

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
DI BDLLODD RESTO**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi



Oleh

Dewa Putu Sutha Narwastu Mahendra

NIM 1717041071

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**



Skripsi oleh Dewa Putu Sutha Narwastu Mahendra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 17 Nopember 2021

Dewan Penguji,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M.
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 17 Nopember 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi




Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA, CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di 'Bdlodd Resto'" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 18 Januari 2022

Yang membuat pernyataan:


Dewa Putu Sutha Narwastu Mahendra
NIM. 1717041071



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di ‘Bdlodd Resto”**. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

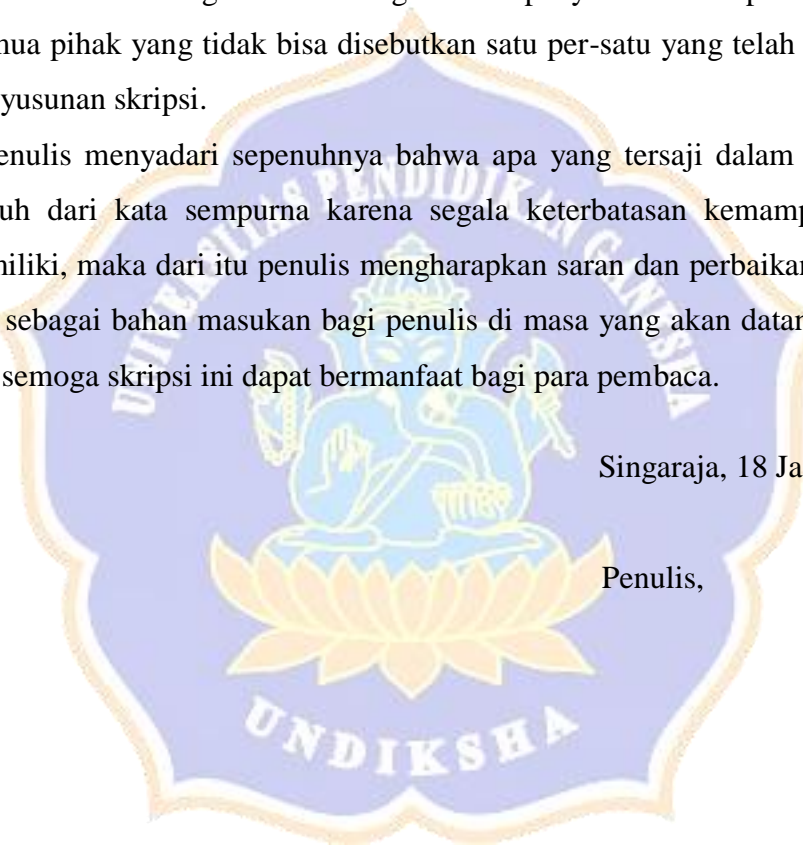
- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA, CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
- (6) Rahutama Atidira, S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk – petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
- (7) Bapak dan Ibu dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.

- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku – buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
- (10) Teristimewa kepada Ayah dan Ibu tercinta adik tersayang, serta keluarga besar terkasih yang tiada henti memberikan semangat, motivasi, dorongan moral dan doa yang terbaik untuk saya dalam menyelesaikan studi dan skripsi.
- (11) Sahabat dan teman – teman saya: Ketut Yudha Adinugraha yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
- (12) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang telah membantu penyusunan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 18 Januari 2022

Penulis,



Daftar Isi

	Halaman
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Kajian Empiris.....	19
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas.....	23

2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas.....	24
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	24
2.6 Kerangka Pemikiran.....	26
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.4 Populasi Penelitian.....	28
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.7 Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.8.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
3.9 Pengujian Hipotesis.....	38
3.9.1 Uji F (secara simultan).....	38
3.9.2 Uji t (secara simultan).....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Data.....	41
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	42
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
4.4 Koefisien Determinasi.....	45
4.5 Pengujian Hipotesis.....	45
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46

4.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
4.6 Pembahasan.....	45
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	48
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	49
4.7 Implikasi.....	50
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Rangkuman.....	52
5.2 Simpulan.....	54
5.3 Saran.....	54
DAFTAR RUJUKAN.....	56
LAMPIRAN.....	59



Daftar Tabel

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1	Definisi dan Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 4.1	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3	Ringkasan Output SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	44



Daftar Gambar

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	26



Daftar Lampiran

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian.....	59
Lampiran 02	Tabulasi Data.....	63
Lampiran 03	Distribusi Nilai R tabel.....	67
Lampiran 04	Deskripsi Data.....	68
Lampiran 05	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	69
Lampiran 06	Pengujian Asumsi Klasik.....	70
Lampiran 07	Analisis Regresi Linier Berganda.....	73

