

**PREFERENSI PELANGGAN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DEPOT AIR MINUM ISI ULANG  
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya**



**OLEH  
DEDY ELFRYADY  
2008/03784**

**PROGRAM STUDI STATISTIKA  
JURUSAN MATEMATIKA  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2015**

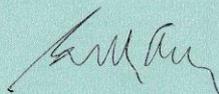
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

Judul : Preferensi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Depot Air Minum  
Isi Ulang Menggunakan Analisis Konjoin  
Nama : Dedy Elfryady  
NIM : 03784  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matemaika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 28 Februari 2015

Disetujui Oleh

Pembimbing



Drs. Lutfian Almash, M.S  
NIP. 19500506 197503 1 001

**PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

Nama : Dedy Elfryady  
NIM : 03784/2008  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

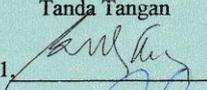
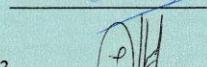
Dengan judul

**Preferensi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Depot Air Minum  
Isi Ulang Menggunakan Analisis Konjoin**

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Statistika Jurusan Matematika  
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam  
Universitas Negeri Padang

Padang, 28 Februari 2015

Tim Penguji

No. Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Lutfian Almash, M.S	1. 
2. Anggota	: Dra. Hj Nonong Amalita, M.Si	2. 
3. Anggota	: Yenni Kurniawati, M.Si	3. 

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dedy Elfryady  
NIM : 03784  
Program Studi : Statistika  
Jurusan : Matematika  
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir saya yang berjudul **“Preferensi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Depot Air Minum Isi Ulang Menggunakan Analisis Konjoin”** adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam tradisi keilmuan. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat dan negara.

Demikian pernyataan ini saya buat penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui oleh.



Ketua Jurusan Matematika



**Muhammad Subhan, S. Si, M.Si**

**NIP. 19701126 199903 1 002**

Saya yang menyatakan,



**Dedy Elfryady**

**NIM.03784**

## **ABSTRAK**

**Dedy Elfryady : Preferensi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Depot Air Minum Isi Ulang Menggunakan Analisis Konjoin**

Air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan untuk kehidupan manusia, karena air diperlukan untuk minum dan bermacam-macam kegiatan lainnya. Kebutuhan masyarakat akan air minum terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Usaha depot air minum merupakan salah satu alternatif bisnis skala kecil yang dapat memenuhi kebutuhan air minum bagi masyarakat. Hal tersebut salah satu penyebab banyak ditemukannya depot air minum isi ulang di Kota Padang, khususnya di Kelurahan Air Tawar Barat. Dengan banyaknya berdiri depot air minum isi ulang, maka dengan sendirinya akan menimbulkan persaingan terutama dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggan, perlu dilakukan riset pemasaran untuk mengetahui pelayanan seperti apa yang lebih disukai oleh konsumen/pelanggan. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui tentang kesukaan konsumen terhadap suatu produk atau jasa adalah dengan analisis Konjoin.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Air Tawar Barat dengan sampel sebanyak 195 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu kuesioner yang diisi oleh pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat.

Dari hasil analisis data, nilai level utilitas tertinggi pada atribut cara pembelian adalah diantar, dan pada atribut karakteristik karyawan nilai level utilitas tertinggi adalah tepat waktu, sedangkan pada atribut kebersihan nilai level utilitas tertinggi adalah kebersihan karyawan. Dengan demikian kombinasi yang dapat mempengaruhi preferensi pelanggan terhadap kualitas pelayanan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat adalah diantar, dengan karakteristik karyawan yang tepat waktu, serta memperhatikan kebersihan karyawan. Di sisi lain, kombinasi yang kurang mempengaruhi preferensi pelanggan terhadap kualitas pelayanan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat adalah dijemput, dengan karakteristik keramahan dan kesopanan karyawan, memperhatikan kebersihan tempat. Kemudian atribut yang paling penting bagi masyarakat adalah atribut kebersihan

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Preferensi Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Depot Air Minum Isi Ulang Menggunakan Analisis Konjoin”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Lutfian Almash, M.S, dosen pembimbing sekaligus Penasehat Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Hj Nonong Amalita, M.Si, dosen penguji serta Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
3. Ibu Yenni Kurniawati, M.Si, dosen penguji.
4. Ibu Dr. Armianti, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika FMIPA UNP.
5. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.

6. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Aamiin

Padang, Februari 2015

Peneliti

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Pertanyaan Penelitian .....	5
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II. KAJIAN TEORI</b> .....	8
A. Definisi Preferensi .....	8
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
C. Depot Air Minum .....	13
D. Analisis Konjoin .....	15
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	28
A. Jenis Penelitian .....	28
B. Jenis dan Sumber Data .....	28
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Metode Pengumpulan Data .....	31
E. Validitas Instrumen .....	36
F. Reliabilitas Instrumen .....	36
G. Prosedur Penelitian .....	37

<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Dekripsi Data.....	39
B. Analisi Data .....	41
C. Pembahasan .....	46
<b>BAB V. PENUTUP.....</b>	<b>48</b>
A. Kesimpulan.....	48
B. Saran .....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>50</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>51</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	
Halaman	
Pendekatan Berpasangan .....	18
Tabel ANAVA Regresi Linier Berganda .....	22
Daftar Nama dan Alamat Depot Air Minum Isi Ulang di Kelurahan	
Air Tawar Barat .....	29
Atribut Kualitas Pelayanan dan Levelnya .....	32
Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Pelayanan .....	32
Pengkodean Variabel Dummy .....	34
Jumlah dan Persentase Responden Berdasarkan Ranking dan	
Kombinasi Pilihan.....	39
Tabel ANAVA Hasil Output SPSS.....	41
Nilai Utilitas Level pada Setiap Atribut.....	42
Tingkat Kepentingan Atribut .....	44
Hasil $R^2$ .....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Kuesioner Penelitian .....	51
2. Validasi Kuesioner .....	53
3. Pengujian Reliabilitas Kuesioner .....	55
4. Tabulasi Data Penelitian .....	57
5. Pengkodean Variabel Penelitian .....	63
6. Output SPSS .....	64
7. Hasil Perhitungan Utilitas Level dan Tingkat Kepentingan Atribut .....	65
8. Nilai Utilitas dari Kombinasi Atribut .....	68

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam keadaan perekonomian yang semakin sulit ini banyak terjadi persaingan di berbagai bidang kehidupan, termasuk didalamnya persaingan dalam dunia bisnis. Banyak perusahaan yang saling berlomba untuk mendapatkan pangsa pasar, sehingga hal ini memacu perusahaan untuk berusaha terus maju dalam memperbaiki bisnisnya. Di samping itu dengan adanya kemajuan teknologi, perusahaan dituntut pula untuk dapat mengikuti perkembangan zaman agar tidak tertinggal dengan yang lainnya.

Pemasar dapat mencapai pemahaman yang layak mengenai konsumen melalui pengalaman melakukan penjualan sehari-hari, tetapi pertumbuhan perusahaan dan pasar telah menggeser keputusan manajer pemasaran dari kontak langsung konsumen ke riset konsumen. Perusahaan mulai banyak mengeluarkan dana untuk meneliti dengan mempelajari pelanggan tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.

Dalam perkembangan ekonomi khususnya saat ini di daerah kota Padang, ternyata mengalami perkembangan yang cukup pesat. Serta dari tahun ketahun penduduk di kota ini semakin meningkat, peningkatan yang terjadi mengakibatkan meningkatnya pula kebutuhan manusia, baik kebutuhan pokok maupun kebutuhan sekunder. Dari mulai kebutuhan akan tempat tinggal, kebutuhan sehari-hari sampai pada kebutuhan tersier semakin hari semakin meningkat.

Air merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat ditinggalkan untuk kehidupan manusia, karena air diperlukan untuk minum dan bermacam-macam kegiatan seperti pertanian, industri, perikanan dan rekreasi. Air yang dapat diminum dapat diartikan sebagai air yang bebas dari bakteri yang berbahaya dan ketidakmurnian secara kimiawi. Air minum harus bersih dan jernih, tidak berbau dan tidak berwarna, dan tidak mengandung bahan kekeruhan (Buckle:1987).

Air sangat penting untuk kehidupan makhluk hidup. Semua organisme hidup mengandung air, begitu juga manusia. Kandungan air dalam tubuh manusia sekitar 60-70% dari berat tubuh. Kebutuhan air bagi setiap tubuh orang tidak sama, hal ini tergantung pada umur, aktifitas, dan iklim tempat kita tinggal. Secara umum orang dewasa yang sehat membutuhkan sekitar 2 liter air minum setiap hari atau setara dengan 8-12 gelas air minum per hari (Kumalasari:2011).

Peranan depot air minum isi ulang semakin besar, hal ini terlihat dengan semakin bertambahnya jumlah air minum isi ulang dimana-mana. Maka persaingan sesama perusahaan air minum isi ulang semakin tajam. Peningkatan penduduk yang dibarengi dengan meningkatnya kebutuhan hidup memberikan lapangan pekerjaan atau bisnis baru. Salah satu contoh bisnis yang mempunyai prospek yang baik adalah bisnis dalam bidang penjualan air minum isi ulang.

Kebutuhan masyarakat akan air minum terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Usaha depot air minum merupakan salah satu alternative bisnis skala kecil yang mandiri dengan modal yang relative kecil dengan tujuan membantu masyarakat akan kebutuhan air minum yang murah, sehat dan praktis. Depot air minum adalah badan usaha yang mengelola air minum untuk keperluan

masyarakat dalam bentuk curah dan tidak dikemas (Pedoman Pelaksanaan Penyelenggaraan Hygiene Sanitasi Depot Air Minum, Dirjen P2PL Depkes RI Tahun 2008).

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melakukan pengukuran mengenai tingkat preferensi masyarakat terhadap pelayanan depot air minum isi ulang. Peneliti memilih masyarakat kelurahan Air Tawar Barat sebagai obyek penelitian. Di kelurahan ini terdapat banyak depot air minum isi ulang. Jarak antara satu depot dengan depot yang lainnya tidak sampai 1 km.

Pada kenyataannya masih ada keluhan-keluhan dari pelanggan depot air minum. Adanya keluhan dari pelanggan depot air minum merupakan salah satu indikator bahwa kurang terpenuhinya kebutuhan pengguna dalam menerima layanan depot air minum. Dari hasil wawancara, banyak pelanggan mengeluh karena keterlambatan dari pihak depot air minum mengantarkan air gallon ketempat pelanggan. Pelanggan lain mengeluhkan tentang kurang lancarnya komunikasi antara pelanggan dan pihak depot air minum. Dengan demikian, perusahaan-perusahaan depot air minum perlu mengukur sikap konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, serta mengetahui atribut apa saja yang paling mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan pembelian air minum isi ulang, sehingga dapat meraih pangsa pasar yang tinggi. Kebutuhan untuk mengungkap nilai-nilai konsumen maupun masyarakat memahami preferensi konsumen terhadap suatu produk atau jasa dapat dilakukan dengan menggunakan analisis konjoin (*conjoint analysis*).

Analisis Konjoin merupakan teknik multivariat yang digunakan untuk menentukan atau memahami bagaimana responden membentuk keputusan pada sebuah produk atau pelayanan berdasarkan pada persyaratan sederhana yang dinilai melalui utilitas pengunjung tentang suatu produk atau jasa atau ide yang dikombinasikan dari beberapa karakteristik atribut. Dengan demikian, sebagai salah satu teknik *Multivariate Dependence Methods*, analisis konjoin sangat cocok untuk memahami reaksi konsumen serta membuat evaluasi terhadap kombinasi dari atribut-atribut barang/jasa/ide sehingga bisa ditentukan barang/jasa/ide yang potensial untuk dikembangkan.

Berdasarkan hal tersebut dan dari permasalahan yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian terhadap atribut yang paling disukai bagi pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat. Penelitian itu disusun dalam bentuk tugas akhir yang berjudul **“Preferensi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Depot Air Minum Isi Ulang Menggunakan Analisis Konjoin”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka perlu adanya batasan masalah agar penelitian ini lebih terarah. Batasan masalah didasarkan pada atribut pelayanan yang terdapat di pasaran dan dirasakan penting oleh pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat. Untuk itu dibatasi masalah pada atribut/faktor yang akan diteliti yaitu dimensi keandalan (*reliability*) yang akan menjadi atribut adalah cara pembelian, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) yang akan dijadikan sebagai atribut adalah karakteristik karyawan yang melayani pelanggan dan dimensi bentuk fisik (*tangibles*) yaitu kebersihan.

### **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Kombinasi atribut-atribut apa yang paling disukai pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat?”

### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berapa nilai/tingkat utilitas level tertinggi masing-masing atribut kualitas pelayanan pada depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat?
2. Kombinasi atribut apa yang paling disukai pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat?
3. Kombinasi atribut apa yang kurang disukai pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat?
4. Atribut pelayanan depot air minum isi ulang apa yang paling penting bagi pelanggan di Kelurahan Air Tawar Barat.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah, dapat diidentifikasi tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Menentukan nilai/tingkat utilitas level tertinggi masing-masing atribut kualitas pelayanan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat.
2. Mengidentifikasi kombinasi atribut apa yang paling disukai pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat.
3. Mengidentifikasi kombinasi atribut apa yang kurang disukai pelanggan depot air minum isi ulang di Kelurahan Air Tawar Barat.
4. Menentukan atribut pelayanan depot air minum isi ulang apa yang paling penting bagi pelanggan di Kelurahan Air Tawar Barat.

### **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Bagi Perusahaan, Diharapkan dapat membantu perusahaan untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan penjualan dimasa yang akan datang.
2. Bagi Peneliti, untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman materi serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapat dan dipelajari dalam proses perkuliahan.

3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan yang akan mengadakan penelitian yang lebih lanjut yang berguna bagi perkuliahan.