

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI PENAMPUNGAN AIR MINUM TARA WATER DESA
SIDOJADI KECAMATAN BUKIT MALINTANG KABUPATEN
MANDAILING NATAL**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*

OLEH :

Eka Anugrah

20090012

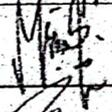
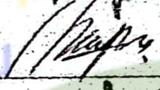
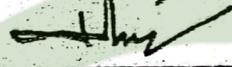
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL**

2024

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

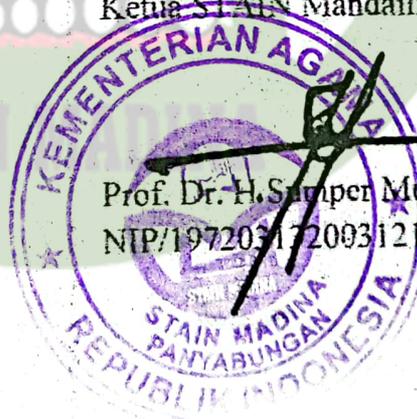
Skripsi ini berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Depot Penampungan Air Tara Water desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal" Eka Anugrah NIM, 20090012, Program studi Manajemen Bisnis Syariah Telah di munaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negri (STAIN) Mandailing Natal, pada tanggal 25 juni 2024.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk dapat di gunakan seperlunya

No	Nama/Nip Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Penguji I		24-7-2024
2	Muhlisah Lubis, M.M NIP. 198804142019082001	Penguji II		30-7-2024
3	Mufti Fahrizal, M.M NIP. 198903292020121009	Penguji III		30-7-2024
4	Arwin, M.A NIP. 198512162019031007	Penguji IV		31-7-2024

Mandailing Natal, Juli 2024
Ketua STAIN Mandailing Natal


Prof. Dr. H. Saipen Mulia Harahap, M.Ag
NIP/197203172003121002



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Eka Anugrah, Nim 20090012 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Penampungan Air Minum Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal” memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat diperlukan sepenuhnya.

Panyabungan, Juni 2024

Pembimbing I



Arwin, M.A
NIP.198512162019031007

Pembimbing II



Mufti Fahrizal, M.M
Nip. 198903292020121009

STAIN MADINA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Anugrah
NIM : 20090012
Tempat/Tgl Lahir : Malintang Julu, 03 Maret 2002
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Pasar Baru Malintang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Penampungan Air Minum Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal”** adalah benar karya saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, Juni 2024
Yang membuat pernyataan



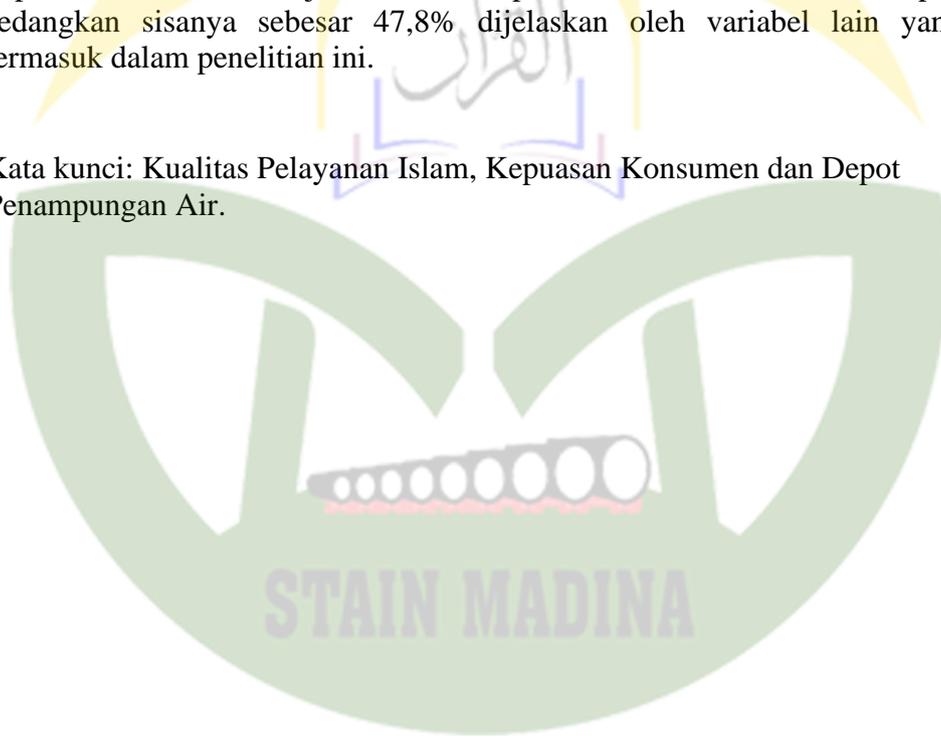
Eka Anugrah
Eka Anugrah
Nim. 20090012

STAIN MADINA

ABSTRAK

Eka Anugrah (20090012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Penampungan Air Minum Tara Water Desa sidjadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di depot air Tara Water Desa Sidjadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal, sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,522 yang berarti 52,2% perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 47,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Islam, Kepuasan Konsumen dan Depot Penampungan Air.



STAIN MADINA

ABSTRACT

Eka Anugrah (20090012). The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at the Tara Water Drinking Water Storage, Sidojadi Village, Bukit Malintang District, Mandailing Natal Regency. This research aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at the Tara Water water depot, Sidojadi Village, Bukit Malintang District, Mandailing Natal Regency. The sample used was 100 respondents using the Accidental Sampling method. By using a simple linear regression analysis method. The research results show that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$. The resulting coefficient of determination is 0.522, which means that 52.2% of changes in the consumer satisfaction variable are explained by changes in the service quality variable, while the remaining 47.8% is explained by other variables not included in this research.

Keywords: Islamic Service Quality, Consumer Satisfaction and Water Storage Depot.

KATA PENGANTAR

Pertama, penulis bersyukur atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia yang telah Allah SWT berikan kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini tepat pada waktunya. Kedua, Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman kegelapan (kebodohan) kezaman yang terang benderang (penuh dengan ilmu pengetahuan).

Sehubungan dengan terselesaikannya skripsi penulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Terhadap Kepuasan Konsumen Di Depot Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal”, hal ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan, bimbingan, nasehat, dan motivasi kepada:

1. Terutama kepada ibu dan ayah saya, bapak Ahmad Dahlan dan Ibu Nurhasna yang selalu menjadi penyemangat dan tak hentinya memberikan doa, perhatian, kasih sayang, serta dukungannya sehingga penulisan bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
3. Bapak Andy Hakim, M.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
4. Bapak Arwin M.A Selaku Pembimbing I yang telah memberikan izin dan persetujuan terhadap judul skripsi yang penulis ajukan serta senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Mufti Fahrizal Harahap, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, arahan, masukan, kemudahan, dan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh bapak\ibu dosen Program Studi Manajemen Bisnis Syariah yang telah memberikan ilmunya selama penulis kuliah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal (STAIN MADINA).
7. Kepada Ibu Ade Hadijatul Z HRP, M.M selaku penasehat Akademik saya, terimakasih atas saran dan masukan selama proses perkuliaha.
8. Seluruh informan dalam penelitian ini yang telah memberikan data dan informasi terkait judul penelitian sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Adik saya yang selalu mensupport dan menjadi teman diskusi yang baik.
10. Keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mensupport saya serta bantuan meterialnya.
11. Sahabat seperjuangan dan seperjalanan Muhammad Ali Hasan Lubis yang selalu menemani saya saat bingbingan sampai selesai dan teman terbaik saya Maulana yang senantiasa selalu sabar dalam mengajari saya dan taman-teman lainnya yang telah mendukung, memotivasi, menghibur, dan membantu saya dalam melakukan penelitian ini.
12. Sahabat seperjuangan Program Manajemen Bisnis Syariah tahun akademik 2020, khususnya MBS-A yang senantiasa memberikan arahan, masukan, kritik dan saran sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Panyabungan, Juni 2024
Yang membuat pernyataan

Eka Anugrah
Nim. 20090012

MOTTO

Sesudah kesulitan pasti ada
kemudahan (**Q.S Al-Insyiroh : 5**)

Hadiah terbaik adalah apa yang kamu miliki, dan takdir
terbaik adalah apa yang kamu jalani (**Ustadz Agam**)

Perbaiki sholatmu maka Allah akan
memperbaiki hidupmu (**Ustadz Attaki**)

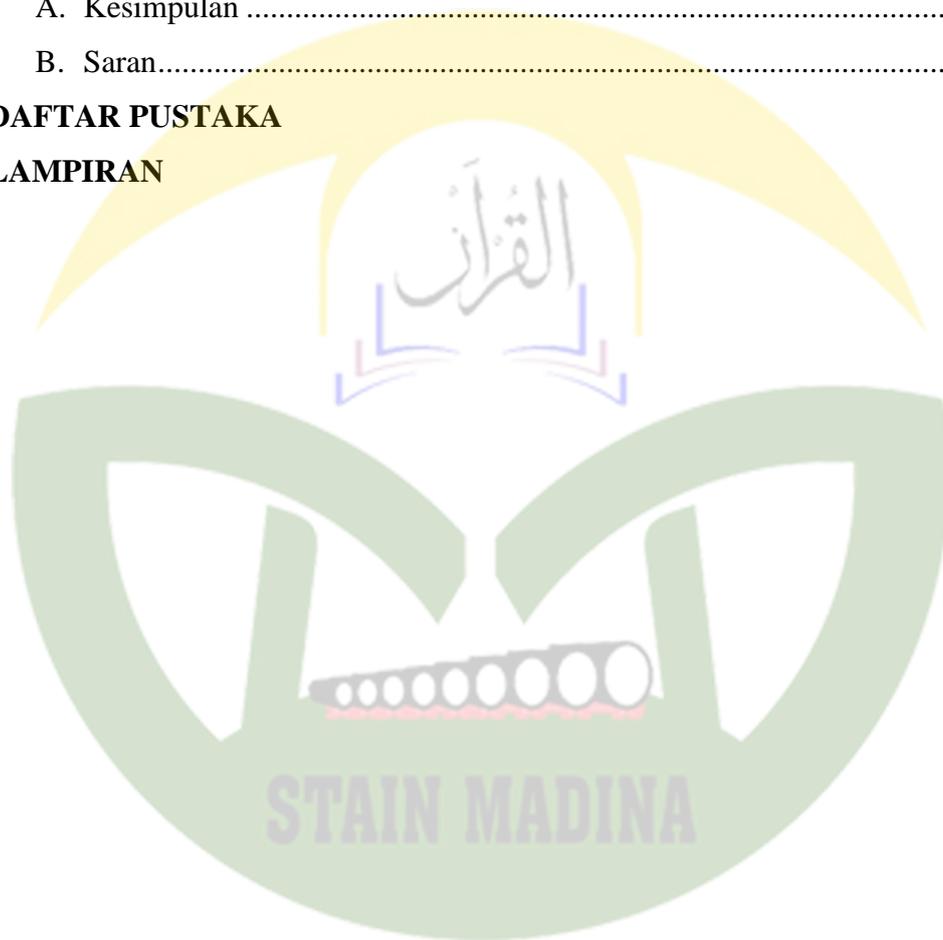
Jadikan pengalaman menjadi
sebuah pelajaran (**Eka**)

STAIN MADINA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBINGBING.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
F. Kegunaan Penelitian	7
G. Defenisi Operasional Variabel	8
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori ⁹	
B. Hasil Penelitian Relevan	17
C. Kerangka Berpikir.....	19
D. Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Populasi dan Sample	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	24

E. Teknik Analisis Data.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Uji Analisis Data	34
C. Pembahasan Hasil Penelitian	41
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	44
B. Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Depot Penampungan Air di daerah Kec. Bukit Malintang	4
Tabel 1.2 Pembeli Langsung ke Tara Water 2010-2022.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Rancangan Kegiatan	22
Tabel 3.2 Angket Skala <i>Likert</i>	25
Tabel 3.3 Kisi-kisi Pertanyaan	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3 Uji Validitas Data Variabel (X)	34
Tabel 4.4 Uji validitas Data Variabel (Y).....	35
Tabel 4.5 Uji Reabilitas Data (X)	36
Tabel 4.6 Uji Reabilitas Data (Y)	36
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	37
Tabel 4.8 Uji Regresi Linear Sederhana	39
Tabel 4.9 Uji T (Uji Parsial)	40
Tabel 4.10 Uji Koefisien Determinasi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Uji Heterokedastisitas <i>Scatterplot</i>	38



LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner
- Lampiran 5 Hasil Uji Tabulasi Data Kualitas Pelayanan
- Lampiran 6 Hasil Uji Tabulasi Data Kepuasan Konsumen
- Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran 8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen
- Lampiran 9 Distribusi Nilai R Tabel
- Lampiran 10 Hasil Uji Rabilitas Kualiatas Pelayanan
- Lampiran 11 Hasil Uji Reabilitas Kepuasan konsumen
- Lampiran 12 Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 13 Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*
- Lampiran 14 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 15 Hasil Uji Distribusi Nilai T Tabel t
- Lampiran 16 Hasil Uji Parsial
- Lampiran 17 Hasil Uji Determinasi R^2
- Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengaruh kemajuan teknologi saat ini sering kali memunculkan produk-produk yang baru yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen, salah satunya adalah produk air minum isi ulang. Produk ini disambut baik oleh konsumen sebagai alternatif solusi dari mendapatkan air yang layak dikonsumsi. Pertumbuhan usaha air minum isi ulang semakin menjamur dengan harga yang jauh lebih murah dari harga air mineral dalam kemasan.

Pentingnya penyediaan air bersih ini menciptakan peluang bisnis salah satu usaha jasa pengisian air minum semakin lama semakin banyak dikenal. Usaha pengisian air minum umumnya dijalankan dalam usaha yang berskala kecil yang kadang-kadang dari strategi sarana dan prasarana harus sesuai dengan standar kesehatan lingkungan. Kebutuhan air minum yang sehat dan layak dikonsumsi merupakan satu peluang usaha bagi pengisian air minum bermineral di masa mendatang.

Suatu perusahaan dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin kompetitif dengan melakukan strategi yang tepat, serta kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan adalah manfaat yang diberikan dari satu pihak kepada pihak lain, yang memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat untuk suatu usaha. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dibutuhkan oleh konsumen melalui jasa yang diberikan, kualitas pelayanan ini menjadi tolak ukur yang dilihat oleh konsumen ketika sedang membeli produk jika pelayanan baik maka konsumen akan merasa puas begitu juga sebaliknya, ketika konsumen tidak puas konsumen akan merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas merupakan konsep yang terus mengalami perkembangan dalam pemaknaannya. Kualitas yang dipahami adalah faktor utama yang mengakibatkan orang melakukan perbandingan. Kualitas memang merupakan

konsumen pembelinya tidak puas. Konsumen yang puas dengan pelayanan, kemungkinan besar akan menjadi konsumen yang royal, bahkan dapat dijadikan promosi yang gratis. Sebaliknya konsumen yang tidak puas malah akan pindah ketempat lain, konsumen yang royal hanya bisa tercapai melalui kepuasan konsumen .

Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas.

Kepuasan atau ketidak puasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang *real* atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

Agara kepuasan konsumen dapat tercapai perusahaan harus menerapkan dimensi kualitas pelayanan, dan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimana insikatoe kepuasan konsumen menurut (Fikri, 2022) yaitu, perasaan puas, minat untuk berkunjung kembali, kesesuaian dengan kebutuhan pembeli, totalitas memberikan layanan, kesenangan dan kenyamanan. Faktor yang memepengaruhi kepuasan konsumen menurut **(Fikri, 2020)** Kebutuhan dan keinginan konsumen, pengakaman masalalu ketika mengkonsumsi, pengalaman dari teman-teman.

Pengaruh kepuasan konsumen terhadap pembelian menurut (Tjiptono, 2019) yaitu situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Maka secara singkat arti kepuasan konsumen adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen, untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan baik barang maupun jasa. Mempunyai produk atau jasa terbaik, berkualitas merupakan incaran konsumen. Oleh sebab itu kepuasan konsumen hingga saat ini telah menjadi visi, misi, tujuan, pada sebuah usaha yang dijalankan. Karna semakin baik produk maupun jasa ini akan berpengaruh penting untuk menarik konsumen yang berpeluang kemungkinan besar pelanggan akan percaya dengan membutuhkan produk yang ditawarkan.

Peranan depot air minum isi ulang semakin besar saat ini, hal ini dilihat dari banyaknya depot air dengan berbagai macam produk dan fasilitasnya. Persaingan, maka keberadaan depot dan perkembangannya sangat dipengaruhi dalam segi pelayanan terutama pelayanan secara syari'ah Islam. Yang dijelaskan dalam Al-Qur'an suroh Az-Zalzalah ayat 7 dan 8 yang berbunyi:

فَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ خَيْرًا يَرَهُ ﴿٧﴾ وَمَنْ يَعْمَلْ مِثْقَالَ ذَرَّةٍ شَرًّا يَرَهُ ﴿٨﴾

Artinya : “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan sebesar biji dzarrah dia akan melihat balasannya (7), dan barang siapa yang mengerjakan kejahatan sebesar biji dzarrah, niscaya ia akan melihat balasannya pula (8)

Ayat ini menjelaskan setiap orang Islam harus memiliki etika bisnis yang benar, pemahaman mengenai kepuasan, promosi, layanan dan loyalitas menjadi seperti dikawal oleh kesadaran adanya pengawasan dari yang maha pencipta. Aktivitas sekecil apapun tetap berdimensi spritual jika dilakukan oleh seorang pelaku bisnis yang bertaqwa.

Pelaku bisnis yang bertaqwa adalah sekumpulan prilaku yang dimiliki oleh manusia yang dipengaruhi oleh sifat, emosi, nilai, etika. Dengan mengelola kekayaan alam kemampuan sumber daya insani menjadi

menjadi barang yang bermamfaat atau berguna untuk digunakan oleh konsumen dengan memperhatikan cara berbisnis secara syari'ah Islam untuk mengembangkan suatu bisnis yang dijalankan.

Agar sebuah bisnis dapat berkembang dengan baik maka perusahaan harus mengantisipasi perkembangan ekonomi yang semakin tinggi, dengan melakukan strategi yang cepat agar mengantisipasi kecendrungan ekonomi dimasa yang akan datang, dan harus dapat bersaing dengan perusahaan lain yang dapat bergerak dibidang yang sama. Hal itu dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan dan kemajuan perusahaan.

Depot air di Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal perlu juga memperhatikan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berikut ini daftar penampungan air di Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal sebagai berikut:

Tabel 1.1

depot penampungan air di Daerah Kecamatan Bukit malintang

NO	Nama Depot Isi Ulang	Alamat Desa
1	Tara Water	Sidojadi kec. Bukit Malintang
2	Dini Water	Malintang kec. Bukit Malintang
3	Amira Water	Lambou kec. Bukit Malintang

sumber: Kantor Pelayanan Perizinan usaha Kecamatan Bukit Malintang

Dari beberapa depot penampungan air yang dipaparkan penulis, data depot penampungan air di Kecamatan Bukit Malintang. Penulis tertarik meneliti depot penampungan air Tara Water yang terletak di Desa Sidojadi dikarenakan depot air Tara Water ini satu-satunya depot air yang berbeda dari yang lain. Dimana Pelayanan yang tidak dilihat dari segi pelayanan yang baik saja melainkan juga mengerti, memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen baik dari segi fasilitas yang disediakan (**Thotiq, 2018**).

Dilihat dari penjelasan diatas depot air Tara Water memiliki faktor pendukung yang berbeda dari depot lain yaitu bukan hanya mengutamakan kepuasan konsumen saja akan tetapi juga memperhatikan tentang

kepedulian kepada masyarakat sekitar depot air Tara Water dalam segi faktor pendukung yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan tempat tunggu bagi konsumen, yaitu taman yang begitu luas dipasilitasi dengan wahana bermain anak-anak.
2. Menyediakan kamar mandi, untuk konsumen apa bila ingin buang air saat menunggu pengisian air.
3. Mengundang anak yatim setiap sekali setahun di depot penampungan air Tara Water.
4. Mengadakan acara sekali setahun tentang lomba berprestasi anak-anak dalam bidang Agama dan Sosial.
5. Membuat tempat pengajian anak-anak pada malam hari dari jam 19:00-20:30 WIB setiap malam.

Dari faktor pendukung tersebut yang membuat depot penampungan air Tara Water berbeda dengan depot lainnya di Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal, bukan hanya sekedar memperhatikan tentang kepuasan konsumen juga memperhatikan tentang kepedulian kepada masyarakat sekitar depot air Tara Water. Selain itu yang menjadi pembeda depot Tara Water dengan depot penampungan lain, depot Tara Water memiliki sifat yang jujur atau keterbukaan baik dari segi kualitas produk, misalkan ketika hujan datang secara terus menerus air akan sedikit keruh dan itu diberitahukan kepada konsumen apakah tetap mau membelinya atau tidak. Bukan hanya dari segi kualitas produk saja, dari segi harga juga dijelaskan oleh depot air Tara Water yaitu konsumen yang depot air Tara Water harganya Rp.3.000 dan jika diantar kerumah Rp.5.000 dijelaskan kepada konsumen pertambahan harga produk karna untuk biaya transportasi saat mengantar kerumah pembeli. Selain itu penulis juga mendapatkan data tentang konsumen dalam pertahunnya yang membeli air dari depot Tara Water yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Konsumen Tara Water 2019-2022

No	Tahun	Jumlah Konsumen
1	2019	10.800
2	2020	11.101
3	2021	10.011
4	2022	9.080
5	2023	9.805
Jumlah		50.797

Sumber: Pemilik depot Tara Water

Dari tabel diatas konsumen yang membeli air di depot Tara Water cukup baik di tahun 2019-2021 dengan jumlah konsumen 31.912 konsumen. Tetapi di tahun 2022-2023 konsumen berkurang dengan jumlah konsumen 18.885 konsumen, depot Tara Water buka dari jam 07:00-18:00 WIB. Salah satu observasi yang didapatkan penulis akibat dari turunnya konsumen di depot Tara Water yaitu dikarenakan, pengetahuan karyawan tentang pelayanan secara Islam masih kurang.

Dilihat dari turunnya minat beli masyarakat terhadap depot air Tara Water dikarenakan *karyawan yang kurang ramah kepada konsumen, terkadang karyawan suka memberikan perlakuan yang beda kepada konsumen yaitu ketika konsumen yang datang adalah teman atau saudara karyawan mereka ramah dan suka mengajak bercanda ketika konsumen yang datang dikenali oleh karyawan, akan tetapi ketika orang biasa yang datang membeli terkadang mereka acuh tak acuh kepada pembeli, padahal dari segi pelayanan tidak boleh membeda-bedakan konsumen, semua harus sama rata kepada siapapun itu karyawan harus tetap mengedepankan sikap kekeluwargaan, keramahan serta kelembutan terhadap konsumen. (Adinda, 2023)*

Kendala yang kedua yaitu *kelalaian kecepatan pengisian dan pengantaran air yang kadang tidak sampai tepat waktu di rumah konsumen. Sifat karyawan Tara Water yang kurang disiplin dalam mengerjakan*

tugasnya padahal dari kendala tersebut dapat menurunkan jumlah konsumen pada depot air Tara water karna sifat karyawan yang kurang memperhatikan tentang kepuasan konsumen. (Rozy, 2023)

Dari kendala yang di dapatkan penulis didepot penampungan air Tara Water, penulis tertarik mengangkat judul **''Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penampungan Air Minum Depot Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal''**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut;

1. Pelayanan yang diberikan karyawan di depot air Tara Water kurang ramah
2. Adanya kekecewaan pelanggan terhadap ketepatan waktu pengantaran air
3. Karyawan yang suka membeda-bedakan konsumen

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah pokok permasalahan yang akan dilakukan dalam laporan ini agar penyusun dan pembahasan penulis dapat berfokus dan terarah dengan jelas. Adapun pembatasan masalah yang akan disajikan adalah **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penampungan Air Minum Depot Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal.**

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan Pembatasan masalah yang telah ditemukan diatas, maka rumusan masalah yang di angkat adalah **Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penampungan Air**

Minum Depot Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penampungan Air Minum Depot Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
 - a. Membantu membuka wawasan mahasiswa untuk memecahkan suatu masalah yang berada didunia perusahaan.
 - b. Penulis dapat menambah pengetahuan tentang materi teori kuliah agar dapat melakukan riset ilmiah dan menyajikannya dalam karya ilmiah yang baik.

2. Manfaat bagi depot penampungan air Tara Water

Penelitian ini dapat dijadikan acuan infotmasi dalam memberikan layanan jasa kepada pengunjung, serta berguna untuk memahami tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3. Manfaat bagi institut pendidikan

Bagi institut diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi Sekolah Tinggi Agama Islam Negri Mandailing Natal, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pembeli.

G. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional adalah defenisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti dengan cara memberi arti kegiatan atau memberi arti suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Defenisi operasional yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

1. Menurut **(Muhammad, 2020)** Kualitas pelayanan adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan (Pelayanan) sesuai keinginan,kebutuhan maupun harapan konsumen.
2. Menurut **(Vebir, 2018)** Kepuasan konsumen berbarengan dengan ketidakpuasan. Artinya adalah respon konsumen terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. jadi, kepuasan adalah sebagai suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi produk.

