikan mejadi nilai lebih tersendiri bagi produk air SIPAS Tirto Kamulyan	0	0	4,3	59,8	35,9
Kualitas Pelayanan						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya.	0	0	7,6	65,2	27,2
2	Sarana dan prasarana unit usaha SIPAS Tirto Kamulyan cukup lengkap untuk mendukung kegiatan usahanya.	0	0	1,1	70,7	28,3
Faktor Emosional						
1	Saya merasa senang, bangga, dan kebutuhan air tercukupi dengan menggunakan layanan SIPAS Tirto Kamulyan.	0	0	2,2	64,1	33,7
2	Saya percaya bahwa SIPAS Tirto Kamulyan produk dan layanannya terjamin baik, sehingga mendorong saya untuk terus menggunakannya di banding air sumur pada umumnya.	0	0	8,7	62	29,3
Kemudahan						
1	Saya merasakan kemudahan dalam mendapatkan produk dan layanan SIPAS Tirto Kamulyan.	0	0	0	64,1	35,9
2	Saya merasakan kenyamanan dalam menggunakan produk dan layanan dari SIPAS Tirto Kamulyan. dan efisien saat menggunakan produk dan	0	0	1,1	68,5	30,4

	layanan SIPAS Tirto Kamulyan.					
--	----------------------------------	--	--	--	--	--

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.7, jawaban responden terhadap butir pernyataan “Saya merasakan kemudahan dalam mendapatkan produk dan layanan SIPAS Tirto Kamulyan” mendapat respon tertinggi dengan jawaban setuju sebanyak 64,1 % dan jawaban sangat setuju sebanyak 35,9 %, sedangkan butir pernyataan “Saya percaya bahwa SIPAS Tirto Kamulyan produk dan layanannya terjamin baik, sehingga mendorong saya untuk terus menggunakannya di banding air sumur pada umumnya “ mendapat respon terendah dengan jawaban setuju sebanyak 62 % dan jawaban sangat setuju sebanyak 29,3%.

4.3. Uji Instrumen Penelitian

4.3.1. Uji validitas

Pada penelitian ini pengujian validitas dilakukan terhadap tiga variabel, yaitu variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai R_{hitung} dengan R_{tabel} . Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, sebaliknya jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$ maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid (Purnomo, 2016).

Nilai R_{tabel} dicari pada signifikansi 0,05 dengan uji satu arah untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, nilai n didapat dari jumlah sampel yang digunakan. Dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 92, sehingga $df = 92 - 2 = 90$, nilai r tabel yang didapat dari signifikansi 0,05 dengan uji satu arah untuk nilai $df = 90$ adalah 0,172. Berikut hasil pengujian validitas untuk masing-masing variabel:

1. Variabel Kualitas Produk

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas produk dengan menggunakan program SPSS 23, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X1.1	0,594	0,172	Valid
X1.2	0,588	0,172	Valid
X1.3	0,776	0,172	Valid
X1.4	0,715	0,172	Valid
X1.5	0,789	0,172	Valid
X1.6	0,751	0,172	Valid
X1.7	0,654	0,172	Valid
X1.8	0,654	0,172	Valid
X1.9	0,726	0,172	Valid
X1.10	0,726	0,172	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.8, setelah dilakukan uji validitas diketahui bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kualitas produk dinyatakan valid.

2. Variabel Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan program SPSS 23, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X2.1	0,787	0,172	Valid
X2.2	0,631	0,172	Valid
X2.3	0,820	0,172	Valid
X2.4	0,675	0,172	Valid
X2.5	0,774	0,172	Valid
X2.6	0,571	0,172	Valid
X2.7	0,701	0,172	Valid
X2.8	0,714	0,172	Valid

X2.9	0,801	0,172	Valid
X2.10	0,826	0,172	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.9, setelah dilakukan uji validitas diketahui bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid.

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji validitas untuk variabel kepuasan pelanggan dengan menggunakan program SPSS 23, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Pernyataan	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Y1	0,740	0,172	Valid
Y2	0,772	0,172	Valid
Y3	0,678	0,172	Valid
Y4	0,811	0,172	Valid
Y5	0,801	0,172	Valid
Y6	0,801	0,172	Valid
Y7	0,855	0,172	Valid
Y8	0,777	0,172	Valid
Y9	0,865	0,172	Valid
Y10	0,836	0,172	Valid

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4.10, setelah dilakukan uji validitas diketahui bahwa $R_{hitung} > R_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan dinyatakan valid.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan internal *consistency reliability* yang menggunakan *cronbach alpha* untuk

mengidentifikasi seberapa baik hubungan antara item-item dalam instrumen penelitian.

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya item yang digunakan, caranya dengan melihat nilai pada *cronbach alpha*. Apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 maka item atau instrumen kuisioner dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *cronbach alpha* kurang dari 0,6 maka item atau instrumen kuisioner dinyatakan tidak reliabel (Purnomo, 2016).

Berikut adalah hasil uji reliabilitas menggunakan program SPSS 23:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Standar Reliabel	Keterangan
Kualitas Produk	0,882	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,892	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,933	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa nilai cronbach alpha untuk masing – masing variabel lebih besar dari 0,6. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel telah reliabel.

4.4. Uji Asumsi Klasik

4.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji variabel terikat dan variabel bebas, apakah keduanya berdistribusi normal atau tidak. Cara ujinya dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Apabila nilai probabilitas > (lebih besar dari) nilai $\alpha = 0,05$ maka data terdistribusi secara normal dan apabila nilai probabilitas < (lebih kecil) dari nilai $\alpha = 0,05$ maka data tidak terdistribusi secara normal (Purnomo, 2016).

Tabel 4.12
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73544238
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.068
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.168 ^c

Sumber: Data Primer Diolah, 2023

Dari tabel 4.12 menunjukkan bahwa *Asymp.Sig. (2-tailed)* adalah 0,168 dimana nilai ini lebih besar dari 0,05. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data residual telah berdistribusi normal.

4.4.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat korelasi antara variabel independent (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel independent (bebas). Dikatakan terjadi multikolinieritas apabila nilai tolerance $< 0,10$ dan nilai VIF > 10 . Sebaliknya dikatakan tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai tolerance $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 (Purnomo, 2016).

Tabel 4.13
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF	Keterangan
Kualitas Produk	0,318	3.140	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,318	3.140	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber: Data Primer (diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.13, menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,318 dan VIF sebesar 3,140. Variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,318 dan VIF sebesar 3,140. Hasil dari kedua variabel independent tersebut menunjukkan bahwa nilai *tolerance* $> 0,10$ atau nilai VIF < 10 . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi ini, sehingga memenuhi syarat analisis regresi.

4.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Cara mengetahuinya adalah jika ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Atau dengan cara melihat nilai probabilitas sig, apabila nilai probabilitas sig $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Purnomo, 2016).

Tabel 4.14
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	<i>Sig.</i>	Keterangan
Kualitas Produk	0,146	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas
Kualitas Pelayanan	0,585	Tidak Terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.14, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel kualitas produk adalah 0,146 dan nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan adalah 0,585. Dari kedua variabel independent tersebut nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4.5. Uji Ketepatan Model

4.5.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien ini adalah sebuah angka yang memperlihatkan prosentase variasi perubahan nilai-nilai variabel dependen (Y) yang ditentukan oleh variasi perubahan nilai-nilai seluruh variabel independen (X). prosentase disini artinya adalah besarnya prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) (Gani & Amalia, 2014).

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien determinasi

Tabel 4.15
Tabel Pedoman Interpretasi Koefisien Determinasi

Proporsi / internal koefisien	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat rendah
20% - 39,99%	Rendah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

Tabel 4.16
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.820	.816	1.755

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Data Primer (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.16 hasil uji koefisien determinasi di atas dapat diketahui bahwa nilai adjusted R square adalah 0,816 (81,6%). Dengan demikian variasi variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan) sebesar 81,6%. Nilai 81,6 % tersebut berarti kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian untuk sisanya yaitu sebesar 18,4 % dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak disertakan dalam model penelitian ini.

4.5.2. Uji F

Menurut Gani & Amalia (2014), Uji F berguna untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen (X) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Y). Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Kriteria uji f adalah sebagai berikut:

- Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Untuk mengetahui nilai f tabel menggunakan rumus:

$$df1 = k - 1$$

$$df2 = n - k$$

dengan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen (X) + variabel dependen (Y)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 pelanggan dan 2 variabel independen serta 1 variabel dependen, Sehingga dapat diketahui $df1 = 3 - 1 = 2$, dan untuk $df2 = 92 - 3 = 89$ maka nilai f_{tabel} nya adalah 3,10.

Tabel 4.17
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1246.049	2	623.025	202.318	.000 ^b
	Residual	274.070	89	3.079		
	Total	1520.120	91			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

Sumber: Data Primer (Diolah), 2023

Dari tabel 4.17 hasil uji f didapati nilai $f_{\text{hitung}} 202.318 > f_{\text{tabel}} 3,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y), (H_0 ditolak dan H_a diterima).

4.6. Uji Regresi Linier Berganda

Menurut Gani & Amalia (2014), Uji regresi linier berganda berfungsi untuk menjelaskan hubungan fungsional antara beberapa variabel, yang terdiri lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Dalam penelitian ini uji regresi linier berguna untuk menguji pengaruh variabel independen (X) yang terdiri dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependennya (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.18
Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.549	2.026		1.751	.083
	KUALITAS PRODUK	.535	.075	.569	7.140	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.392	.083	.376	4.717	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Sumber: Data Primer (Diolah), 2023

Dari tabel 4.18 coefficients di atas dapat diperoleh model regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

$$KPE = 3,549 + 0,535 KPR + 0,392 KPL$$

Dari hasil persamaan regresi linier berganda pada tabel 4.18 maka dapat dianalisis sebagai berikut

1. Konstanta sebesar 3,549 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 3,549.

2. Koefisien regresi kualitas produk (X1) sebesar 0,535 yang menyatakan bahwa apabila variabel kualitas produk meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,535.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,392 yang menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan meningkat, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,392.

4.7. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Gani & Amalia (2014), Uji t (test significance individual parameter) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau sendiri-sendiri (individu). Kriteria pengujian ini adalah:

- c. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi (α) $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- d. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi (α) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan rumus $df = n - k - 1$, dengan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen (X)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 92 pelanggan dan 2 variabel independen, Sehingga dapat diketahui $df = 92 - 2 - 1 = 89$, dan untuk $df = 89$ maka nilai t tabel nya adalah 1.662.

Tabel 4.19
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.549	2.026		1.751	.083
	KUALITAS PRODUK	.535	.075	.569	7.140	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.392	.083	.376	4.717	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN
Sumber: Data Primer (Diolah), 2023

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji t di atas, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

Pada variabel variabel kualitas produk nilai t_{hitung} 7,140 > nilai t_{tabel} 1,662 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Pada variabel variabel kualitas produk nilai t_{hitung} 4,717 > nilai t_{tabel} 1,662 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (H_0 ditolak dan H_a diterima).

4.8. Pembahasan

4.8.1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Wijaya (2011), kualitas produk adalah gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari pembuatan, pemeliharaan, dan rekayasa produksi yang dapat memenuhi harapan konsumen. Kualitas produk dapat menjadi salah satu faktor penentu tingkat kepuasan konsumen setelah mengkonsumsi atau

melakukan pemakaian terhadap suatu produk. Kualitas produk yang baik dan memuaskan membuat konsumen akan melakukan pembelian ulang produk tersebut. (Sulistiana, 2019).

Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas produk dengan menggunakan indikator dari Tjiptono (2017), yang meliputi: kinerja (*performance*), daya tahan (*durability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), fitur (*features*), dan reliabilitas (*reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan. Hal ini dibuktikan dalam uji regresi linier berganda yang hasil nilai Unstandardized Coefficients B nya (+) 0,535 dan nilai uji t dengan hasil $t_{hitung} 7,140 > \text{nilai } t_{tabel} 1,662$ serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Dengan demikian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang didapatkan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Afnina & Hastuti (2018), Ibrahim & Thawil (2019), Maulidah et al., (2019), Razak (2019), dan Hartadi & Husda (2020), yang menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun alasan mengapa dalam penelitian ini kualitas produk dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto kamulyan dapat dijelaskan melalui indikator-indikator yang telah disebutkan di atas dengan merujuk pada grafik hasil pengumpulan data kuisisioner pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan sebagai berikut:

Kinerja (*performance*), 95,7 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan mudah didapatkan, 97,9 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan praktis digunakan.

Daya tahan (*durability*), 89,1 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan memiliki daya tahan yang cukup baik, 76,1 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa sejak pertama kali menggunakan produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan hingga saat ini warna dan kandungan airnya tetap sama.

Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), 90,2 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa air dari SIPAS Tirto Kamulyan kualitasnya sudah sesuai dengan standar air yang layak konsumsi, 93,4 % pelanggan menyatakan bahwa air dari SIPAS Tirto Kamulyan berwarna jernih dan tidak mengandung bahan berbahaya.

Fitur (*features*), 77,2 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa mereka merasa mendapatkan manfaat yang lebih ketika menggunakan produk air SIPAS Tirto Kamulyan dibandingkan dengan air dari sumur pada umumnya di dusun Celengan, 96,8 % menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa dengan menggunakan produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan kebutuhan terhadap air semakin tercukupi.

Reliabilitas (*reliability*), 94,6% menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa mereka tidak merasakan dampak buruk (sakit dan lain sebagainya) ketika mengkonsumsi air SIPAS Tirto Kamulyan, 98,9 % menyatakan setuju sampai

sangat setuju bahwa air dari SIPAS Tirto Kamulyan berasal dari sumber alami dan tempat strategis sehingga tidak tercemar dengan limbah rumah tangga.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa setiap indikator pada variabel kualitas produk yang diuraikan melalui item-item pernyataan benar-benar mampu berkontribusi atau mempengaruhi kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Mahsyar & Surapati (2020), dan Tussifah & Navitsha (2021), yang hasil penelitiannya dengan menggunakan lima indikator di atas bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.8.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelayanan terhadap pelanggan bertujuan untuk meningkatkan, mempererat, dan memelihara hubungan psikologis antara produsen dengan pelanggan serta memantau berbagai keluhan pelanggan (Syah, 2021). Kualitas pelayanan merupakan bentuk upaya pemenuhan kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011).

Hasil dalam penelitian ini bahwa kualitas produk dengan menggunakan indikator dari Barry (2002) dalam Adhari (2021) yang meliputi: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Asurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Bukti fisik), berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan. Hal ini dibuktikan dalam uji regresi linier berganda yang hasil nilai Unstandardized Coefficients B nya (+) 0,392 dan nilai uji t dengan hasil t_{hitung} 4,717 > nilai t_{tabel} 1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat

dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Dengan demikian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang didapatkan. Pada penelitian ini didukung oleh penelitian Wijayanti et al. (2019), Alfajar et al. (2021), Laetitia et al. (2021), Ivo & Verano (2022), dan Izzuddin & Muhsin (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun alasan mengapa dalam penelitian ini kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto kamulyan dapat dijelaskan melalui indikator-indikator yang telah disebutkan di atas dengan merujuk pada grafik hasil pengumpulan data kuisisioner pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan sebagai berikut:

Reliability (keandalan), 97,8 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan memberikan pelayanan dan perbaikan yang dapat diandalkan, 83,7 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa penarikan pembayaran SIPAS Tirto Kamulyan kepada pelanggan sudah tepat waktu.

Responsiveness (Ketanggapan), 94,6 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan dengan tanggap mengatasi keluhan pelanggan, 97,8 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa pelayan selalu memberikan informasi apabila aliran air SIPAS Tirto

Kamulyan akan dimatikan sementara karena ada perbaikan / perawatan secara berkala.

Asurance (jaminan), 95,6 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan adalah orang-orang terpercaya dan berkompoten di bidangnya sehingga dapat mengelola dan menjamin kualitas dan kuantitas air dengan baik, 88,1 % pelanggan menyatakan bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan selalu melakukan cek air ke laboratorium Dinas Kesehatan untuk menjamin bahwa produknya benar-benar layak dipakai dan bebas dari kandungan berbahaya.

Emphaty (Empati), 97,8 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan dapat berkomunikasi dengan baik, bisa menjalin relasi, perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan, 98,9 % menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa pelayan dan teknisi mudah untuk di hubungi apabila terjadi kendala dalam pemakaian air dari SIPAS Tirto Kamulyan..

Tangible (Bukti fisik), 98,9 % pelanggan menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa sarana dan prasarana seperti bak penampung air, pipa, kran, dan lain sebagainya yang dimiliki oleh SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap untuk menunjang kegiatan usahanya, 98,9 % menyatakan setuju sampai sangat setuju bahwa struktur dan komponen Sumber Daya Manusia (SDM) unit usaha SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa setiap indikator pada variabel kualitas pelayanan yang diuraikan melalui item-item pernyataan benar-benar

mampu berkontribusi atau mempengaruhi kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan. Hasil ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tussifah & Navitsha (2021), yang hasil penelitiannya dengan menggunakan lima indikator di atas bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

4.8.3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dalam hasil uji F yang menyatakan $F_{hitung} 202.318 > F_{tabel} 3,10$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk dan variabel kualitas pelayanan secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (H_0 ditolak dan H_a diterima).

Dalam penelitian ini, kualitas produk dengan indikator dari Tjiptono (2017), yang meliputi : kinerja (performance), daya tahan (durability), kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification), fitur (features), dan reliabilitas (reliability) serta kualitas pelayanan dengan indikator dari Fandy Tjiptono (2012) dalam Indrasari (2019), yang meliputi: *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Asurance* (jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangible* (Bukti fisik), secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan SIPAS Tirto Kamulyan.

Dengan demikian menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas produk dan kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan yang didapatkan.

Pada penelitian ini didukung oleh penelitian Hartadi & Husda (2020), Regina & Hermani (2020), Mulyani et al. (2021), Mentang et al. (2021), Laetitia et al., (2021) dan Tussifah & Navitsha (2021), yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V PENUTUP

5.2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dalam uji regresi linier berganda yang hasil nilai Unstandardized Coefficients B nya (+) 0,535 dan nilai uji t dengan hasil t_{hitung} 7,140 > nilai t_{tabel} 1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dalam uji regresi linier berganda yang hasil nilai Unstandardized Coefficients B nya (+) 0,392 dan nilai uji t dengan hasil t_{hitung} 4,717 > nilai t_{tabel} 1,662 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).
3. Kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dalam hasil uji F yang menyatakan F_{hitung} 202.318 > F_{tabel} 3,10, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas produk (X1) dan variabel kualitas pelayanan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pimpinan unit usaha SIPAS Tirto Kamulyan Dusun Celengan sebaiknya memberikan arahan dan sosialisasi kepada karyawan (pelayan dan teknisi) untuk selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan unit usahanya karena hal tersebut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Kaitannya dengan kualitas produk, sebaiknya SIPAS Tirto Kamulyan Dusun Celengan memperhatikan dan memperbaiki daya tahan air terutama pada warna dan kandungan airnya, karena pada komponen tersebut menjadi nilai terendah rata-rata jawaban responden bila dibandingkan dengan komponen lainnya.
3. Kaitannya dengan kualitas pelayanan, sebaiknya SIPAS Tirto Kamulyan Dusun Celengan lebih memperhatikan keandalan pelayanannya terutama pada ketepatan waktu penarikan biaya bulanan, karena pada komponen tersebut menjadi nilai terendah rata-rata jawaban responden bila dibandingkan dengan komponen lainnya.
4. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu memperbaiki hasil penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda agar hasil yang didapatkan sesuai dengan kenyataan yang terjadi pada objek SIPAS Tirto Kamulyan, karena dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam penelitian ini antara latar belakang permasalahan yang terjadi pada objek penelitian,

hasilnya berbeda dengan apa yang diisikan oleh responden pada kuisisioner yang dibagikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, I. Z. (2021). *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust* (Cetakan Pertama). CV. PENERBIT QIARA MEDIA.
- Afnina, & Hastuti, H. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 9.
- Alfajar, F., Mustainah, Tawil, M., & Polii, J. J. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Makassar Jeans House Kota Palu. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 1(1).
- Farhani, A., & Chandranegara, I. S. (2019). Penguasaan Negara Terhadap Pemanfaatan Sumber Daya Alam Ruang Angkasa Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. *Jurnal Konstitusi*, 16(2), 235. <https://doi.org/10.31078/jk1622>
- Ferdinan, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertai Ilmu Manajemen*. Universitas Diponegoro.
- Gani, I., & Amalia, S. (2014). *Alat Analisis Data; Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Penerbit Andi.
- Handayani, S., Nugroho, S., & Julijanti. (2019). *Informasi Daya Dukung dan Daya Tampung Air Nasional*. PT Dharma Ina Mandiri.
- Hartadi, N., & Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Tanjung Uncang Di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, 8(3), 34–43.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. T. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pertama). Unitomo Press.
- Irawan, H. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan* (Cetakan Pertama). PT Gramedia.
- Ivo, S. A., & Verano, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (KFC Arjuna Medan Perjuangan). 11(1).

- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran* (J. Purba, Ed.; Edisi Kedua belas). PT Indeks.
- Kurniawan, A. W., & Puspitaningtyas, Z. (2016a). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cetakan Pertama). Pandiva Buku.
- Laetitia, S. I., Alexandrina, E., & Ardianto, S. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tanamera Coffee Pacific Place. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 5(1).
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi Kedua). Penerbit Salemba Empat.
- Machfoedz, M. (2005). *Pengantar Pemasaran Moderen* (Cetakan Pertama). Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*.
- Mallihungan, A. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Di Kabupaten Gowa. *Skripsi*.
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i1.10416>
- Mentang, J. J. J., Ogi, I. W. J., & Samadi, R. L. (2021). The Influence Of Product Quality And Service Quality Toward Consumer Satisfaction At Marina Hash In Manado Restaurant The Covid-19 Pandemic. *Jurnal EMBA*, 9, 680–690.
- Mulyani, H. S., Assidiqi, M., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sorai Steamboat Grill. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 12(2).
- Nasution, M. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indoneisa.

- Ningrum. (2017). *Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017*. 5.
- Panjaitan, R. (2018). *Manajemen Pemasaran* (Sukarno, Ed.). Penerbit Sukarno Pressindo.
- Prihatin, R. B., Suryani, A. S., Qodriyatun, S. N., Prasetiawan, T., Winurini, S., & Prayitno, U. S. (2015). *Penyediaan Air Bersih di Indonesia: Peran Pemerintah, Pemerintah Daerah, Swasta, dan Masyarakat* (S. N. Qodriyatun, Ed.). P3DI Setjen DPR RI dan Azza Grafika.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS* (P. C. Ambarwati, Ed.; Cetakan Pertama). CV. Wade Group.
- Razak, I. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana* , 7.
- Regina, C., & Hermani, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Du Cafe Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, IX.
- Ritonga, H. M., Fikri, M. el, Siregar, N., Agustin, R. R., & Hidayat, R. (2019). *Manajemen Pemasaran (Konsep dan Strategi)*. CV Mahaji.
- Saretta, I. R. (2022, January 6). <https://www.cermati.com/artikel/yuk-cari-tahu-apa-itu-google-forms-fungsi-dan-cara-membuatnya#:~:text=Google%20Forms%20sendiri%20merupakan%20layan,ayanan%20ini%20untuk%20berbagai%20keperluan>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta.
- Sulistiana, U. (2019). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk dan Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Barang Elektronik Pada PT. Metro Cash & Credit Electronik & Furniture Medan*.
- Suprihatin, & Suparno, O. (2018). *Teknologi Proses Pengolahan Air Untuk Mahasiswa dan Praktisi Industri*. PT Penerbit IPB Press.
- Syah, A. (2021). *Manajemen Pemasaran (Kepuasan Pelanggan)* (A. T. Putranto, Ed.; Cetakan Pertama). Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Tjiptono, F. (2011). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. CV Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Penerbit Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2007). *Service, Quality, & Statisfaction* (Edisi 2). CV Andi Offset.

Tussifah, H., & Navitsha, N. P. (2021). The Effect of Product Quality and Service Quality on Consumer Satisfaction at Roya Cafe Mantingan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 9(1).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. PT Indeks Kembangan.

Wijayanti, S. K., Abdullah, R., Saher, S., & Hamid, N. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. POS INDONESIA (PERSERO) (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Tenggara). *Jurnal Gerbang Etam Balitbangda*, 13(2), 59.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	WAKTU (BULAN) 2022-2023																							
		OKTOBER				NOVEMBER				DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				APRIL			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Konsultasi																								
4	Seminar Proposal																								
5	Revisi Proposal																								
6	Pengumpulan Data																								
7	Olah dan Analisi Data																								
8	Penyusunan Skripsi																								
9	Munaqosah																								
10	Revisi Skripsi																								
11	Penulisan Akhir Naskah Skripsi																								

Lampiran 2 Pernyataan Kuisisioner

Identitas Responden

Dimohon untuk memberi jawaban/tanggapan terhadap pertanyaan/ Pernyataan di bawah ini sesuai dengan kenyataan yang dialami, dengan memberikan tanda centang (✓) pada salah satu pilihan jawaban berikut:

- 1 Jenis Kelamin
 - Laki-Laki
 - Perempuan

- 2 Usia
 - 17 - 22 tahun
 - 23 – 28 tahun
 - 29 – 34 tahun
 - 35 – 40 tahun
 - Lebih dari 40 tahun

- 3 Lama Berlangganan ○ Kurang dari 6 bulan
- 6 - 11 bulan
- 1 – 2 tahun
- Lebih dari 2 tahun

Petunjuk pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban yang paling tepat pada kolom yang tertera dengan alternatif jawaban sebagai berikut:

1. SS = Sangat Setuju (5)
2. S = Setuju (4)
3. N = Netral (3)
4. TS = Tidak Setuju (2)
5. STS = Sangat Tidak Setuju (1)

A. Kualitas Produk (X1)

NO	INDIKATOR / PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kinerja (<i>Performance</i>)						
1	Saya merasa bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan mudah didapatkan.					
2	Saya merasa bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan praktis digunakan.					
Daya tahan (<i>Durability</i>)						
1	Saya merasa bahwa produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan memiliki daya tahan yang cukup baik.					

2	Saya merasa bahwa sejak pertama kali menggunakan produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan hingga saat ini warna dan kandungan airnya tetap sama.					
Kesesuaian dengan spesifikasi <i>(Conformance to specification)</i>						
1	Menurut saya air dari SIPAS Tirto Kamulyan kualitasnya sudah sesuai dengan standar air yang layak konsumsi.					
2	Menurut saya air dari SIPAS Tirto Kamulyan berwarna jernih dan tidak mengandung bahan berbahaya.					
Fitur (features)						
1	Saya merasa mendapatkan manfaat yang lebih ketika menggunakan produk air SIPAS Tirto Kamulyan dibandingkan dengan air dari sumur pada umumnya di dusun saya.					
2	Dengan menggunakan produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan kebutuhan saya terhadap air semakin tercukupi.					
Reliabilitas (Reliability)						
1	Saya tidak merasakan dampak buruk (sakit dan lain sebagainya) ketika mengkonsumsi air SIPAS Tirto Kamulyan.					
2	Produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan berasal dari sumber alami dan tempat strategis sehingga tidak tercemar dengan limbah rumah tangga.					

B. Kualitas Pelayanan (X2)

NO	INDIKATOR / PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Reliability (keandalan)						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan memberikan pelayanan dan perbaikan yang dapat diandalkan .					
2	Penarikan pembayaran SIPAS Tirto Kamulyan kepada warga sudah tepat waktu.					
Responsiveness (Ketanggapan)						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan dengan tanggap mengatasi keluhan pelanggan.					
2	Pelayan selalu memberikan informasi apabila aliran air SIPAS Tirto Kamulyan akan dimatikan sementara karena ada perbaikan / perawatan secara berkala.					
Asurance (jaminan)						
1	Saya percaya bahwa pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan adalah orang-orang terpercaya dan berkompeten di bidangnya sehingga dapat mengelola dan menjamin kualitas dan kuantitas air dengan baik.					
2	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan selalu melakukan cek air ke laboratorium Dinas Kesehatan untuk menjamin					

	bahwa produknya benar-benar terjamin kualitasnya.					
Emphaty (Empati)						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirto Kamulyan dapat berkomunikasi dengan baik, bisa menjalin relasi, perhatian dan pemahaman yang baik terhadap kebutuhan pelanggan.					
2	Pelayan dan teknisi mudah untuk di hubungi apabila terjadi kendala dalam pemakaian air dari SIPAS Tirto Kamulyan.					
Tangible (Bukti fisik)						
1	Sarana dan prasarana seperti bak penampung air, pipa, kran, dan lain sebagainya yang dimiliki oleh SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap untuk menunjang kegiatan usahanya.					
2	Struktur dan komponen Sumber Daya Manusia (SDM) unit usaha SIPAS Tirto Kamulyan sudah cukup lengkap.					

C. Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Kualitas Produk						
1	Produk air dari SIPAS Tirto Kamulyan memiliki kinerja yang baik, baik kemudahan dalam mmendapatkan					

	ataupun kemudahan dalam menggunakannya.					
2	Produk air SIPAS Tirta Kamulyan memiliki daya tahan yang cukup baik.					
Harga						
1	Harga air SIPAS Tirta Kamulyan tergolong murah dibanding produk air lainnya.					
2	Dengan harga yang murah dan manfaat yang diberikan menjadi nilai lebih tersendiri bagi produk air SIPAS Tirta Kamulyan					
Kualitas Pelayanan						
1	Pelayan dan teknisi SIPAS Tirta Kamulyan adalah orang-orang yang kompeten di bidangnya.					
2	Sarana dan prasarana unit usaha SIPAS Tirta Kamulyan cukup lengkap untuk mendukung kegiatan usahanya.					
Faktor Emosional						
1	Saya merasa senang, bangga, dan kebutuhan air tercukupi dengan menggunakan layanan SIPAS Tirta Kamulyan.					
2	Saya percaya bahwa SIPAS Tirta Kamulyan produk dan layanannya terjamin baik, sehingga mendorong saya untuk terus menggunakannya di banding air sumur pada umumnya.					
Kemudahan						
1	Saya merasakan kemudahan dalam mendapatkan produk					

	dan layanan SIPAS Tirto Kamulyan.					
2	Saya merasakan kenyamanan dalam menggunakan produk dan layanan dari SIPAS Tirto Kamulyan. dan efisien saat menggunakan produk dan layanan SIPAS Tirto Kamulyan.					

Lampiran 3 Foto SIPAS Tirto Kamulyan





Lampiran 4 Data Karakteristik Responden

NO	Jenis Kelamin	Usia	Lama Berlangganan
1	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
2	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	6 - 11 bulan
3	Perempuan	23 – 28 Tahun	1 – 1,5 tahun
4	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1,5 - 2 tahun
5	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
6	Laki - Laki	29 – 34 Tahun	1,5 - 2 tahun
7	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
8	Perempuan	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
9	Laki - Laki	29 – 34 Tahun	Lebih dari 2 tahun
10	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
11	Perempuan	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
12	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
13	Perempuan	23 – 28 Tahun	6 - 11 bulan
14	Perempuan	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
15	Laki - Laki	29 – 34 Tahun	Lebih dari 2 tahun
16	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
17	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
18	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
19	Perempuan	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
20	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
21	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1 – 1,5 tahun
22	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
23	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1,5 - 2 tahun
24	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
25	Perempuan	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
26	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
27	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
28	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
29	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
30	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	1 – 1,5 tahun
31	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
32	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
33	Perempuan	23 – 28 Tahun	1,5 - 2 tahun
34	Perempuan	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
35	Perempuan	29 – 34 Tahun	Lebih dari 2 tahun
36	Perempuan	35 – 40 Tahun	1,5 - 2 tahun

37	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
38	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
39	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
40	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
41	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	1 – 1,5 tahun
42	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1,5 - 2 tahun
43	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
44	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1 – 1,5 tahun
45	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1 – 1,5 tahun
46	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1,5 - 2 tahun
47	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1,5 - 2 tahun
48	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
49	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
50	Perempuan	17 - 22 Tahun	6 - 11 bulan
51	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
52	Perempuan	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
53	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
54	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
55	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
56	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
57	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
58	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
59	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
60	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1 – 1,5 tahun
61	Perempuan	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
62	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
63	Perempuan	23 – 28 Tahun	1,5 - 2 tahun
64	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
65	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
66	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	1,5 - 2 tahun
67	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
68	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
69	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
70	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
71	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
72	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
73	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
74	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
75	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun

76	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
77	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
78	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
79	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
80	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
81	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
82	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
83	Perempuan	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
84	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
85	Laki - Laki	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
86	Laki - Laki	35 – 40 Tahun	1,5 - 2 tahun
87	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun
88	Laki - Laki	29 – 34 Tahun	Lebih dari 2 tahun
89	Perempuan	29 – 34 Tahun	Lebih dari 2 tahun
90	Perempuan	Lebih dari 40 Tahun	Lebih dari 2 tahun
91	Laki - Laki	23 – 28 Tahun	Lebih dari 2 tahun
92	Laki - Laki	17 - 22 Tahun	Lebih dari 2 tahun

Lampiran 5 Tabulasi Data Penelitian

N	Kualitas Produk (X1)										TL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	43
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	42
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	42
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
10	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	39
11	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	44
12	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	35
13	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	39
14	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35

18	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
21	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	44
26	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
27	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41
28	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	42
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	41
31	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
32	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
33	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
35	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45
36	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	37
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	46
43	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
44	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	43
45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
48	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	42
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
53	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	40
54	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
55	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	35
58	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43

59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	36
61	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	42
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	39
65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
66	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	36
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
69	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43
70	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	39
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	38
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
74	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
78	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
82	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
83	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
85	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
87	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	43
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
91	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
92	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49

N	Kualitas Pelayanan (X2)										TL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	43

4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	42
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	42
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
10	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	39
11	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	44
12	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	35
13	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	39
14	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
18	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
21	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	44
26	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
27	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41
28	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	42
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	41
31	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
32	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	48
33	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	46
34	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
35	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45
36	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	36
37	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	37
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	47
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
42	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	46
43	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
44	5	5	3	3	5	4	4	4	5	5	43

45	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
47	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	43
48	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	42
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38
52	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
53	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	40
54	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
55	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	39
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
57	3	4	2	4	3	4	4	4	3	4	35
58	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	43
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	5	5	3	3	4	3	3	3	3	4	36
61	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	42
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
64	3	4	4	4	4	4	3	5	4	4	39
65	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	42
66	5	3	3	3	3	3	3	5	4	4	36
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
68	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
69	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	43
70	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	39
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	38
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
74	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
78	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
82	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
83	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
85	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47

86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
87	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	43
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
91	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
92	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49

N	Kualitas Produk (X3)										TL
	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
3	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	43
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
5	5	5	4	3	4	4	3	4	5	5	42
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
7	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	42
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
9	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	47
10	5	4	4	3	3	3	4	5	4	4	39
11	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	44
12	5	4	4	4	4	4	4	4	1	1	35
13	3	5	4	4	4	4	2	4	4	5	39
14	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	40
15	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	36
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	35
18	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	48
19	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	37
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	43
21	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	40
22	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
25	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	44
26	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	45
27	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	41
28	5	5	4	4	4	4	3	4	5	4	42
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
30	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	41

72	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	38
73	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
74	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
77	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
78	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
79	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	37
82	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	48
83	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	40
84	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
85	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	47
86	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
87	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	43
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
90	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
91	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	45
92	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49

Lampiran 6 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Variabel Kualitas Produk (X1)

Correlations												
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	KUALITAS PRODUK	
X1.1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .000 92	.402** .000 92	.417** .000 92	.308** .003 92	.438** .000 92	.347** .001 92	.350** .001 92	.279** .007 92	.391** .000 92	.275** .008 92	.594** .000 92
X1.2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.402** .000 92	1 .000 92	.394** .000 92	.363** .000 92	.505** .000 92	.374** .102 92	.171 .105 92	.170 .000 92	.412** .000 92	.410** .000 92	.588** .000 92
X1.3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.417** .000 92	.394** .000 92	1 .000 92	.545** .000 92	.499** .000 92	.571** .000 92	.463** .000 92	.495** .000 92	.572** .000 92	.461** .000 92	.776** .000 92
X1.4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.308** .003 92	.363** .000 92	.545** .000 92	1 .000 92	.631** .000 92	.506** .000 92	.445** .000 92	.400** .000 92	.323** .002 92	.362** .000 92	.715** .000 92
X1.5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.438** .000 92	.505** .000 92	.499** .000 92	.631** .000 92	1 .000 92	.589** .000 92	.443** .000 92	.365** .000 92	.470** .000 92	.541** .000 92	.789** .000 92
X1.6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.347** .001 92	.374** .000 92	.571** .000 92	.506** .000 92	.589** .000 92	1 .000 92	.436** .000 92	.465** .000 92	.421** .000 92	.511** .000 92	.751** .000 92
X1.7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.350** .001 92	.171 .102 92	.463** .000 92	.445** .000 92	.443** .000 92	.436** .000 92	1 .000 92	.486** .000 92	.334** .001 92	.331** .001 92	.654** .000 92
X1.8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.279** .007 92	.170 .105 92	.495** .000 92	.400** .000 92	.365** .000 92	.465** .000 92	.486** .000 92	1 .000 92	.458** .000 92	.488** .000 92	.654** .000 92
X1.9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.391** .000 92	.412** .000 92	.572** .000 92	.323** .002 92	.470** .000 92	.421** .000 92	.334** .001 92	.458** .000 92	1 .000 92	.721** .000 92	.726** .000 92
X1.10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.275** .008 92	.410** .000 92	.461** .000 92	.362** .000 92	.541** .000 92	.511** .000 92	.331** .001 92	.488** .000 92	.721** .000 92	1 .000 92	.726** .000 92
KUALITAS PRODUK	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.594** .000 92	.588** .000 92	.776** .000 92	.715** .000 92	.789** .000 92	.751** .000 92	.654** .000 92	.654** .000 92	.726** .000 92	.726** .000 92	1 .000 92

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	KUALITAS PELAYANAN
X2.1	Pearson Correlation	1	.411**	.659**	.409**	.657**	.304**	.467**	.670**	.594**	.659**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.2	Pearson Correlation	.411**	1	.564**	.237*	.264*	.153	.294**	.485**	.570**	.434**	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.023	.011	.145	.004	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.3	Pearson Correlation	.659**	.564**	1	.586**	.576**	.322**	.442**	.592**	.643**	.575**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.4	Pearson Correlation	.409**	.237*	.586**	1	.527**	.547**	.348**	.322**	.393**	.515**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.023	.000		.000	.000	.001	.002	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.5	Pearson Correlation	.657**	.264*	.576**	.527**	1	.464**	.590**	.500**	.504**	.646**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.6	Pearson Correlation	.304**	.153	.322**	.547**	.464**	1	.420**	.139	.276**	.389**	.571**
	Sig. (2-tailed)	.003	.145	.002	.000	.000		.000	.188	.008	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.7	Pearson Correlation	.467**	.294**	.442**	.348**	.590**	.420**	1	.379**	.569**	.726**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000	.004	.000	.001	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.8	Pearson Correlation	.670**	.485**	.592**	.322**	.500**	.139	.379**	1	.697**	.524**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.002	.000	.188	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.9	Pearson Correlation	.594**	.570**	.643**	.393**	.504**	.276**	.569**	.697**	1	.677**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.008	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
X2.10	Pearson Correlation	.659**	.434**	.575**	.515**	.646**	.389**	.726**	.524**	.677**	1	.826**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.787**	.631**	.820**	.675**	.774**	.571**	.701**	.714**	.801**	.826**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	KEPUASAN PELANGGAN
Y1	Pearson Correlation	1	.728**	.295**	.518**	.517**	.512**	.607**	.525**	.838**	.624**	.740**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y2	Pearson Correlation	.728**	1	.376**	.533**	.612**	.662**	.662**	.465**	.575**	.584**	.772**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y3	Pearson Correlation	.295**	.376**	1	.580**	.474**	.510**	.588**	.471**	.509**	.502**	.678**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y4	Pearson Correlation	.518**	.533**	.580**	1	.544**	.595**	.693**	.544**	.725**	.680**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y5	Pearson Correlation	.517**	.612**	.474**	.544**	1	.672**	.665**	.615**	.674**	.560**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y6	Pearson Correlation	.512**	.662**	.510**	.595**	.672**	1	.598**	.552**	.630**	.662**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y7	Pearson Correlation	.607**	.662**	.588**	.693**	.665**	.598**	1	.661**	.650**	.646**	.855**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y8	Pearson Correlation	.525**	.465**	.471**	.544**	.615**	.552**	.661**	1	.670**	.603**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y9	Pearson Correlation	.838**	.575**	.509**	.725**	.674**	.630**	.650**	.670**	1	.820**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
Y10	Pearson Correlation	.624**	.584**	.502**	.680**	.560**	.662**	.646**	.603**	.820**	1	.836**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.740**	.772**	.678**	.811**	.801**	.801**	.855**	.777**	.865**	.836**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Uji Reliabilitas

Variabel Kualitas Produk (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	10

Variabel Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	10

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

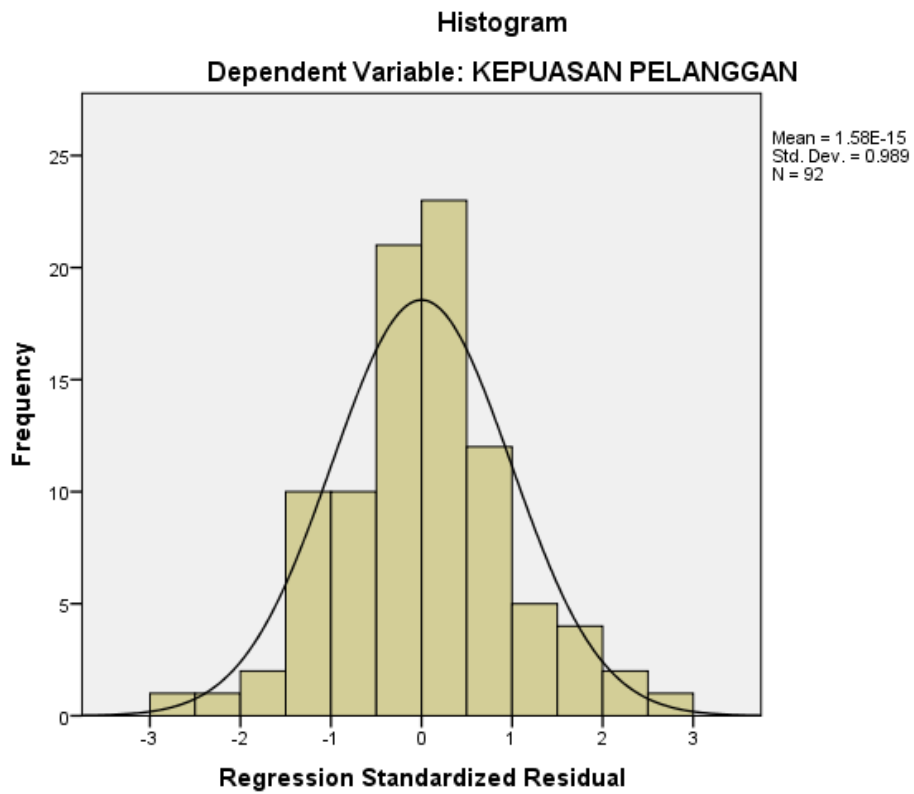
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.73544238
Most Extreme Differences	Absolute	.082
	Positive	.082
	Negative	-.068
Test Statistic		.082
Asymp. Sig. (2-tailed)		.168 ^c

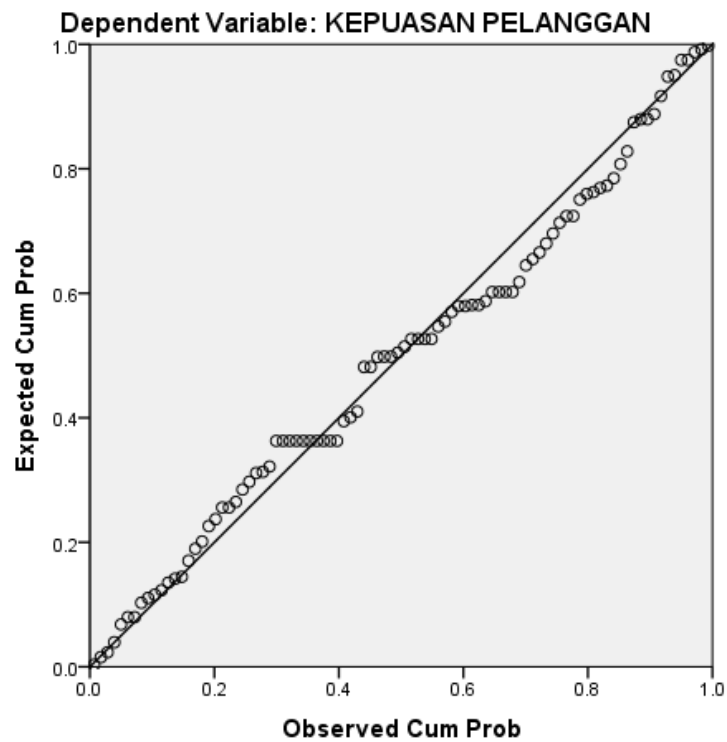
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	KUALITAS PRODUK	.318	3.140
	KUALITAS PELAYANAN	.318	3.140

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

3. Uji Heteroskedastisitas

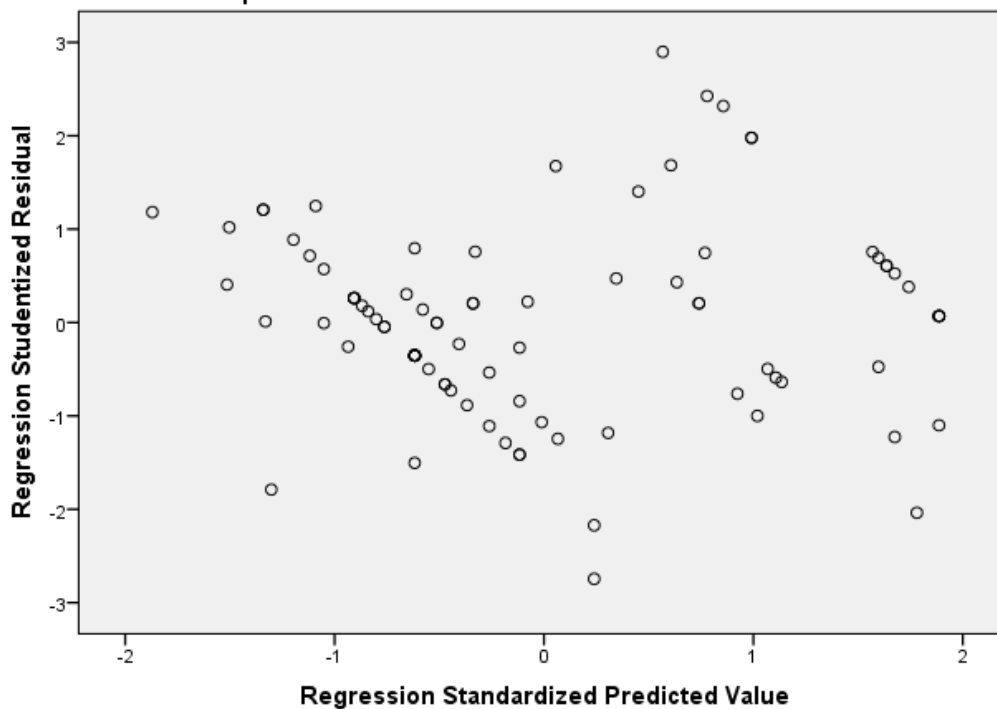
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.445	1.311		-.340	.735
	KUALITAS PRODUK	.071	.048	.270	1.466	.146
	KUALITAS PELAYANAN	-.029	.054	-.101	-.547	.585

a. Dependent Variable: ABRESID

Scatterplot

Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN



Lampiran 8 Uji Ketepatan Model

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 ^a	.820	.816	1.755

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

2. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1246.049	2	623.025	202.318	.000 ^b
	Residual	274.070	89	3.079		
	Total	1520.120	91			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK

Lampiran 9 Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KUALITAS PRODUK	92	35	50	42.23	4.350
KUALITAS PELAYANAN	92	33	50	42.79	3.927
KEPUASAN PELANGGAN	92	35	50	42.90	4.087
Valid N (listwise)	92				

Lampiran 10 Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.549	2.026		1.751	.083
	KUALITAS PRODUK	.535	.075	.569	7.140	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.392	.083	.376	4.717	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 11 Uji Hipotesis (t)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.549	2.026		1.751	.083
	KUALITAS PRODUK	.535	.075	.569	7.140	.000
	KUALITAS PELAYANAN	.392	.083	.376	4.717	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 12 Cek Plagiasi

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SIPAS (SISTEM INSTALASI PENGOLAHAN AIR SEDERHANA) TIRTO KAMULYAN DUSUN CELENGAN, DESA KALING,

ORIGINALITY REPORT

27%	28%	17%	21%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	11%
2	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	4%
3	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
4	epub.imandiri.id Internet Source	1%
5	repository.uinsu.ac.id Internet Source	1%
6	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%
7	Submitted to Jayabaya University Student Paper	1%
8	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1%

Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup

i. Identitas Diri

Nama : Ibnu Murtanto
Tempat, Tanggal Lahir : Karanganyar, 29 Oktober 2000
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
No. HP : 0895335979085
Email : ibnumurtanto472@gmail.com

ii. Riwayat Pendidikan

1. SD N 03 Kaling : 2013
2. SMP N 1 Tasikmadu : 2016
3. SMA N Kebakkramat : 2019
4. UIN Raden Mas Said Surakarta : 2023

iii. Pengalaman Organisasi

1. Karang Taruna Gemilang (Dusun) : 2017 - Sekarang
2. Karang Taruna Bhakti Karya (Desa) : 2019 - Sekarang
3. Badan Koordinasi (BADKO) TPQ Desa : 2017 - Sekarang