

## ABSTRAK

Air merupakan salah satu dari sekian banyak zat yang ada di alam yang penting bagi kehidupan manusia. Air adalah kebutuhan dasar (primer) yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang menduduki urutan kedua setelah udara. Dewasa ini hampir seluruh masyarakat terutama yang hidup di kota-kota besar mengkonsumsi produk air minum untuk memenuhi kebutuhannya akan minuman yang sehat dan bermineral. Akhir-akhir ini di masyarakat banyak terdapat depot air minum isi ulang yang menawarkan jasa pada konsumen untuk mengisi air mineral dalam galon. Depot air minum isi ulang adalah usaha industri yang melakukan proses pengolahan air baku menjadi air minum dan menjual langsung kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Ricko Qua Di Sintang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Depot Ricko Qua Sintang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil dengan metode pengumpulan sampel secara sengaja (*purposive sampling*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli Air Isi Ulang di Depot Ricko Qua minimal dua kali. Analisis data yang dilakukan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien kolerasi sederhana, koefisien kolerasi dan uji kolerasi.

Persamaan Regresi Linier Sederhana  $\hat{Y} = 1,301 + 0,714X$  artinya nilai konstanta a sebesar 1,301 menerangkan bahwa apabila nilai kepuasan 0 (nol), maka loyalitas konsumen Depot Ricko Qua Sintang sebesar 1,301. Koefisien regresi b sebesar 0,714 menerangkan bahwa jika nilai kepuasan meningkat sebesar satu satuan maka loyalitas konsumen Depot Ricko Qua Sintang akan meningkat sebesar 0,714 satuan. Nilai R atau koefisien kolerasinya sebesar 0,725, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan dengan variabel loyalitas pelanggan pada Depot Ricko Qua adalah tinggi karena nilainya berada pada interval 0,61-0,80. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,526. Hal ini berarti kepuasan konsumen Depot Ricko Qua Sintang berpengaruh terhadap loyalitas sebesar 52,60%, sedangkan sisanya 47,40% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Sedangkan nilai t hitung yang diperoleh sebesar 10,419. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung lebih besar dari t tabel ( $10,419 > 1,661$ ) yang berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, sehingga ada hubungan antara kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen.

Kata kunci : Kepuasan, Loyalitas

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **“Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Depot Air Minum Isi Ulang Ricko Qua Di Sintang”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama penyusunan skripsi ini, peneliti banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Samsuddin, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Ibu Devi Yasmin, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Yeni, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Pimpinan Depot Ricko Qua beserta Staf yang telah memberikan izin dan bantuan untuk mengadakan penelitian ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Akademik pada Universitas Muhammadiyah Pontianak.

6. Kedua Orangtua dan saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik material maupun do'a, perhatian dan dorongannya selama ini.
7. Sahabat-sahabat terbaikku dan rekan-rekan mahasiswa khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas dukungannya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Sintang, Juni 2017

Rahmawati