

BAB VI

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Depot Air Minum Isi Ulang di Air Cakrawala Kecamatan Kraksaan

1. Sejarah Depot Air Minum Isi Ulang di Air Cakrawala

Kebutuhan air bagi manusia diantaranya adalah kebutuhan untuk air minum. Air yang bersih dan sehat merupakan kualifikasi yang sangat diperlukan untuk pemenuhan kebutuhan tersebut. Seiring berjalannya waktu kebutuhan akan air yang bersih dan layak konsumsi meningkat, sehingga masyarakat mencari alternatif yang dapat memenuhi kebutuhan air minum yang cepat dan praktis.

Berdasarkan kebutuhan tersebut maka salah seorang masyarakat di Desa Kebonagong tertarik untuk mendirikan sebuah depot air isi ulang yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air minum yang cepat dan praktis. Dan salah seorang masyarakat yang tertarik untuk mendirikan depot air minum isi ulang yaitu Bapak Ferdian Dinata dengan nama usaha Depot Air Cakrawala. Depot Air Cakrawala berdiri pada tahun 2018 dan telah mendapat izin dari Dinas Kesehatan pada tahun 2010 dengan Nomor 443/02/PMK-DINKES/1/2010.

2. Visi Misi Usaha Depot Air Minum Isi Ulang di Air Cakrawala

Visi

Menjadi perusahaan distributor air mineral yang terbaik dan dipercaya untuk mendistribusikan produk terbaik kepada pelanggan .

Misi

1. Senantiasa menjaga kualitas hasil produksi
2. Meningkatkan kesejahteraan pemilik serta karyawan depot.

3. Struktur Organisasi Depot Air Minum Isi Ulang di Air Cakrawala



Berdasarkan struktur organisasi dan perangkatnya dari depot air minum isi ulang diatas, maka pembagian tugas pokoknya adalah:

a. Pemilik

Memimpin dan mengelola depot air minum isi ulang agar lebih efektif dan efisien

1) Administrasi

Melakukan transaksi dengan konsumen, menjaga took sekaligus melakukan pengisian ulang air mineral

2) Delivery

Melakukan pengantaran air mineral ke tempat- tempat pelanggan yang melkukan pemesanan lewat telephone atau ke depot.

B. Karakteristik Responden

Kuisisioner yang disebarakan sebanyak 77orang, semua kuisisioner memenuhi criteria. Karakteristik yang menjadi subjek dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan. Dalam kuisisioner responden tidak mengisi nama untuk menjaga kerahasiaan informasi yang diberikan oleh responden.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden berdasarkan hasil penelitian yang telah dikelompokkan ditunjukkan pada Tabel 1.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah(Orang)	Persentase(%)
1	Laki-Laki	40	51,94%
2	Perempuan	37	48,06%
	JUMLAH	77	100%

Sumber :data primer diolah

Dari table 4.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 40 orang atau

sebesar 51,94% dan jumlah responden perempuan adalah sebanyak 37 orang atau sebesar 48,06%. Dengan demikian responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden laki-laki yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 51,94%

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

berdasarkan tingkatan umur responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2

Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	>21 Tahun	3	3,89%
2	21–30 Tahun	37	48,06%
3	31-40 Tahun	15	19,48%
4	41-50 Tahun	12	15,58%
5	>50 Tahun	10	12,98%
	Jumlah	77	100%

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa usia responden < 21 tahun sebanyak 3 oarang atau sebesar 3,89%, usia responden 21-30 tahun adalah sebanyak 37orang atau sebesar 48,06%, usia responden 31-40 tahun adalah sebanyak 15 orang atau sebesar 19,48%, usia responden 41-50 tahun adalah sebanyak 12 orang atau

sebesar 15,58%, dan usia responden > 50 tahun adalah sebanyak 10 orang atau sebesar 12,98%. Hal ini menunjukkan bahwa usia konsumen pada depot air minum di Desa Kajai didominasi oleh responden yang berusia 21-30 tahun yaitu sebanyak 37 orang atau sebesar 48,06%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dari sampel yang diambil diketahui jumlah pelanggan berdasarkan pekerjaan yang telah dikelompokkan ditunjukkan pada Tabel 1.3 berikut:

Tabel 4.3

Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Petani Tembakau	3	3,89
2	Petani Lainnya	21	27,27
3	PNS/Guru	17	22,07
4	Pedagang	13	16,88
5	Karyawan swasta/buruh	8	10,38
6	Lainya	15	19,48
	Jumlah	77	100%

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan table 4.3 diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan responden yang bekerja sebagai petani karet adalah sebanyak 3 orang atau sebesar 3,89%, responden yang bekerja sebagai petani lainnya adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 27,27%, responden yang bekerja sebagai PNS/guru adalah sebanyak 17 orang atau sebesar 22,07%, responden yang bekerja sebagai pedagang adalah sebanyak 13 orang atau sebesar 16,88%, responden yang bekerja sebagai karyawan swasta/buruh adalah sebanyak 8 orang atau sebesar 10,38%, dan responden yang bekerja sebagai lainnya adalah sebanyak 15 orang atau sebesar 19,48%.

sebagai PNS/Guru adalah sebanyak 21 orang atau sebesar 27,27%, responden yang bekerja sebagai pedagang adalah sebanyak 8 orang atau sebesar 10,38%, responden yang bekerja sebagai karyawan/buruh adalah sebanyak 13 orang atau sebesar 16,88%, dan responden yang bekerja lainnya adalah sebanyak 15 orang atau sebesar 19,48%. Dengan demikian konsumen depot air minum di desa Kajai didominasi oleh responden yang bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 21 orang atau sebesar 27,27%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat sebagai berikut:

Table 4.4

Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Masa Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Tidak tamat SLTA	20	25,97
2	SLTA sederajat	42	54,54
3	DI – DIII	3	3,89
4	Sarjana (S1)	12	15,58
5	Pascasarjana (S2 – S3)	0	0
	Jumlah	77	100%

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa responden yang berpendidikan tidak tamat SLTA adalah sebanyak 20 orang atau

sebesar 25,97%, responden yang berpendidikan hanya tamat SLTA sederajat adalah sebanyak 42 orang atau sebesar 54,54%, responden yang berpendidikan DIII adalah sebanyak 3 orang atau sebesar 3,89%, responden yang berpendidikan sampai Sarjana adalah sebanyak 12 orang atau 15,58%, dan responden yang berpendidikan Pascasarjana (S2-S3) tidak ada. Dengan demikian tingkat pendidikan responden didominasi oleh responden yang berpendidikan tamat SLTA yaitu sebanyak 42 orang atau sebesar 54,54.

C. Pembahasan Dan Analisis Data

a. Uji Instrument

1) Uji Validitas

Analisis validitas berfungsi untuk menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan untuk mengukur variabel yang diteliti. Instrumen yang sahih memiliki validitas yang tinggi, instrumen dapat di katakan valid apabila data tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil analisis program SPSS ditunjukan dengan membandingkan nilai korelasi produk moment, jika nilai korelasi antar item $> 0,3$ maka item tersebut dianggap valid.

Table 4.5

Hasil Perhitungan Uji Validitas

Variabel	BUTIR	Corrected ItemTotal Correlation	STATUS
Kualitas Layanan	q1	0,489	Valid
	q2	0,408	Valid
	q3	0,409	Valid
	q4	0,549	Valid
	q5	0,558	Valid
	q6	0,570	Valid
	q7	0,468	Valid
	q8	0,494	Valid
	q9	0,523	Valid
	q10	0,517	Valid
	q11	0,579	Valid
	q12	0,639	Valid
	q13	0,501	Valid
	q14	0,434	Valid
	q15	0,579	Valid
Kepuasan Konsumen	q16	0,386	Valid
	q17	0,609	Valid

Pada tabel 1.5 dapat dianalisa agar penelitian ini lebih teliti, sebuah item sebaiknya memiliki korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel $> 0,3$. Item yang punya r hitung $< 0,3$ akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan yang dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan penelitian ini.

2) Uji Reliabilitas

a. Analisis Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih metode yang digunakan dalam analisis reliabilitas ini adalah metode alpha cronbach's nilai alpha cronbach's ditunjukkan oleh nilai alpha. Pengambilan keputusan reliabilitas dengan membandingkan nilai alpha cronbach's mendekati 1 berarti instrumen tersebut handal. Nilai alpha cronbach's dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Table 4.6

Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,878	17

Nilai *Alpha Cronbach,s* dalam penelitian ini adalah 0,878 yang mana angka tersebut mendekati satu

Dari hasil uji validitas dan reabilitas diatas terdapat 17 item pertanyaan yang dapat digunakan untuk keseluruhan responden (77) dan semua item dalam penelitian ini valid dan realibel.

b. Analisis Deskriptif

Dari hasil penelitian pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Depot Air Minum di Desa Kajai Pasaman Barat, maka dapat diketahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang disebarkan. Setelah perhitungan setiap indikator variabel pelayanan (x) dan variabel kepuasan konsumen (Y) yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1) Tanggapan Responden mengenai pelayanan Depot Air Minum di Air Cakrawala

Kualitas pelayanan merupakan sebagai suatu bentuk penilaian konsumen terhadap pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan kata lain kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan Depot Air Minum diatas. Pelayanan yang nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap pelayanan Depot Air Minum.

Berikut ini tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan Depot Air Minum di Air Cakrawala:

1) Tanggapan responden mengenai tangible(Bukti Fisik)

Tangible adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan

eksistensinya kepada pihak eksternal, indikatornya meliputi:

- a) Bangunan dan perlengkapan yang digunakan depot air minum isi ulang sangat baik atau layak dipakai.

Berikut hasil dari tanggapan responden tentang pernyataan bangunan dan perlengkapan yang digunakan depot air minum isi ulang sangat baik atau layak dipakai.

Tabel 4.7

Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Bangunan dan perlengkapan yang digunakan depot air minum isi ulang sangat baik atau layak dipakai

Tanggapan	Frekuensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	25	32,47
Netral	38	49,4
Setuju	13	16,9
Sangat setuju	1	1,3
TOTAL	77	100,0

Sumber :data primer diolah

Berdasarkan table 4.7 diatas dapat dijelaskan bahwasannya 38 responden mengatakan cukup setuju ataupun netral terhadap pernyataan Bangunan dan perlengkapan yang digunakan depot air minum isi ulang masih dikatan baik atau layak dipakai.Hal ini dapat dibuktikan dengan angka sebesar 49,4% yang mengatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.Jadi dapat disimpulkan bahwa dilihat dari bukti fisik seperti bangunan dan perlengkapannyamasih kurang baik.

b) Tersedianya fasilitas pendukung (ruang tunggu,TV, dll)

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan tersedianya fasilitas pendukung (ruang tunggu, TV, dll).

Table 4.8

Tanggapan Responden terhadap

Pernyataan Tersedianya fasilitas pendukung (ruang tunggu,TV, dll)

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	38	49,35
Netral	34	44,15

Setuju	4	5,2
Sangat setuju	1	1,3
Total	77	100,0

Sumber :data primer diolah

Dari tabel 4.8 diatas bahwa sebanyak 38 responden mengatakan tidak setuju dengan tersedianya fasilitas pendukung (ruang tunggu, TV, dll) berarti sebagian responden mengatakan tidak setuju dengan lengkapnya fasilitas yang disediakan oleh depotb air minum di desa kajai. Hal ini dapat dibuktikan dengan angka dari 49,35% yang menyatakan tidak setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak setujunya responden tentang fasilitas pendukung (ruang tunggu,TV, dll) belum baik.Artinya dalam fasilitasnya tidak baik.setujunya responden tentang fasilitas pendukung (ruang tunggu,TV, dll) belum baik.Artinya dalam fasilitasnya tidak baik.

c) Para karyawan berpakaian rapi dan sopan.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan para karyawan berpakaian rapi dan sopan.

Table 4.9

**Tanggapan Responden terhadap Pernyataan
Parakaryawan berpakaian rapi dan sopan.**

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	27	35,1
Netral	44	57,1
Setuju	3	3,9
Sangat setuju	3	3,9
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari tabel 4.9 diatas sebagian responden mengatakan bahwa pernyataan para karyawan depot air minum desa kajaicukup berpakaian rapi dan sopan. Hal ini dilihat banyaknya 57,1% responden yang menyatakan netral. Jadi dapat disimpulkan bahwa kurang setujunya responden dalam pernyataan para karyawan berpakaian rapi dan sopan. artinya masih kurang baiknya pelayanan depot air minum isi ulang di desa kaji pasaman barat.

2) Tanggapan responden mengenai indikator Reability
(kehandalan)

Kehandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

a) Ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan.

Table 4.10
Tanggapan Responden terhadap ketepatan dan
kecepatan waktu dalam pelayanan.

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Tidak setuju	22	28,6
Netral	33	42,9
Setuju	18	23,4
Sangat setuju	4	5,2
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dilihat dari tabel 4.10 diatas menyatakan bahwa ketepatan dan kecepatan waktu dalam pelayanan 33 responden menyatakan cukup setuju dengan pelayanan tersebut ini dilihat dari 42,9% responden yang menyatakan netral atau cukup

setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden masih kurang setuju dengan pelayanan dalam kecepatan dan ketepatan waktu masih kurang baik.

b) Cukup tanggap dalam menangani keluhan pelanggan.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan cukup tanggap dalam menangani keluhan pelanggan.

Table 4.11
Tanggapan Responden terhadap cukup tanggap dalam menangani keluhan pelanggan.

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Tidak setuju	21	27,3
Netral	40	51,9
Setuju	13	16,9
Sangat setuju	3	3,2
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari tabel 4.11 di atas dapat dilihat bahwa Sebagian responden mengatakan cukup setuju atau netral dengan pernyataan terhadap cukup tanggap dalam menangani keluhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dengan angka 51,9% menyatakan cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa kurang

setujunya responden terhadap cukup tanggapnya dalam menangani keluhan pelanggan. Artinya masih kurang baiknya pelayanan depot air minum isi ulang di desa kebonagung,kraksaan.

c) Melayani pelanggan dengan penuh ramah dan sopan

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan Melayani pelanggan dengan penuh ramah dan sopan.

Tabel 4.12
Tanggapan Responden terhadap melayani pelanggan dengan penuh ramah dan sopan

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Tidak setuju	14	18,2
Netral	28	36,4
Setuju	32	41,6
Sangat setuju	3	3,9
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari pernyataan tabel 4.12 diatas menyatakan banyak setuju dengan pernyataan bahwa depot melayani pelanggannya penuh dengan ramah dan sopan. Ini dilihat dari 41,6% yang menyatakan setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden

setuju dengan pelayanan yang penuh ramah dan sopan terhadap konsumen. Berarti pelayanannya bisa dikatakan baik.

3) Tanggapan responden Depot Air Minum mengenai indikator Ketanggapan

Ketanggapan adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

a) Kecepatan menanggapi masalah

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan Kecepatan menanggapi masalah.

Tabel 4.13
Tanggapan Responde terhadap Pernyataan Kecepatan menanggapi masalah

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	18	23,4
Netral	48	62,3
Setuju	10	13,0
Sangat setuju	1	1,3
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari pernyataan tabel 4.13 diatas lebih dari sebagian responden mengatakan bahwa pernyataan kecepatan dalam

menanggapi masalah cukup setuju sebanyak 48 responden. Dapat dilihat dari 62,3% responden yang mengatakan cukup setuju atau netral. Jadi dapat disimpulkan bahwa kurang baiknya pelayanan terhadap kecepatan dalam menanggapi masalah.

b) Cepat dalam merespon keinginan pelanggan.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan cepat dalam merespon keinginan pelanggan.

Tabel 4.14

Tanggapan Responde terhadap Pernyataan selalu cepat dalam merespon keinginan pelanggan

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	26	33,8
Netral	44	57,1
Setuju	5	6,5
Sangat setuju	2	2,8
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari tabel 4.14 diatas pernyataan selalu cepat dalam merespon keinginan pelanggan lebih dari sebagian responden yang menyatakan cukup setuju. Dapat dilihat dari 57,1% yang menyatakan cukup setuju atau netral. Jadi

dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan pernyataan selalu cepatnya dalam merespon keinginan pelanggan. Artinya masih kurang baiknya pelayanan depot air minum isi ulang didesa kebonagung kraksaan

c) Memberikan pesanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan memberikan pesanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tabel 4.15

Tanggapan Responde terhadap Pernyataan memberikan pesanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	39	40,3
Netral	36	46,8
Setuju	9	11,7
Sangat setuju	1	1,3
Total	77	100,0

Sumber :data primer diolah

Dari tabel 4.15 diatas sebagian responden menyatakan netral atau cukup setuju terhadap pernyataan memberikan pesanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari 46,8% responden menyatakan netral. Jadi dapat

disimpulkan bahwa responden tidak setuju dengan memberikan pesanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan. Artinya pelayanannya tidak baik.

4) Tanggapan responden Depot Air Minum mengenai indikator Jaminan

Jaminan meliputi pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

a) Memberikan hadiah atau kupon kepada konsumen.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan memberikan hadiah atau kupon kepada konsumen

Tabel 4.16

Tanggapan Responde terhadap Pernyataan memberikan hadiah atau kupon kepada konsumen

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	25	32,5
Netral	42	54,5
Setuju	9	11,7
Sangat setuju	1	1,3
Total	77	100,0

Dari tabel 4.16 diatas lebih dari sebagian responden menyatakan netral atau cukup setuju terhadap pernyataan

memberikan hadiah atau kupon kepada konsumen. Hal ini dapat dilihat dari 54,5% responden menyatakan netral. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan memberikan hadiah atau kupon kepada konsumen. Artinya masih kurang baiknya pelayanan depot air minum didesa kebonagung kraksaan.

b) Karyawan yang handal dan berpengalaman.

Beriku tanggapan responden terhadap pernyataan karyawan yang handal dan berpengalaman.

Tabel 4.17

Tanggapan Responde terhadap Pernyataan karyawan yang handal dan berpengalaman

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	34	44,2
Netral	35	45,5
Setuju	8	10,4
Sangat setuju	0	0
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari tabel 4.17 diatas sebagian responden menyatakan netral atau cukup setuju terhadap pernyataan karyawan yang handal dan berpengalaman. Hal ini dapat dilihat dari 45,5%

responden menyatakan netral. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan karyawan handal dan berpengalaman. Artinya masih kurang baiknya pelayanan tersebut.

c) kualitas air yang bagus

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan kualitas air yang bagus.

Tabel 4.18
Tanggapan Responde terhadap Pernyataankualitas air yang bagus

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	32	41,6
Netral	31	40,3
Setuju	11	14,3
Sangat setuju	3	3,9
Total	77	100,0

Sumber :data primer diolah

Dari tabel 4.18 diatas 32 responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan kualitas air yang bagus. Hal ini dapat dilihat dari 41,6% responden menyatakan tidak setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju dengan Pernyataankualitas air yang bagus.

5) Tanggapan responden Depot Air Minum mengenai Empaty

Empaty merupakan kegiatan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

a) Kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan konsumen.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan konsumen.

Tabel 4.19

Tanggapan Responde terhadap pernyataan kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan konsumen.

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	22	28,6
Netral	44	57,1
Setuju	8	10,4
Sangat setuju	3	3,9
Total	77	100,0

Dari tabel 4.19 diatas lebih dari sebagian responden menyatakan netral atau cukup setuju terhadap pernyataan kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan

konsumen. Hal ini dapat dilihat dari 57,1% responden menyatakan netral. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan kesungguhan karyawan dalam memperhatikan kepentingan konsumen. Artinya masih kurang baiknya pelayanan karyawan terhadap konsumennya.

b) Memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan Memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan.

Tabel 4.20
Tanggapan Responde terhadap pernyataan
Memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	14	18,2
Netral	38	49,4
Setuju	20	26,0
Sangat setuju	5	6,5
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari tabel 4.20 diatas sebagian responden menyatakan netral atau cukup setuju terhadap Pernyataan Memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan. Hal ini

dapat dilihat dari 49,4% responden menyatakan netral. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan Memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan.

- c) Karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan.

Berikut hasil tanggapan dari responden tentang pernyataan karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan.

Tabel 4.21

Tanggapan Responde terhadap pernyataan karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	35	45,5
Netral	24	31,2
Setuju	14	18,2
Sangat setuju	4	5,2
Total	77	100,0

Sumber :data primer diolah

Dari tabel 4.21 diatas sebagian responden menyatakan tidak cukup setuju terhadap Pernyataan karyawan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan.Hal ini dapat dilihat dari 45,5% responden menyatakan tidak setuju. Jadi

dapat disimpulkan bahwa responden tidak setuju dengan Memberikan pelayanan yang baik terhadap keluhan pelanggan.

6) Tanggapan responden mengenai indikator kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya Indikatornya meliputi:

a) Puas dengan pelayanan dengan sehingga terus berlangganan

Berikut pernyataan responden tentang pernyataan puas dengan pelayanan dengan sehingga terus berlangganan

Tabel 4.22

Tanggapan Responde terhadap pernyataan puas dengan pelayanan dengan sehingga terus berlangganan

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	18	23,4
Netral	24	31,2
Setuju	27	35,1
Sangat setuju	8	10,4
Total	77	100,0

Sumber : data primer diolah

Dari tabel 4.22 diatas hamper sebagian responden menyatakan setuju terhadap Pernyataan puas dengan pelayanan dengan sehingga terus berlangganan. Hal ini dapat dilihat dari

35,1% responden menyatakan setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan pernyataan puas dengan pelayanan dengan sehingga terus berlangganan. Artinya masih kurang baiknya pelayanan depot air minum isi ulang didesa kebonagung kraksaan

b) Perasaan puas terhadap karyawan yang memeberikan pelayanan yang ramah dan sopan..

Berikut hasil tanggapan responden tentang Perasaan puas terhadap karyawan yang memeberikan pelayanan yang ramah dan sopan.

Tabel 4.23

Tanggapan Responde terhadap pernyataan karyawan yang memeberikan pelayanan yang ramah dan sopan

Tanggapan	Frekuensi	Presentase%
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	28	36,4
Netral	37	48,1
Setuju	11	14,3
Sangat setuju	1	1,3
Total	77	100,0

Dari tabel 4.23 diatas hamper sebagian responden menyatakan cukup setuju terhadap Pernyataan puas dengan

pelayanan karyawan yang ramah dan sopan. Hal ini dapat dilihat dari 48,1% responden menyatakan netral atau cukup setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden kurang setuju dengan Pernyataan puas dengan pelayanan karyawan yang ramah dan sopan. Artinya masih kurang baiknya pelayanan tersebut.

c) Hasil Analisis Regresi Linier

Analisis linear berguna untuk mengukur dan mengetahui seberapa besar pengaruh X terhadap Y, yaitu seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima item yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Depot Air Minum di Cakrawala. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 15 yang hasilnya dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.24

Hasil Uji Regresi Linear

1	(Constant)	-,447	-0,412	,682
	Bukti Fisik	,146	1,276	,206
	Kehandalan	,284	2,622	,011
	Daya Tanggap	,149	1,144	,257
	Jaminan	-,058	-,470	,614
	Empati	,229	2,073	,042

Dari tabel diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + c_1Y_1 + c_2Y_2 + c_3Y_3 + c_4Y_4 + c_5Y_5$$

$$Y = -0,447 + 0,146X_1 + 0,284X_2 + 0,149X_3 + 0,58X_4 + 0,229X_5$$

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa:

- a. Nilai -0,447 berarti apabila variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati bernilai nol, maka kepuasan konsumen Depot Air Minum di Air Cakrawala bernilai sebesar -0,447 satu satuan.
- b. Nilai 0,146 pada variabel bukti fisik (X_1) berarti apabila terjadi peningkatan variabel bukti fisik sebesar satu satuan, maka akan menambah kepuasan konsumen Depot Air Minum di Air Cakrawala sebesar 0,146 satu satuan.
- c. Nilai 0,284 pada variabel kehandalan (X_2) berarti apabila terjadi peningkatan variabel kehandalan sebesar satu satuan, maka akan menambah kepuasan konsumen Depot Air Minum di Air Cakrawala sebesar 0,284 satu satuan.
- d. Nilai 0,149 pada variabel daya tanggap (X_3) berarti apabila terjadi peningkatan variabel daya tanggap sebesar satu satuan, maka akan menambah kepuasan Depot Air Minum di Air cakrawala sebesar 0,149 satu satuan.
- e. Nilai -0,058 pada variabel jaminan (X_4) berarti apabila terjadi penambahan

variabel daya jaminan sebesar satu satuan, maka akan menambah kepuasan konsumen Depot Air Minum di Desa Kajai sebesar -0,058 satu satuan.

- f. Nilai 0,229 pada variabel empati (X_5) berarti apabila terjadi peningkatan variabel empati sebesar satu satuan, maka akan menambah kepuasan konsumen Depot Air Minum di Desa Kajai sebesar 0,229 satu satuan.

D. Analisis Temuan

Berdasarkan hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara serentak variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki Pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen. Dilihat secara individual (parsial) bahwa variabel yang tidak berpengaruh signifikan adalah variabel bukti fisik, daya tanggap, dan jaminan. Sedangkan variabel kehandalan dan variabel empati berpengaruh positif dan signifikan.

Variabel kehandalan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kehandalan yang ada, maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat artinya jika konsumen membutuhkan air minum harus bisa di antarkan dengan cepat sehingga dapat dihandalkan oleh para konsumen.

Variabel daya tanggap secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena daya tanggapnya menurut konsumen kurang. Jika semakin baik daya tanggap yang ada maka kepuasan konsumen juga akan mengalami peningkatan karena memiliki pengaruh yang positif dan signifikan searah terhadap kepuasan konsumen

Variabel jaminan secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan tidak signifikan. Karena jaminan menurut konsumen juga kurang terhadap kepuasan konsumen. Namun jika semakin baik jaminan yang disediakan maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat karena dengan jaminan terhadap kebersihan air minum ini akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para konsumen sehingga apabila jaminan semakin baik maka kepuasan juga akan semakin meningkat.

Variabel empati secara parsial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, semakin baik empati yang disediakan perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin meningkat karena dengan empati yang diberikan perusahaan akan menimbulkan loyalitas tersendiri terhadap perusahaan sehingga dapat disimpulkan bahwa empati memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada depot Air Minum di Air Cakrawala .

Dari pengamatan terhadap lima variabel dimensi kualitas pelayanan, secara bersama-sama maka dapat dihasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

jaminan dan empati secara bersama – sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena memiliki nilai signifikan yang lebih kecil dari tingkat alpha yang ditetapkan sehingga secara bersama–sama dapat diterima.

Uji koefisien determinan memberikan nilai sebesar 38,4% hasil dari pengolahan data ini menunjukkan bahwa kontribusi dari kelima variabel yang penulis teliti ini yaitu dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memberikan kontribusi terhadap kepuasan konsumensebesar 38,4 % sedangkan sisanya lagi 61,6% dipengaruhi oleh variabel yang lain, diluar dari variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, kehandalan, dan empati.

