



**ANALISIS KEPUASAN KONSEMEN AIR MINUM ISI ULANG
DI KOTA JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

Nina Nilam Sari

NIM 070910292040

**PROGAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang di Kota Jember” telah diuji dan disahkan pada oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Selasa, 31 Januari 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

NIP. 19750825 200212 1 002

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Dr. Sasongko, M. Si

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP. 19570407 198609 1 001

NIP. 19540202 198403 1 004

Anggota I:

Anggota II:

Yuslinda Dwi Handini, S. Sos., M. AB

Drs. Didik Eko Djulianto, MAB

NIP. 19540202 198403 1 004

19610700 198902 1 001

Mengesahkan:

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

MOTTO

Tanpa sebuah doa dan kerja keras semua usaha akan menjadi sia-sia.

(Soesilo) Irmin, Menuntut ilmu, 2002

Soesilo, Irmin. 2002. Menuntut Ilmu.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

nama : Nina Nilam Sari

NIM : 070910292040

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang di Kota Jember , kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Januari 2012

Yang menyatakan,

Nina Nilam Sari

Nim 070910292040

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang di Kota Jember” telah diuji dan disahkan pada oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari, tanggal : Selasa, 31 Januari 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua

Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, MM

NIP. 19750825 200212 1 002

Sekretaris

Anggota I,

Dr. Sasongko, M. Si

NIP. 19570407 198609 1 001

Anggota II:

Drs. Sugeng Iswono, MA

NIP. 19540202 198403 1 004

Anggota III:

Yuslinda Dwi Handini, S. Sos., M. AB

NIP. 19540202 198403 1 004

Drs. Didik Eko Djulianto, MAB

19610700 198902 1 001

Mengesahkan:

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

Ringkasan

Penelitian berjudul “**Analisis Kepuasan Konsumen Air Minum Isi Ulang di Kota Jember**”, Nina Nilam Sari ; 2012 ; 54 Halaman, Prodi Ilmu Administrasi Niaga (Sore) Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember .

Kepuasan Konsumen mencakup antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan, selain itu pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. indikator pada variabel ini, meliputi : kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kemudahan dan daya tahan.

Penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuisioner pada responden yang mengkonsumsi air minum isi ulang, teknik dalam pengambilan sampel ini menggunakan dua langkah, yang pertama adalah areal sampling yang di bagi menjadi 3 kecamatan yaitu Patrang, Kaliwates dan Sumbersari. Teknik yang kedua adalah achidental sampling yaitu pengambilan sample yang tidak di tetapkan terlebih dahulu jadi peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Alat analisis yang digunakan adalah tabel frekuensi.

Berdasarkan hasil yang di peroleh, bahwa konsumen menyatakan puas akan air minum isi ulang yang di tawarkan pada depot langgananya. Hal ini dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden sebanyak 28, 8 % yang menyatakan puas dan hanya 7,2 % responden yang menyatakan tidak puas.

PRAKATA

Bismillahirrohmanirrohim.

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat disusun dan diselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan. Sholawat serta salam penulis haturkan pada Rasulullah Muhammad SAW.

Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan tenaga dan pikiran yang tidak ternilai. Untuk itu penulis pada kesempatan ini menyampaikan ungkapan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Prof Dr. Hary Yuswadi, MA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember. Atas kesempatan yang diberikan kepada penulis menjadi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Non Reguler Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, MSi selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan sebagai Dosen pembimbing I , yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu disela-sela kesibukannya yang sangat padat dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk dengan cermat dan teliti dalam penyusunan skripsi ini.
3. Drs. Sugeng Iswono, MA, selaku Dosen pembimbing II, yang telah banyak meluangkan tenaga dan waktu disela-sela kesibukannya yang sangat padat dengan penuh kesabaran untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan petunjuk dengan cermat dan teliti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Drs. Poerwanto, MA selaku ketua Program Studi Ilmu Administasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Drs. Fadholi Said, SU selaku Dosen Wali ats bimbingannya selama penulis menyelesaikan masa kuliahnya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
6. Pimpinan dan para karyawan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
7. Kepada seluruh dosen Progam Studi Ilmu Administrasi Bisnis atas bimbingannya selama penulis menenpuh perkuliaan.
8. Kepada seluruh pemilik depot Air Minum Isi Ulang atas ijin dan kesempatan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terselesai dengan lancar.
9. Pihak- pihak yang turut membantu selesainya karya tulis ini yang tidak bisa penulis sebut satu-persatu.

Jember, Januari 2012

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIBINGAN	v
PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1.PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
BAB 2.TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Prilaku Membeli Konsumen	7

Halaman

2.2.1 Model Prilaku Membeli Konsumen	7
2.2.2 Karakteristik Prilaku Konsumen	8
2.2.3 Tipe-tipe Prilaku Keputusan Membeli	10
2.2.4 Proses Keputusan Membeli	10
2.3 Ruang Lingkup Kepuasan Pelanggan	12
2.3.1 Definisi Kepuasan pelanggan	12
2.3.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	16
2.4 Kualitas Air Minum Isi Ulang	17
2.4.1 Pengertian Air Minum	17
2.4.2 Persyaratan Kualitas Air Minum	17
2.4.3 Pengawasan Kualitas Air Minum Isi Ulang	20
2.5 Tinjauan Peneliti Terdahulu	24
2.6 Model Analisis	25

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	26
3.2 Jenis Penelitian	26
3.3 Devinisi Operasional Variabel	27
3.4 Tahap Persiapan	30
3.5 Tahap Pengumpulan Data	32
3.6 Tahap Pengolahan Data	34
3.7 Tahap Analisis Data	35
3.8 Penarikan Kesimpulan	36

BAB 4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Daerah Jember	37
4.2 Deskripsi Responden	39
4.3 Analisis Skor Jawaban Responden	44
4.3.1 Analisis Skor Jawaban Responden Pada Indikator Higienitas Air Minum Isi Ulang	44
4.3.2 Analisis Skor Jawaban Responden Pada Indikator Kualitas Produk	46
4.3.3 Analisis Skor Jawaban Responden Pada Indikator Harga	47

Halaman

4.3.4 Analisis Skor Jawaban Responden Pada Indikator Kualitas Pelayanan	48
--	----

4.3.5 Analisis Skor jawaban Responden pada Indikator	
Daya Tahan	53
4.4 Analisis Data	54
BAB 5. KESIMPULAN dan SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR BACAAN	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	