

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT CINTA AIR
MINUM MENGGUNAKAN PENDEKATAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM)**

SKRIPSI

*Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Prodi Teknik
Industri, Fakultas Teknik
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan Oleh:

Iqbal Hidayat

NIM : 2226201005

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN PADA PT CINTA AIR
MINUM MENGGUNAKAN PENDEKATAN TOTAL QUALITY
MANAGEMENT (TQM)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Iqbal Hidayat
NIM: 2226201005

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 31 Juli 2026
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi **BY. Rahadi Meta Tri S., S.T., M.T.**
NIDN : 0418067904

Penguji 1 **Ismail, S.SiT., M.T.**
NIDN : 0418028003

Penguji 2 **BY. Rahadi Meta Tri S., S.T., M.T.**
NIDN : 0418067904



Bandung, 24 Agustus 2026
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Sili Al-Aitaam

Istia Siti Amalia, S.P., M.P.
NIDN : 0422099102

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu. Penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 24 Agustus 2026

Penulis,

Dosen Pembimbing



Iqbal Hidayat
NIM : 2226201005

Ir. Miftahu Babil Yasari, M.T.
NIDN : 0404046601

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen pada PT. Cinta Air Minum. Persaingan dalam bisnis semakin sengit, sehingga perusahaan harus memberikan layanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan, agar dapat meningkatkan keputusan mereka dalam membeli produk atau jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, tingkat keputusan pembelian, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. Cinta Air Minum. SERVQUAL yang diajukan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry digunakan sebagai dasar dalam mengukur kualitas layanan, serta konsep **Total Quality Management (TQM)** sebagai landasan dalam menjelaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 konsumen PT Cinta Air Minum yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria pernah membeli produk dan memperoleh pelayanan dari perusahaan. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji korelasi, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis (uji t) menggunakan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan keputusan pembelian berada pada kategori baik. Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak positif terhadap keputusan seseorang untuk membeli. Uji hipotesis menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$), sehingga hipotesis penelitian diterima. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,780 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,608 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 60,8% terhadap keputusan pembelian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT. Cinta Air Minum.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian, SERVQUAL, Total Quality Management (TQM), Regresi Linier Sederhana.*

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of service quality as one of the factors influencing consumer purchasing decisions at PT Cinta Air Minum. Increasingly intense business competition requires companies to provide services that are able to meet customer expectations in order to strengthen consumers' purchasing decisions. This study aims to determine the level of service quality, assess the level of consumer purchasing decisions, and analyze the effect of service quality on purchasing decisions at PT Cinta Air Minum. The SERVQUAL model developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry is used as the basis for measuring service quality, while the concept of Total Quality Management (TQM) is used as a managerial foundation for explaining the importance of continuous service quality improvement. The research employed a quantitative method with descriptive and verificative approaches. Data were collected through questionnaires distributed to 50 consumers of PT Cinta Air Minum who were selected using purposive sampling based on the criteria of having purchased the company's products and experienced its services. Data analysis included validity testing, reliability testing, simple linear regression analysis, correlation analysis, coefficient of determination analysis, and hypothesis testing using the t-test with IBM SPSS Statistics. The results indicate that both service quality and purchasing decisions are categorized as good. The regression analysis shows that service quality has a positive effect on consumer purchasing decisions. Hypothesis testing produced a significance value of 0.000 (< 0.05), indicating that the research hypothesis is supported. The correlation coefficient of 0.780 indicates a strong relationship, while the coefficient of determination of 0.608 shows that service quality explains 60.8% of the variation in purchasing decisions. Therefore, it can be concluded that service quality has a positive and significant effect on consumer purchasing decisions at PT Cinta Air Minum.

Keywords: Service Quality, Purchase Decision, SERVQUAL, Total Quality Management (TQM), Simple Linear Regression.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT Cinta Air Minum Menggunakan Pendekatan *Total Quality Management* (TQM)" dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sali Al-Aitaam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan, tingkat keputusan pembelian konsumen, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada PT. Cinta Air Minum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan berpengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa, motivasi, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak., selaku Rektor Universitas Sali Al-Aitaam, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan tinggi serta mengembangkan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan di Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Ibu Istia Siti Amalia, S.P., M.P., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Sali Al-Aitaam, yang telah memberikan dukungan, arahan, serta menciptakan lingkungan akademik yang kondusif sehingga penulis dapat

mengikuti proses pendidikan dan menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

3. Bapak BY. Rahadi Meta Tri Sulaksana, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Sali Al-Aitaam, yang telah memberikan bimbingan akademik, motivasi, serta kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan pengetahuan dan menyelesaikan seluruh proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
4. Bapak Ir. Miftahu Babil Yasari, M.T., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, kritik, serta saran yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Para Dosen Penguji Skripsi, yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang membangun sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Kedua orang tua tercinta, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat dan motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.
7. Teman-teman Program Studi Teknik Industri, khususnya Syahdan, Ade Reza, Susanti, Jamil, Rizan, Diki, M. Arik, Moch Iqbal, Adit, Kayla, dan Farida, yang telah memberikan semangat, dukungan, kebersamaan, serta berbagai pengalaman berharga selama menjalani perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi.
8. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Cinta Air Minum, yang telah memberikan izin penelitian, bantuan, serta informasi yang diperlukan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Diri penulis sendiri, yang telah berusaha dengan penuh kesabaran, ketekunan, dan semangat dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Seluruh proses yang telah dilalui menjadi pengalaman berharga yang diharapkan dapat menjadi bekal dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang.

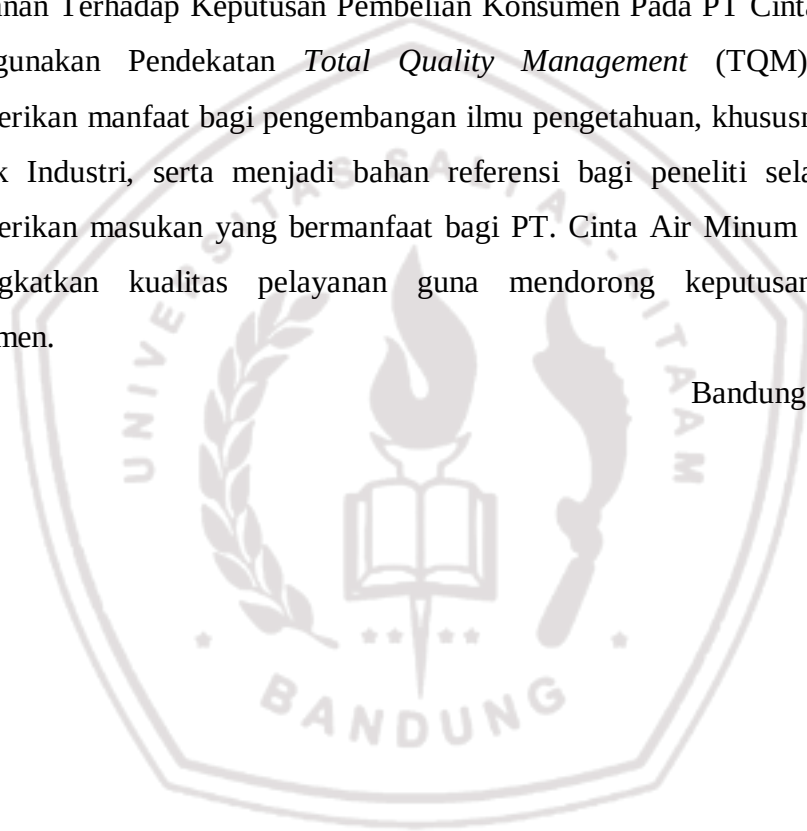
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi tambahan referensi dalam bidang manajemen kualitas dan pemasaran, serta memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi yang berjudul " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT Cinta Air Minum Menggunakan Pendekatan *Total Quality Management* (TQM)" ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Teknik Industri, serta menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan memberikan masukan yang bermanfaat bagi PT. Cinta Air Minum dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan guna mendorong keputusan pembelian konsumen.

Bandung, 22 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	3
ABSTRAK.....	4
ABSTRACT.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	Error! Bookmark not defined.ii
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.4.3 Manfaat Kebijakan dan Pengembangan Industri	Error! Bookmark not defined.
1.4.4 Manfaat bagi Peneliti Selanjutnya.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Kajian Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Teori Atau Konsep	Error! Bookmark not defined.
2.4 Hipotesis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metodologi Penelitian	Error! Bookmark not defined.6
3.2 Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Tempat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5 Desain Penelitian	40
3.6 Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1 Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6.2 Operasionalisasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.7 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel...	Error! Bookmark not defined.
3.7.1 Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
3.7.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.7.3 Jumlah Responden Penelitian	Error! Bookmark not defined.	1
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.	
3.9 Transformasi Data	Error! Bookmark not defined.	
3.10 Uji Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.	
3.10.1 Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.	
3.10.2 Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.	
3.11 Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.	
3.11.1 Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.	
3.11.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.	
3.11.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	Error! Bookmark not defined.	
3.11.4 Uji Hipotesis (Uji t).....		60
3.11.5 Koefisien Korelasi		61
3.11.6 Koefisien Determinasi (R^2).....		61
3.11.7 Interpretasi Hasil Berdasarkan Pendekatan TQM.....	Error! Bookmark not defined.	
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.	
4.1 Gambaran umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.	
4.1.1 Sejarah singkat PT Cinta Air Minum	Error! Bookmark not defined.	
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.	
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.	
4.1.4 Deskripsi Produk.....	Error! Bookmark not defined.	
4.1.5 Proses Operasional Perusahaan.....		70
4.2 Deskripsi penelitian		71
4.3 Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.	
4.3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.	
4.3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.	
4.3.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.	
4.3.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.	
4.4 Deskripsi Hasil Kuesioner	Error! Bookmark not defined.	
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.	
4.4.2 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.	
4.5 Uji Kualitas Data		80
4.5.1 Uji Validitas		80
4.5.2 Uji Reliabilitas.....		82
4.6 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.	
4.6.1 Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.	
4.7 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.	
4.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.	
4.9 Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.	
4.10 Koefisien Determinasi (R^2)		90
4.11 Pembahasan.....		91
4.11.1 Kondisi Kualitas Pelayanan PT. Cinta Air Minum		92

4.11.2 Kondisi Keputusan Pembelian Konsumen PT. Cinta Air Minum	Error! Bookmark not defined.
4.11.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	101
4.11.4 Interpretasi Hasil Berdasarkan Pendekatan TQM.....	Error! Bookmark not defined.
4.11.5 Implikasi Manajerial Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ringkasan Pencapaian Penjualan PT Cinta Air Minum per Depot.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 2 Rekapitulasi Keluhan Pelanggan PT Cinta Air Minum.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1. 3 Rekapitulasi Ketepatan Waktu Pengiriman PT Cinta Air Minum	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Kerangka Integrasi SERVQUAL dan Pendekatan TQM	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan .	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Menurut Lama Menjadi Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Hasil uji reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Hasil uji normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi (R²)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Integrasi Hasil SERVQUAL dengan Pendekatan TQM.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 16 Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan PT Cinta Air Minum	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian dengan Pendekatan Total Quality Management (TQM).....** Error! Bookmark not defined.
- Gambar 3. 1 Flowchart Desain Penelitian.....** Error! Bookmark not defined.
- Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Cinta Air Minum....**Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing	134
Lampiran 2 Surat Keterangan Izin Penelitian.....	136
Lampiran 3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	137
Lampiran 4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian	139
Lampiran 4 Data Target sale dan Rute sale.....	140
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas Instrumen Penelitian	142
Lampiran 3 Kegiatan Karyawan di Lapangan.....	150

