

ABSTRAK

Ummu Hani Alfiatun, NIM 152210166, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul skripsi: “Analisis Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Air Minum dalam Kemasan (AMDK) dengan Menggunakan Metode *Perceived Quality* (PQ) dan Customer Satisfaction Index (CSI) (Studi Perbandingan terhadap Aqua dan Le Minerale)”. Dosen Pembimbing: Dr. SS. Saaptika Kancana, M.Si.

Penelitian ini bertujuan membandingkan persepsi konsumen terhadap kualitas AMDK merek Aqua dan Le Minerale menggunakan metode *Perceived Quality* (PQ) dan Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik random sampling pada 64 responden dari populasi 178 orang. Hasil menunjukkan terdapat perbedaan persepsi kualitas antara kedua merek berdasarkan delapan dimensi kualitas Garvin. Skor CSI Aqua sebesar 78,76 dan Le Minerale 77,92 keduanya dalam kategori “Puas”, dengan Aqua unggul tipis. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas Aqua sedikit lebih positif. Penelitian ini memberikan masukan bagi produsen AMDK dalam meningkatkan kualitas dan strategi pemasaran.

Kata Kunci: *Perceived Quality*, Customer Satisfaction Index, Air Minum Dalam Kemasan, Aqua, Le Minerale, Persepsi Konsumen