

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG AMEL**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**DIVA RACHMAH DIAN
NPM 062230601186**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2025**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA DEPOT AIR MINUM ISI ULANG AMEL**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**DIVA RACHMAH DIAN
NPM 062230601186**

Menyetujui,

**Palembang, 1 Agustus 2025
Pembimbing II,**

Pembimbing I,

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

**Imas Permatasari, S.E., M.Si.
NIP 199506202022032019**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Rachmah Dian
NIM : 062230601186
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3
Administrasi Bisnis Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air
Minum Isi Amel

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 1 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Diva Rachmah Dian
NIM 062230601186

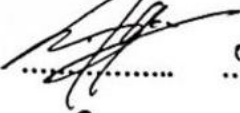
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Diva Rachmah Dian
NPM : 062230601186
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/D-III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Isi Ulang Amel

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Jumat
Tanggal: 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si Ketua Penguji		01-08-2025
2.	Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D Anggota Penguji		01-08-2025
3.	Ummasyroh, S.E., M.Ed.M Anggota Penguji		01-08-2025
4.	Welan Mauli Angguna, S.Psi., M.Si Anggota Penguji		01-08-2025
5.	Rizal Afif Abdullah Napitupulu, M.S.M Anggota Penguji		01-08-2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tak ada mimpi yang patut diremehkan.
Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang
kau harapkan.”*

(Maudy Ayunda)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua**
- **Saudara-saudaraku**
- **Sahabat-sahabat
Terbaikku**
- **Teman-teman Kelas 6 NB**
- **Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir ini dengan judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Isi Ulang Amel**".

Laporan ini disusun untuk memenuhi tugas akhir sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan Akhir ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan di Depot Air Minum Isi Ulang Amel. Laporan ini membahas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang penulis pelajari dari mata kuliah Pelayanan Prima dan Lainnya.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan akhir ini, oleh karena itu dibutuhkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam menyusun laporan ini.

Palembang, 1 Agustus 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec, CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Andriansyah, S. IP, M. AB selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M. AB selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Imas Permatasari, S.E., M.Si. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak Husni selaku pemilik Depot Air Minum Isi Ulang Amel yang telah memberikan izin dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat sehingga kami dapat menyelesaikan laporan ini.
9. Kedua orang tuaku, atas segala pengorbanan, perjuangan, dan kasih sayang yang telah dilakukan selama ini. Mereka lah yang terus mendisiplinkan, mendidik, memotivasi, dan memberikan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
10. Saudara-saudaraku, Fitriyah, Yulizar Affandy, dan Diva Rachmah Dini. Serta keluargaku tercinta yang telah menjadi contoh serta memberikan doa dan

dukungannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik.

11. Rekan-rekan mahasiswa, terkhusus kelas 6 NB Angkatan 2022 kesayanganku yang telah berjuang bersama dan memberikan kepedulian, motivasi, serta dukungan kepada penulis.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang ikut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia dan Rahmat-Nya kepada kita semua.

Palembang, 1 Agustus 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Depot Air Minum Isi Ulang Amel”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya penurunan jumlah penjualan dan pendapatan pada Depot Air Minum Isi Ulang Amel dalam dua tahun terakhir, yang diduga disebabkan oleh menurunnya kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, dan studi kepustakaan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Amel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 26.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi Keandalan, Empati, Daya Tanggap, Bukti Fisik, dan Jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, dimensi Keandalan, Empati, dan Jaminan berpengaruh positif, sedangkan dimensi Daya Tanggap berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Air Minum Isi Ulang

ABSTRACT

This study is entitled “Analysis of Service Quality on Customer Satisfaction at Amel Refillable Drinking Water Depot”. This research is motivated by a decrease in the number of sales and revenue at Amel Refillable Drinking Water Depot in the last two years, which is thought to be caused by a decrease in service quality. The method used in this research is quantitative method with data collection techniques in the form of questionnaires, interviews, and literature studies. The sample in this study amounted to 100 respondents who were customers of Amel Refillable Drinking Water Depot. The data obtained was analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS version 26.0 program. The results showed that simultaneously the quality of service consisting of the dimensions of Reliability, Empathy, Responsiveness, Physical Evidence, and Assurance had a positive effect on customer satisfaction. Partially, the dimensions of Reliability, Empathy, and Assurance have a positive effect, while the Responsiveness dimension has a negative effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Refillable Drinking Water

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Pendekatan Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	10

1.5.5.1 Analisis Data Kuantitatif.....	10
1.5.5.1.1 Uji Validitas.....	10
1.5.5.1.2 Uji Reabilitas	10
1.5.5.1.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	11
1.5.5.1.4 Uji Hipotesis	12
1.5.5.2 Skala Pengukuran	13
1.5.5.3 Definisi Operasional Variabel.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Pengertian Kualitas	17
2.1.1 Pengertian Pelayanan	17
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.2 Pengertian Kepuasan	20
2.2.1 Pengertian Pelanggan	21
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.2.3 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	22
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN	23
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23
3.2 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	24
3.2.1 Visi Perusahaan	24
3.2.2 Misi Perusahaan	24
3.2.3 Tujuan Perusahaan.....	24
3.2.4 Logo Depot Air Minum Isi Ulang Amel	25
3.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	25
3.3.1 Struktur Organisasi.....	25
3.3.2 Pembagian Tugas.....	26
3.4 Proses Pelayanan Pembelian Air Minum Isi Ulang	27
3.5 Identifikasi Usaha.....	31
3.5.1 Volume Pembelian Stok Air Isi Ulang	31
3.5.2 Volume Penjualan Air Minum Isi Ulang	31
3.6 Identitas dan Karakteristik Responden Depot Air Minum Isi Ulang Amel.....	32

3.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
3.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
3.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil	35
4.1.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner Depot Air Minum Isi Ulang Amel	35
4.1.2 Hasil Uji Validitas	38
4.1.3 Hasil Uji Reabilitas	44
4.1.4 Regresi Linear Sederhana.....	45
4.1.4.1 Uji T (Parsial)	46
4.1.4.2 Uji Koefisien Determinasi	48
4.2 Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Penjualan Depot Air Minum Isi Ulang Amel Tahun 2019-2024 ..	3
Tabel 1.2 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	13
Tabel 3.1 Volume Pemesanan Stok Air Isi Ulang	31
Tabel 3.2 Volume Penjualan Air Minum Isi Ulang	32
Tabel 3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	34
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Jawaban Kuesioner Depot Air Minum Isi Ulang Amel	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kehandalan (<i>Reability</i>).....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Empati (<i>Emphaty</i>).....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (<i>Assurance</i>)	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel 4.9 Hasi Uji Regresi Linear Sederhana	46
Tabel 4.10 Hasil Uji T (Parsial)	47
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Depot Air Minum Isi Ulang Amel.....	2
Gambar 3.2 Logo Depot Air Minum Isi Ulang Amel	25
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Depot Air Minum Isi Ulang Amel.....	26
Gambar 3.4 Proses Pelayanan Air Minum Isi Ulang Pada Depot Amel	28

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Instansi
- Lampiran 9 Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Surat Izin Usaha
- Lampiran 11 Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12 Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Wawancara Pengambilan Data
- Lampiran 14 Pernyataan Kuesioner Depot Air Minum Isi Ulang Amel
- Lampiran 15 Rekap Jawaban Kuesioner
- Lampiran 16 Hasil Oleh Data SPSS
- Lampiran 17 Dokumentasi