

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI PERUMAHAN
BATU KUBUNG JORONG SIMPANG SAWAH BALIAK
KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN SOLOK
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

TUGAS AKHIR

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya



RIZQA EL HUSNA

NIM. 1207770 / 2012

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

PERSETUJUAN UJIAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI PERUMAHAN
BATU KUBUNG JORONG SIMPANG SAWAH BALIAK
KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN SOLOK
MENGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

Nama : Rizqa El Husna
NIM/Tahun Masuk : 1207770/2012
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 28 Januari 2016

Disetujui Oleh
Pembimbing,



Drs. Atus Amadi Putra, M.Si
NIP. 19630829 199203 1 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR


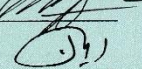
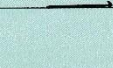
Nama : Rizqa El Husna
NIM/BP : 1207770/2012
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PRODUK
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI PERUMAHAN
BATU KUBUNG JORONG SIMPANG SAWAH BALIAK
KECAMATAN KUBUNG KABUPATEN SOLOK
MENGUNAKAN 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 Januari 2016

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Drs. Atus Amadi Putra, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dra. Hj. Minora Longgom Nst, M.Pd	2. 
3. Anggota	: Dra. Hj. Helma, M.Si	3. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqa El Husna
NIM : 1207770
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi saya dengan judul "**Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Perusahaan Daerah Air Minum di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok 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.

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

Padang, Januari 2016

Diketahui oleh,
Ketua Jurusan Matematika,



Muhammad Subhan, S.Si., M.Si
NIP. 19701126 199903 1 002

Saya yang menyatakan,



Rizqa El Husna
NIM. 1207770

ABSTRAK

Rizqa El Husna : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Perusahaan Daerah Air Minum di Perumahan Batu Kubung jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok Menggunakan Analisis Konjoin

Meningkatnya jumlah penduduk menyebabkan terjadinya pemekaran wilayah yang mengalih fungsikan lahan hijau menjadi daerah pemukiman dan meningkatkan kebutuhan air minum. Berdasarkan data PDAM Kabupaten Solok jumlah pelanggan kategori rumah tangga cenderung meningkat setiap tahunnya, sehingga PDAM kurang maksimal mendistribusikan air bersih kepada pelanggan dan terganggunya aktifitas pelanggan. Hal ini mengakibatkan PDAM banyak menerima keluhan dari pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM yang dilihat dari nilai utilitas level tertinggi dari setiap atribut, kombinasi atribut yang disukai dan kurang disukai, dan atribut yang paling penting menurut pelanggan.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian terapan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PDAM kategori rumah tangga di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok sebanyak 392 SR (satuan rumah tangga). Sampel dalam penelitian ini sebanyak 80 SR. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah survei dengan menggunakan kuesioner, selanjutnya kuesioner tersebut diisi oleh pelanggan yang terpilih menjadi sampel.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai utilitas tertinggi pada masing-masing atribut adalah air yang jernih pada atribut kualitas air. Debit air yang besar pada atribut kuantitas air dan air yang mengalir pada waktu pagi pada atribut kontinuitas air. Kombinasi level yang paling disukai pelanggan adalah air yang jernih, debit air yang besar, dan air yang mengalir pada waktu pagi. Di sisi lain, kombinasi yang kurang disukai pelanggan adalah air yang tidak berbau dan tidak berasa, debit air yang kecil, dan air yang mengalir pada waktu sore. Atribut yang paling penting bagi pelanggan adalah kontinuitas air.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Perusahaan Daerah Air Minum Di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok Menggunakan Analisis Konjoin”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program 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. Atus Amadi Putra, M.Si, Dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan masukan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Ibu Dra. Hj. Helma, M.Si dan Ibu Dra. Hj. Minora Longgom Nasution, M.Pd, Dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Dra. Nonong Amalita, M.Si, Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP.
4. Bapak Muhammad Subhan, S.Si, M.Si, 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 penulis 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 kerja samanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

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

Padang, Januari 2016

Rizqa El Husna

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pertanyaan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II. KAJIAN TEORI	8
A. Defenisi dan Persyaratan Air Bersih	8
B. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).....	12
C. Kepuasan Pelanggan	12
D. Kualitas Produk.....	13
E. Analisis Konjoin.....	17
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Jenis dan Sumber Data	29
C. Populasi dan Sampel	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Variabel Penelitian	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	38
A. Deskripsi Data.....	38
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	38

2. Deskripsi Data Hasil Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	43
1. Atribut Kualitas Produk yang Diinginkan Pelanggan.....	43
2. Kombinasi Atribut yang Paling Diinginkan Pelanggan.....	46
3. Uji Keandalan dan Keshahihan Analisis.....	46
C. Pembahasan.....	47
BAB V. PENUTUP.....	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Jumlah Pelanggan Kategori Rumah Tangga di PDAM Kabupaten Solok.....	2
Tabel 2. Pendekatan Berpasangan	19
Tabel 3. Tabel ANOVA Signifikansi Regresi Berganda	24
Tabel 4. Atribut Kualitas Produk dan Levelnya	32
Tabel 5. Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Produk	32
Tabel 6. Pengkodean Data untuk Regresi	35
Tabel 7. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Tabel 8. Jumlah Responden Menurut Usia	39
Tabel 9. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan	40
Tabel 10. Jumlah Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	40
Tabel 11. Jumlah Responden Menurut Jumlah Anggota Keluarga yang Menetap.....	41
Tabel 12. Jumlah Responden yang Meranking.....	42
Tabel 13. Nilai Utility Level	45
Tabel 14. Tingkat Kepentingan Atribut	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2. Sampel Yang Terpilih	57
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelitian	59
Lampiran 4. Pengkodean Variabel	61
Lampiran 5. Hasil Ouput SPSS	62
Lampiran 6. HasilPerhitunganUtilitas Level dan Tingkat Kepentingan Atribut.....	63

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi makhluk hidup. Selama masih ada kehidupan selama itu pula air masih dibutuhkan, baik untuk melaksanakan kegiatan sehari-hari maupun untuk minum. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan. Oleh karena itu kelestarian dan keberadaan air perlu dijaga dan dijamin agar kebutuhan kita dapat tercukupi.

Indonesia merupakan negara yang mempunyai iklim tropis, artinya memiliki dua musim yaitu musim penghujan dan musim kemarau. Indonesia seharusnya memiliki cadangan air bersih yang cukup. Namun kenyataan yang terjadi adalah kurangnya debit air bersih pada saat musim kemarau dan terjadinya banjir pada saat musim penghujan yang membuat semakin langkanya ketersediaan air bersih di Indonesia. Hal ini dapat terjadi karena kurangnya kesadaran diri manusia untuk memelihara dan mengelola air secara baik. Terjadinya pemekaran wilayah yang mengalihkan lahan hijau atau basah menjadi daerah pemukiman penduduk semakin banyak, sehingga menyebabkan kurangnya daerah resapan air.

Kebutuhan air bersih layak minum merupakan sesuatu yang sangat penting untuk keberlangsungan hidup masyarakat. Oleh karena itu menjaga dan mengelola air bersih yang dilakukan oleh tenaga-tenaga profesional sangatlah penting. Untuk itu perlu campur tangan pemerintah untuk dapat meningkatkan kesehatan masyarakat dengan menyediakan air bersih yang

layak minum. Hal ini ditanggapi pemerintah dengan dibentuknya perusahaan-perusahaan jasa penyedia air bersih yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dimana pengelolaannya diserahkan pada masing-masing daerah tingkat II atau kabupaten atau kota.

Kabupaten Solok merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Barat yang terletak di provinsi yang strategis yaitu dilewati jalur lintas sumatera dan berbatasan dengan Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat. Kabupaten Solok memiliki jumlah penduduk 358.383 jiwa dengan kepadatan penduduk 96 jiwa/km². Salah satu kecamatan di Kabupaten Solok adalah Kecamatan Kubung yang merupakan kecamatan terpadat di Kabupaten Solok dengan jumlah penduduk sebanyak 57.822 jiwa (Kabupaten Solok Dalam Angka, 2014:103).

Tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi dan meningkatnya kegiatan masyarakat akan berdampak pada penyediaan kebutuhan masyarakat seperti air bersih untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun kebutuhan lainnya. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Solok kategori rumah tangga yang terlihat pada pada tabel 1:

Tabel 1. Jumlah Pelanggan Kategori Rumah Tangga di PDAM Kabupaten Solok

Tahun	Jumlah pelanggan (satuan rumah tangga)
2010	8.369 SR
2011	9.097 SR
2012	9.347 SR
2013	9.286 SR
2014	10.229 SR

Sumber : PDAM Kabupaten Solok

Berdasarkan data jumlah pelanggan rumah tangga PDAM Kabupaten Solok di atas terlihat bahwa jumlah pelanggan tiap tahun cenderung mengalami peningkatan. Pada tahun 2011 PDAM Kabupaten Solok mengalami peningkatan pelanggan rumah tangga sebanyak 728 SR. PDAM Kabupaten Solok mengalami peningkatan pelanggan pada tahun 2012 sebanyak 250 SR. Pada tahun 2013 PDAM Kabupaten Solok mengalami penurunan pelanggan sebanyak 61 SR sedangkan pada tahun 2014 mengalami peningkatan pelanggan sebanyak 943 SR. Meningkatnya jumlah pelanggan mengakibatkan air yang didistribusikan juga terus meningkat. Hal ini mengakibatkan instalasi pengolahan air (IPA) kurang maksimal dalam mendistribusikan air bersih.

Dalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan PDAM Kabupaten Solok dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM. PDAM masih mendapat keluhan dari pelanggan pada debit air yang kecil, air yang tidak lancar, dan pematian air secara bergilir yang menyebabkan pelanggan masih mengeluh terhadap kualitas produk PDAM. Namun pada kenyataannya pelanggan masih menggunakan produk PDAM walaupun PDAM belum maksimal dalam mendistribusikan air bersih kepada pelanggan.

Kepuasan konsumen merupakan satu hal yang sangat penting agar terjalinnya hubungan yang baik antara pelanggan dan perusahaan, maka diperlukan pelayanan yang maksimal dan produk yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan. Konsumen yang akan diteliti adalah pelanggan

PDAM kategori rumah tangga di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok. Perumahan Batu Kubung merupakan perumahan yang mayoritas penduduknya merupakan pelanggan PDAM Kabupaten Solok.

Menurut Nasution, (2005: 5) terdapat delapan dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pada produk di antaranya *performance* (performa), *feature* (keistimewaan), *reliability* (kehandalan), *conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), *durability* (daya tahan), *service ability* (kemampuan pelayanan), *easthetics* (estetika), *perceived quality* (kualitas yang dipersepsikan). Dimensi-dimensi inilah yang melekat pada suatu kualitas produk, yang menjadi atribut penentu bagi pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap kualitas yang diberikan.

Secara umum PDAM telah menerapkan kriteria kualitas produk dengan baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun berdasarkan observasi dan wawancara terhadap beberapa pelanggan dalam hal ini masyarakat di Perumahan Batu Kubung didapatkan beberapa keluhan dan masukan terhadap kualitas produk PDAM. Contohnya seperti debit air yang kecil, air yang kurang lancar, air yang tidak jernih pada musim hujan, dan terjadinya pematian air secara bergilir.

Berdasarkan informasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti membatasi masalah pada atribut yang akan diteliti yaitu dimensi estetika (*easthetics*) yang menjadi atribut adalah kualitas air, dimensi daya

tahan (*durability*) yang menjadi atribut adalah kuantitas air, dimensi kehandalan (*reliability*) yang menjadi atribut adalah kontinuitas air. Berdasarkan atribut di atas peneliti akan mengukur sikap konsumen terhadap kualitas produk PDAM untuk mengetahui faktor apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM.

Untuk melihat faktor yang paling diinginkan oleh pelanggan yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM 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 konsumen tentang suatu produk atau jasa atau ide yang dikombinasikan dari beberapa karakteristik atribut. Analisis Konjoin memberikan suatu ukuran kuantitatif mengenai kepentingan relatif suatu atribut terhadap atribut lain dari suatu produk/jasa, yang data pengamatannya sangat fleksibel. Artinya taraf faktor dan respon dari pengamatan yang dilakukan dapat berupa data non metrik.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas, maka dilakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Produk Perusahaan Daerah Air Minum di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok Menggunakan Analisis Konjoin”**.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kombinasi atribut yang berkaitan dengan kualitas produk PDAM dengan menggunakan analisis konjoin?

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berapa nilai utilitas level tertinggi masing-masing atribut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok ?
2. Kombinasi atribut apa yang paling disukai dan kurang disukai pelanggan PDAM di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok?
3. Atribut apa yang paling penting bagi pelanggan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok ?

D. Tujuan Penelitian

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

1. Menentukan nilai utilitas level tertinggi masing-masing atribut yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.
2. Mengidentifikasi kombinasi atribut apa yang paling disukai dan kurang disukai pelanggan PDAM di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.
3. Menentukan atribut apa yang paling penting bagi pelanggan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM di Perumahan Batu Kubung Jorong Simpang Sawah Baliak Kecamatan Kubung Kabupaten Solok.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Peneliti, untuk menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman materi serta menerapkan ilmu dan teori yang telah didapatkan dan dipelajari dalam proses perkuliahan.
2. Instansi, sebagai bahan masukan bagi PDAM Kabupaten Solok dalam menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk PDAM Kabupaten Solok.
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.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Nilai utilitas level tertinggi pada atribut kualitas air adalah air yang jernih sebesar 1,5, dan pada atribut kuantitas air nilai utilitas tertinggi adalah debit air yang besar dengan nilai 2,666 , sedangkan pada atribut kontinuitas air nilai utilitas tertinggi adalah air yang mengalir ada waktu pagi dengan nilai 5,75 .
2. Kombinasi level yang paling disukai pelanggan PDAM di Perumahan Batu Kubung adalah kombinasi dari air yang jernih, dengan debit air yang besar, dan air yang mengalir pada waktu pagi. Sedangkan kombinasi level yang kurang disukai adalah kombinasi dari air yang tidak berbau dan tidak berasa, dengan debit air yang kecil, dan air yang mengalir pada waktu sore.
3. Atribut persyaratan dalam penyediaan air bersih yang paling penting bagi pelanggan PDAM di Perumahan Batu Kubung adalah atribut kontinuitas air, karna memiliki nilai kepentingan tertinggi sebesar 41,87%.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian dapat dipakai sebagai bahan acuan bagi PDAM Kabupaten Solok dalam meningkatkan kualitas air PDAM serta dapat

memberikan inovasi-inovasi terbaru untuk dapat memenuhi keinginan konsumen terhadap kualitas air PDAM.

2. Agar peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis konjoin dalam permasalahan yang sesuai serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Solok. 2014. *Kabupaten Solok Dalam Angka*. Kabupaten Solok
- Hardle, Wolfgang. 2007. *Applied Multivariate Statistical Analysis. Second Edition*. New York : Springer
- Malhotra, Naresh K. 2007. *Marketing Research*. New Jersey : Upper Saddle River.
- Modul Pelatihan “*Water Quality Analysis*”, *Gambaran Umum Pengolahan Air*
- Montgomery, Douglas. 1992. *Introduction to line Regression Analysis*. New York: A Wiley Interscience Publication
- Nasution. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Bogor Selatan : Ghalia Indonesia
- Riduwan & Engkos, Ahmad Kuncoro. 2012. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta
- Sembiring, R.K. 1995. *Analisis Regresi*. Bandung : ITB
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat, Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Tim Penulis UNP. 2012. *Buku Panduan Penulisan Tugas Akhir/Skripsi Universitas Negeri Padang*. UNP Padang
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- www.wikipedia.org/wiki/PDAM