

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AIR MINUM ISI ULANG
DEPOT GIGA OESAPA KOTA KUPANG**

ANDERIAS GERI UMBU DETA
NIM : 20410089

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi

Guna Memenuhi Sebagian Dari

Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai

Gelar Sarjana Manajemen



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA

KUPANG

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AIR MINUM ISI ULANG
DEPOT GIGA OESAPA KOTA KUPANG**

Dipersembahkan dan disusun oleh

ANDERIAS GERI UMBU DETA
20410089



Menyetujui

Pembimbing I

Alva Elita Sjoen, SE.,MM
NUPTK: 0463761662230172

Pembimbing II

Drs. Robert A. Serang, M.Si
NUPTK: 7241744645130080

Disahkan Oleh

Dekan Fakultas Ekonomi



Hermyn B. Hina, SE. M.Si
NUPTK: 7857746647230152

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA AIR MINUM ISI ULANG
DEPOT GIGA OESAPA KOTA KUPANG**



Dipersembahkan dan disusun oleh

ANDERIS GERI UMBU DETA
20410089

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 27 Januari 2026

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Frankie J. Salean, SE.,MP	
Penguji Anggota	Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing I	Alya Elita Sjioen, SE.,MM	
Penguji Anggota/ Pembimbing II	Drs. Robert A. Serang, SE.,MM	

SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN



Dekan Fakultas Ekonomi

Hermyn B. Hina, SE. M.Si

NUPTK: 7857746647230152

Ketua Program Studi Manajemen

Maromi Merlin Mbate, SE., M.Sc

NUPTK: 1136754655230123



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. Adisucipto, PO. Box. 147, Oesapa, Kupang, NTT-Indonesia, 85228
(0380) 881667, (0380) 881677,
ukawfe25@gmail.com, http://ukaw.ac.id

SURAT PERNYATAAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anderias Geri Umbu Deta
NIM : 20410089
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Giga Oesapa Kota Kupang.**" yang diusulkan dalam skema penelitian Skripsi untuk Tahun Akademik 2024/2025 bersifat Original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/peneliti sebelumnya.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan proses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Dekan,



Hermyn B. Hina, SE., M.Si
NUPTK: 7857746647230152

Kupang, 29 Juli 2025
Yang Menyatakan
Mahasiswa



Anderias Geri Umbu Deta
NIM. 20410089



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI
Jln. AdisuciptoTelp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa, Tanggal 27 Januari 2026 telah dilaksanakan Ujian Skripsi tingkat Sarjana (S1) atas nama:

Nama : Anderias Geri Umbu Deta
TTL : We,e Karedi, 29 Oktober 2002
NIM : 20410089
Jurusan/Progdi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Giga Oesapa Kota Kupang
Pembimbing I : Alya E. Sjoen, SE., MM
Pembimbing II : Drs. Robert A. Serang, M.Si

Dengan hasil sebagai berikut:

Nama Penguji	Status Penguji	Nilai Awal	Bobot	Nilai Akhir
Frankie J.Salean, SE.,MP	Utama	70	X 40%	28
Melvin K. Djami Rane, SE.,MM	Anggota	75	X 20%	15
Alya E. Sjoen, SE., MM	Anggota	76	X 20%	15,2
Drs. Robert A. Serang, M.Si	Anggota	76	X 20%	15,2
Total Nilai Yang Diperoleh: 73,4				
Nilai Aksara: B+ (Sangat Baik)				

Kupang, 27 Januari 2026

Dekan Fakultas Ekonomi - UKAW



Hermy B. Hina, SE., M.Si
NUPTK. 7857746647230152

MOTTO

Marilah kepada-Ku, semua yang letih lesu dan berbeban berat,

Aku akan memberi kelegaan kepadamu

(Matius 11:28)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yesus yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menolong dan menuntunku dalam setiap proses selama mengerjakan skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik.
2. Ayah tercinta Stepanus Umbu Deta dan ibu tercinta Margareta Lende yang menjadi cahaya dengan menyanyangi dan mengasihiku dari lahir serta selalu memberikan moril dan material serta doa yang tiada henti dalam menyelesaikan studi saya.

Kakak Lidia Girda Umbu Deta, Adik Paulina Gita Umbu Deta, Alfius Gio Umbu Deta, dan Putriyati Umbu Deta yang memberikan doa dan dukungan buat saya.

3. Yang tersayang kepada sahabat, teman-teman angkatan 20 terutama teman-teman Kelas B dan teman-teman Paulino GG, Io, Ano, Fiktor, Riyan, Yos, Adrian, Mausang, dan lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya satu persatu yang membantu dan mendukung hingga penulis bisa meraih gelar.
4. Almameter tercinta Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
5. Keluarga besar Ina Ngele yang selalu memberikan dukungan dalam doa.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas penyertaan dan kasih-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Depot Giga Oesapa Kota Kupang.

Terselesai-nya skripsi ini tentu saja tidak lepas dari peran dan bantuan banyak pihak yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, masukan maupun saran. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa menyampaikan rasa hormat dan Terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Godlief F. Neonufa, MT selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang selaku pimpinan tertinggi di Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Ibu Hermin B. Hina, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Drs Robert A. Serang, M.,Si selaku wakil Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus sebagai pembimbing II yang bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Maromi Merlin Mbate, Se.,M,Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Dosen Penasehat Akademik.
5. Ibu Alya Elita Sjioen, S.E.,MM selaku pembimbing I yang bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.

6. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.
7. Penulis menyadari bahawa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran yang kondusif.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih Teriring Salam dan Doa yang Tulus.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGATAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Persoalan Penelitian	6
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Landasan teori	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	8
2.1.1.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	9

2.1.1.3	Faktor – Faktor Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2	Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.3	Karakteristik Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.4	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.5	Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3	Kepuasan Konsumen	16
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.3	Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.2	Konsep Penelitian	19
2.3	Kerangka Dasar Pemikiran Dan Hipotesis.....	19
2.3.1	Kerangka Dasar Pemikiran.....	19
2.3.2	Hipotesis.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....		23
3.1	Populasi Dan Sampel.....	23
3.1.1	Populasi	23
3.1.2	Sampel	23
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.3	Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran.....	25
3.4	Teknik Analisis Data	26

3.4.1 Analisis Pendahuluan.....	26
3.4.2 Analisis Lanjutan	26
3.4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	26
3.4.2.2 Teknik Pengujian Hipotesis	27
3.4.2.3 Koefisien Determinasi R^2	27
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	29
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1 Profil Dan Sejarah Depot Giga Oesapa Kota Kupang	29
4.1.2 Visi Dan Misi Depot Giga Oesapa Kota Kupang	30
4.1.3 Karakteristik Responden.....	30
4.2. Analisis Pendahuluan.....	33
4.2.1 Kualitas Pelayanan	34
4.2.2 Kepuasan Konsumen	35
4.2.3 Loyalitas Pelanggan.....	37
4.3 Analisis Lanjutan	38
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.3.2 Uji T (Uji Parsial)	40
4.3.3 Uji F (Uji Simultan).....	41
4.3.4 Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.4 Bahasan Hasil Analisis.....	43
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	43
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45

BAB V KESIMPULAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Implikasi Teoritis	46
5.3 Implikasi Terapan.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
<u>KUESIONER PENELITIAN</u>.....	51
TABULASI.....	54
HASIL UJI ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	57

DAFTAR TABEL

<u>Tabel 1.1 Data penjualan air minum isi ulang depot giga oesapa</u>	24
<u>Tabel 3.1 Indikator Empirik dan Skala Pengukuran</u>	25
<u>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin</u>	31
<u>Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia</u>	31
<u>Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan</u>	32
<u>Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Produk (X1)</u>	34
<u>Tabel 4.5 Jawaban Responden mengenai Variabel kepuasan konsumen (X2)</u>	36
<u>Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Variabel loyalitas pelanggan (Y)</u>	37
<u>Tabel 4.7 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda</u>	39
<u>Tabel 4.8 Hasil uji f (uji simultan)</u>	41
<u>Tabel 4.9 Uji koefisien determinasi (R^2)</u>	43

DAFTAR GAMBAR 1

2.3.1 Kerangka Dasar Pikir	21
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran. 1 Kuesioner Penelitian</u>	51
<u>Lampiran 2. Tabulasi data</u>	54
<u>Lampiran 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda</u>	57