

## ABSTRAK

Rendy dwi saputra .NIM 142801578 Skripsi ini berjudul “**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG DI AIR CAKRAWALA KECAMATAN KRAKSAAN.**”

Latar belakang masalah yang terdapat dalam penelitian ini adalah mengenai pelayanan. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak begitu baik, karena karyawan Depot Air Minum di Air Cakrawala Kraksaan banyak yang tidak tanggap dan peka terhadap keinginan dan permintaan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Depot Air Minum di Air Cakrawala Kraksaan, sedangkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen?.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tehnik pengumpulan data yaitu kuesioner dengan menggunakan tehnik analisis data yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, dan analisis inferensial, uji F.

Hasil analisis data yang diolah dengan program software SPSS v15 dapat dilihat bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel X terhadap variabel Y yaitu  $Y = -0.447 + 0.146 X_1 + 0.284 X_2 + 0.149 X_3 + 0.58 X_4 + 0.229 X_5$ , sehingga hipotesis yang diajukan dapat diterima. Nilai R Square sebesar 0,384 atau 38,4% berarti sebesar 38,4% kepuasan konsumen pada depot air minum di desa kajai dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas pelayanan. Sisanya ( $100\% - 38,4\% = 61,6\%$ ) dijelaskan oleh sebab lain yang tidak dianalisis dalam penelitian. Dan juga dapat dibuktikan dengan F hitung adalah sebesar 40,125 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000.