

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA KEDAI KOPI NAU KRISNA BEACH STREET**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi



OLEH

DESAK PUTU CYNTHIA BELLA

NIM 1817041077

**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**

Menyetujui

Pembimbing I



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001


Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Desak Putu Cynthia Bella
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 22 Februari 2022

Dewan Penguji,



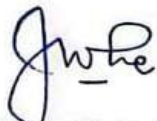
Gede Putu Agus Jana Susila S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Ketua)



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

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada

Hari : Selasa
Tanggal : 22 Februari 2022

Mengetahui

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



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



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA.
NIP. 1979061620021210

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ 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, 22 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



Desak Putu Cynthia Bella

NIM. 1817041077

**“NOTHING IS IMPOSSIBLE
IF YOU WANT TO TRY”**

-KAI



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA selaku Pembimbing I dan Bapak Rahutama Atidira S.T., M.M selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarah, saran, masukan dan motivasi yang bermanfaat selama menyelesaikan skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta Dewa Nyoman Laba dan Jero Putu Gatrini yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah tergantikan.

Kepada saudara-saudara saya tercinta, serta keluarga besar tercinta yang tidak hentinya memberikan semangat dan dorongan moral serta doa-doa dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Kepada Teman dan Sahabat saya yang telah melewati banyak rintangan dan yang dengan senantiasa mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini

Terimakasih

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., 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 Hetyanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA, selaku Pembimbing I yang penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
6. Rahutama Atidira S.T., M.M, selaku Pembimbing II sekaligus sebagai Pembimbing Akademik yang penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan serta arahan yang bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kedua Orang tua saya Dewa Nyoman Laba dan Jero Putu Gatrini yang telah memberikan dukungan serta moral dan material sampai akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Kepada saudara saya Vallerie, Nora, Monica, Tasya dan Radit yang selalu memberikan motivasi dan dukungan sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada teman-teman saya Luh Putu Yunita Siska Rini dan Putu Ratu Divatni Amertha GWP, dan juga teman-teman Manajemen Angkatan 2018 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 24 Februari 2022

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Masalah.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Nilai Pelanggan.....	17
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	17
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan.....	17
2.3.3 Dimensi Nilai Pelanggan.....	18

2.4	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
2.5	Hubungan Antar Variabel.....	22
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.3	Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.6	Kerangka Berpikir.....	23
2.7	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III Metode Penelitian.....		26
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2	Rancangan Penelitian.....	26
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	27
3.4	Sampel Penelitian.....	27
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.7	Teknik Analisis Data.....	32
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.8	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	36
3.8.1	Uji F.....	36
3.8.2	Uji t.....	37
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.2	Pengujian Asumsi.....	40

4.3	Pengujian Hipotesis.....	45
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.3.2	Koefisien Determinasi (R ²).....	47
4.3.3	Hubungan Kualitas Pelayanan (X ₁) dan Nilai Pelanggan (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
4.3.4	Hubungan Kualitas Pelayanan (X ₁) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
4.3.5	Hubungan Nilai Pelanggan (X ₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.4.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.....	49
4.4.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.....	50
4.4.3	Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.....	51
4.4.4	Keterbatasan Penelitian.....	52
4.5	Implikasi Penelitian.....	52
4.5.1	Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	52
4.5.2	Implikasi Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Rangkuman.....	55
5.2	Simpulan.....	56
5.3	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN.....		62

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1.	Jumlah Penjualan Produk (Cup) Pada Kedai Kopi Nau Singaraja Pada Bulan Agustus – September 2021.....	2
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 1.3.	Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 1.4.	Observasi Awal Variabel Nilai Pelanggan.....	7
Tabel 2.1.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1.	Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas.....	30
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas.....	31
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	42
Tabel 4.4	Hasil Uji Multikolonieritas.....	42
Tabel 4.5	Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser.....	44
Tabel 4.6	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Konsep Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.....	25
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-P Plot</i>	41
Gambar 4.2	Hasil Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	43
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Jumlah Penjualan Produk (cup) Pada Kedai Kopi Nau Krisna Beach Street.....	62
Lampiran 02	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.....	63
Lampiran 03	Kuesioner Penelitian.....	69
Lampiran 04	Tabulasi Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Nilai Pelanggan (X_2), Kepuasan Pelanggan (Y).....	73
Lampiran 05	Deskripsi Data Responden.....	74
Lampiran 06	Tabulasi Data Kuesioner.....	75
Lampiran 07	Output SPSS Uji Validasi dan Uji Reliabilitas.....	81
Lampiran 08	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda Dan Uji Asumsi Klasik.....	85

