

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
AIR MINUM DALAM KEMASAN MEREK AQUA  
(Studi pada PT. Indah Permai Depo Singaraja)**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
NI MADE ARYAWATI  
NIM 1817041092**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

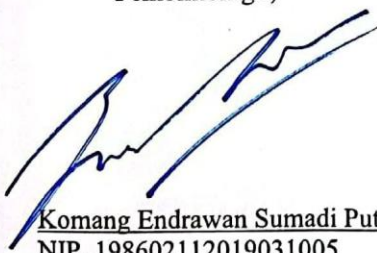
**2022**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**


**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

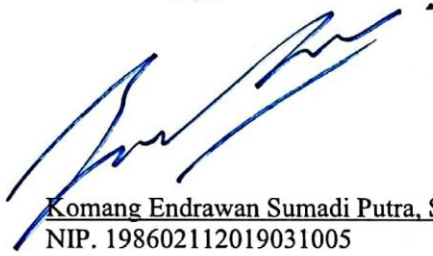
**Pembimbing II,**



Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Ni Made Aryawati ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 15 Juni 2022

Dewan Penguji,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi.

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 15 Juni 2022

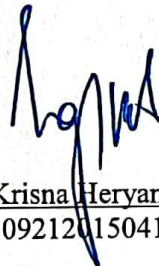
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA (Studi pada PT. Indah Permai Depo Singaraja)” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Aryawati

NIM 1817041092

## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya-lah saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak Rahutama Atidira, S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada para dosen yang telah memberikan banyak ilmu. Terimakasih Bapak/Ibu dosen yang tidak dapat saya sebut satu persatu, telah sangat bersabar dan membantu saya selama menjalani proses perkuliahan.

Kepada keluarga tercinta, I Nyoman Arya Adnyana (Bapak), Ni Made Suartini (Ibu), dan Gde Satya Darma (Kakak) yang telah memberikan doa, nasihat, motivasi, dan kasih sayang. Terimakasih untuk segenap doa, dukungan, dan kasih sayang yang akan terus menuntun perjalanan hidup saya.

Untuk teman-teman di Jurusan Manajemen yang tidak dapat saya sebut satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa, dan dorongan semangat. Terimakasih untuk semangat kalian.

**Terimakasih.**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA (Studi pada PT. Indah Permai Depo Singaraja)”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran, dan semangat dalam memberikan bimbingan, motivasi, saran, dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Kepala PT. Indah Permai Depo Singaraja, seluruh karyawan, dan pelanggan di PT. Indah Permai Depo Singaraja yang telah memberikan izin penelitian ini.
10. Kepada keluarga saya, I Nyoman Arya Adnyana (Bapak), Ni Made Suartini (Ibu), dan Gde Satya Darma (Kakak), yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen angkatan tahun 2018 yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terimakasih telah memberikan pengalaman baru di setiap semesternya.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 19 Mei 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>9</b>
2.1 Dekripsi Teoritis.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Citra Perusahaan.....	13
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	13
2.1.3.2 Dimensi dan Indikator Citra Perusahaan.....	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21

2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..	22
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4 Kerangka Berpikir .....	24
2.5 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	26
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.3.1 Populasi .....	27
3.3.2 Sampel .....	27
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	32
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	33
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	35
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	35
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
3.7 Pengujian Hipotesis .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Data .....	41
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	43
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.4 Pengujian Hipotesis .....	47
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di PT. Indah Permai Depo Singaraja .....	47
4.4.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di PT. Indah Permai Depo Singaraja.....	48
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di PT. Indah Permai Depo Singaraja .....	49

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di PT. Indah Permai Depo Singaraja .....	49
4.5.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di PT. Indah Permai Depo Singaraja.....	53
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA di PT. Indah Permai Depo Singaraja .....	55
4.6 Implikasi Penelitian.....	56
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Ringkasan .....	58
5.2 Simpulan .....	60
5.3 Saran .....	60
DAFTAR RUJUKAN.....	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	65



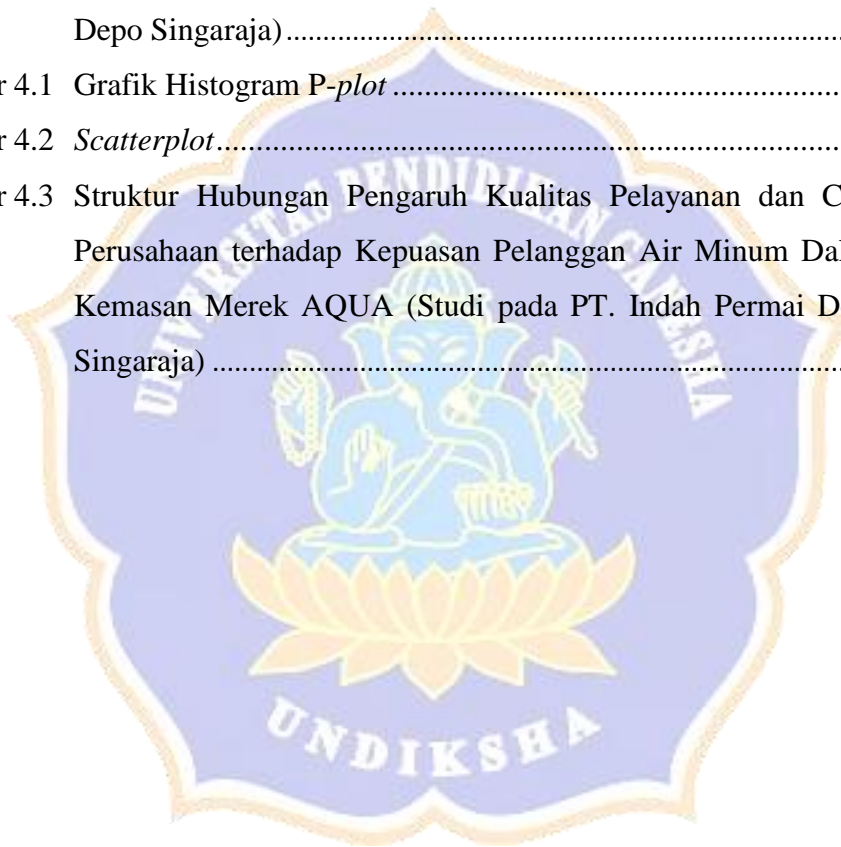
## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	15
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator, dan Skala Ukur .....	28
Tabel 4.1 Tanggapan Jawaban Responden Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.2 Tanggapan Jawaban Responden Citra Perusahaan .....	42
Tabel 4.3 Tanggapan Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolonieritas .....	44
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	46



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Laporan Pendapatan PT. Indah Permai Depo Singaraja Selama Periode Bulan Januari Sampai September 2021 .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA (Studi pada PT. Indah Permai Depo Singaraja).....	24
Gambar 4.1 Grafik Histogram <i>P-plot</i> .....	44
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i> .....	47
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan Merek AQUA (Studi pada PT. Indah Permai Depo Singaraja) .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Laporan Pendapatn PT. Indah Permai Depo Singaraja Periode Bulan Januari Sampai September Tahun 2021 .....	66
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 03. Tabulasi Data (Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden) .....	72
Lampiran 04. Hasil Statistik Deskriptif .....	91
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Sampel Kecil).....	99
Lampiran 06. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Sampel Besar) .....	108
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik (Normalitas Data).....	117
Lampiran 08. Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikolieritas) .....	118
Lampiran 09. Hasil Uji Asumsi Klasik (Heteroskedastisitas) .....	119
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis (Uji t, Uji t, Uji F, R-Square) .....	120

