



**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
AIR MINUM DALAM KEMASAN HAZORA PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) JEMBER**

*The Corelation Between Product Quality And Consummers Satisfaction On The
Pre-Packed Mineral Water Hazora Of Jember Regional Water Company (PDAM)*

SKRIPSI

Oleh

**Nurindah Septianingsih
NIM 080910202001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
AIR MINUM DALAM KEMASAN HAZORA PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) JEMBER**

*The Corelation Between Product Quality And Consummers Satisfaction On The
Pre-Packed Mineral Water Hazora Of Jember Regional Water Company (PDAM)*

SKRIPSI

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

Administrasi Bisnis

Oleh

**Nurindah Septianingsih
NIM 080910202001**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2012

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibunda Muntianah dan Ayahanda Tjaturwanto Puguh Rahardjo yang tercinta;
2. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
3. Alamamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

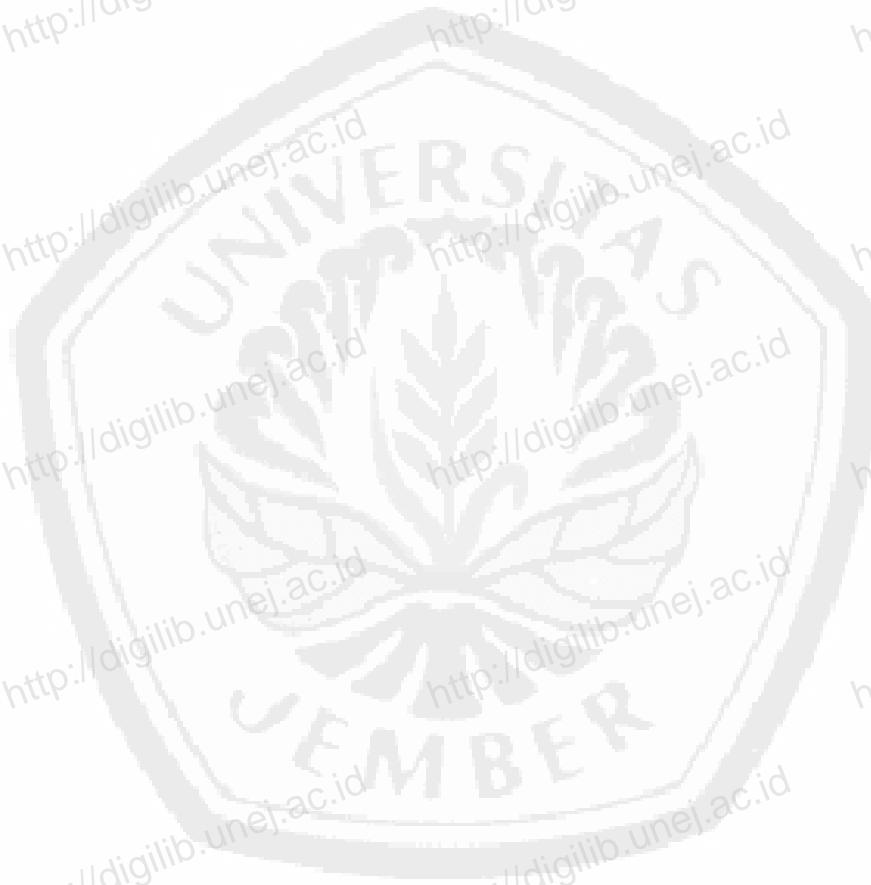


MOTTO

“Pelanggan anda yang paling tidak senang adalah sumber yang paling baik untuk belajar”.

“Your most unhappy customers are your greatest source of learning”.

* Bill Gates



* Bill Gates. 2012. Kata Mutiara. <http://katamutiara.info/katamutiara.php> (11 Juni 2012)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Nurindah Septianingsih

NIM : 080910202001

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Hazora Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 11 Juni 2012

Yang menyatakan,

Nurindah Septianingsih

080910202001

SKRIPSI

**HUBUNGAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN
AIR MINUM DALAM KEMASAN HAZORA PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) JEMBER**

*(The Corelation Between Product Quality And Consumers Satisfaction On
The Pre-Packed Mineral Water Hazora Of Jember Regional Water Company
(PDAM)*

Oleh:

Nurindah Septianingsih

NIM 080910202001

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Drs. I Ketut Mastika, MM.

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Sri Wahyuni, M.Si.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Hazora Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Senin, 25 Juni 2012

jam : 08.00 WIB

tempat : Ruang Ujian Administrasi Lantai II FISIP UNEJ

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Drs. Totok Suriyanto, M. Si
NIP.19501004 197702 1 001

Drs. I Ketut Mastika, MM
NIP. 19590507 198903 1 002

Anggota Tim Penguji

1. Dra. Sri Wahyuni, M.Si (.....)
NIP. 19560409 198702 2 001
2. Drs. Suhartono, MP (.....)
NIP. 19600214 198803 1 002
3. Ika Sisbintari, S. Sos., M.AB (.....)
NIP. 19740207 200512 2 001

Mengesahkan

Dekan

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Hubungan Kualitas Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Hazora Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember; Nurindah Septianingsih, 080910202001; 2012: 174 halaman; Jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember mengembangkan usaha yang usahanya ini adalah memproduksi air minum dalam kemasan dan diberi nama Hazora.

Sebagai pendatang produk baru dari tahun 2001, air kemasan Hazora dalam bisnis di wilayah Kota Kabupaten Jember tentu masih dihadapkan pada berbagai persoalan produksi dan pemasaran dalam kancah persaingan dengan kompetitor-kompetitor yang sudah memiliki citra pasar di masyarakat dan kompetitor yang juga hanya memasarkan produknya di wilayah Kabupaten Jember. Dalam konteks bauran pemasaran salah satu aspeknya adalah tentang produk. Sejauh mana sebuah produk dapat menjadi mampu diterima oleh masyarakat/konsumen tentunya dengan suatu atribut-atribut kualitas yang melekat pada produk tersebut.

Suatu produk air minum dalam kemasan harus berkualitas, tertera dalam Keputusan Menteri Kesehatan No.907 Tahun 2002 tentang Syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, memuat beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi air untuk layak konsumsi, baik secara fisik, kimia maupun mikrobiologi. Pertama, dari segi fisik, air harus tidak berbau; tidak berasa; tidak berwarna; serta tidak boleh keruh. Kedua, dari segi kimiawi, air minum itu boleh mengandung cemaran logam, tetapi harus sesuai dengan kadar maksimum yang telah ditetapkan. Cemaran logam dimaksud seperti timbal (Pb); tembaga (Cu); Cadmium (Cd); Raksa (Hg); Perak (Ag) dan Cobalt (Co). Sedangkan dari segi mikrobiologinya, air minum sama sekali tidak boleh mengandung cemaran mikrobiologi. Sehingga produk yang ditawarkan oleh penjual dapat dikatakan berkualitas oleh konsumen setelah konsumen merasakan kualitas air minum yang

sudah dikonsumsi dan hal ini yang membuat perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan membandingkannya dengan produk yang ditawarkan oleh pesaing. Dari adanya kualitas produk, konsumen dapat merasakan apakah suatu produk yang telah dikonsumsi tersebut sudah dapat dikatakan memenuhi atau tidaknya melebihi harapannya. Sehingga hal ini berkaitan pula dengan kepuasan konsumen atau pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan air minum dalam kemasan Hazora pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Jember. Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian *assosiatif*. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden 90 orang. Sumber data penelitian ini dengan kuesioner. Analisis data menggunakan *rank spearman*. Hasil analisis data variabel kualitas produk dengan kepuasan pelanggan menunjukkan perolehan harga r_s hitung sebesar 0,605 dan tingkat hubungannya tergolong kuat. Sedangkan perolehan harga t hitung sebesar 7,127 dan harga t tabel sebesar 1,991, maka hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan terdapat hubungan yang positif dan signifikan.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kulit Produk Dengan Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Hazora Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada jurusan Administrasi Niaga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Drs. Poerwanto, M.A, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Drs. I Ketut Mastika, MM., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
5. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan skripsi ini;
6. Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
7. Bapak Suriyanto selaku Manager Air Minum Dalam Kemasan Hazora yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan untuk skripsi ini.
8. Bapak Rayana selaku petugas pengantar Air Minum Dalam Kemasan Hazora yang telah membantu mengantar ke rumah pelanggan dalam penyebaran kuesioner;
9. Ibunda Muntianah dan Ayahanda Tjaturwanto Puguh Rahardjo yang telah memberikan dorongan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
10. sumber inspirasiku Arianto yang telah berbagi inspirasi dalam mengerjakan skripsi ini;

11. rekanku Sari, Dini, dan Punni yang telah membantu memberi tahu analisis *rank spearman* melalui bukunya dan memberi tahu penggunaan SPSS 16; juga temanku Echa, Risa, dan Eris yang telah memberi dorongan/semangat;
12. semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, Juni 2012

Penulis

