

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI
WARUNG KO-VAITNAM
SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**OLEH
IDA AYU YULIA MARDEWI PUTRI
NIM 1817041186**

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

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

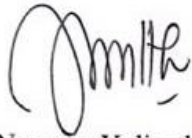
Pembimbing II,



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

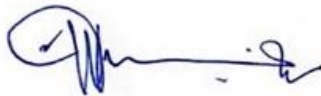
Skripsi oleh Ida Ayu Yulia Mardewi Putri
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 April 2022

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Hari : Rabu
Tanggal : 20 April 2022

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
Universitas Pendidikan Ganesha



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 Warung Ko-Vaitnam Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pertanyaan 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, 20 April 2022
Yang membuat pertanyaan,



Ida Ayu Yulia Mardewi Putri
NIM.1817041186

KATA PERSEMBAHAN

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

“Kepada Pembimbing Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. dan Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiap goresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.”

“Keluarga tercinta Ida Bagus Made Utama (Ayah), Ni Kadek Sukariani (Ibu) dan Ida Bagus Kade Oka Mahayana Putra (Adik) untuk doa dan motivasi yang terus diberikan tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaanmu, untuk kasih sayang yang diberikan tidak pernah tergantikan kapanpun”.

Terimakasih untuk semangat, dorongan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih

MOTTO

*“Pentingnya persiapan yang matang untuk menghadapi
kemungkinan yang tidak terduga”*

Yulia Mardewi Putri



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat 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 Warung Ko-Vaitnam Singaraja”**. Adapun tujuan dari penulisan ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Skripsi ini dapat terselesaikan atas bimbingan dan bantuan berupa moral maupun material serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada yang terhormat:

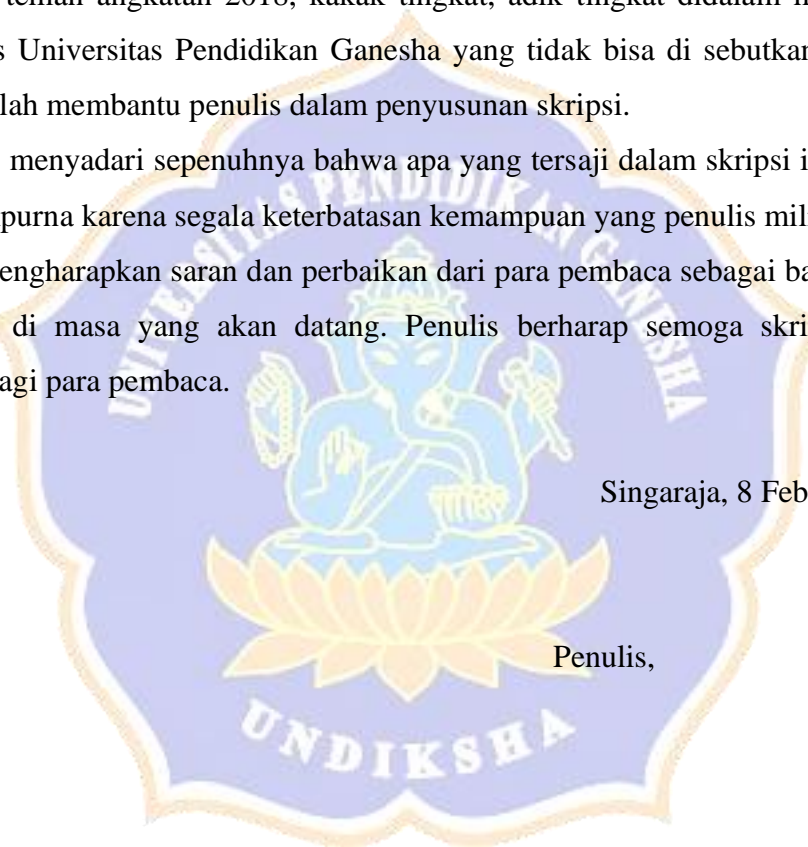
- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si, Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E.,M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M., selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 6) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing II sekaligus Pembimbing Akademik yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 7) Bapak dan Ibu pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal selama masa perkuliahan.
- 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) Pihak Warung Ko-Vaitnam Singaraja, khususnya kepada Owner yang telah bersedia memberikan izin untuk penulis sebagai lokasi penelitian serta para pelanggan Warung Ko-Vaitnam Singaraja yang membantu pengisian kuesioner penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi.
- 11) Yang teristimewa Ida Bagus Made Utama (Bapak), Ni Kadek Sukariani (Ibu). Selaku orang tua penulis yang tiada henti dalam memberikan motivasi dan nasehat berupa moral, material serta saudara saya Ida Bagus Kade Oka Mahayana Putra yang selalu menjadi penyemangat dalam penyelesaian skripsi ini.
- 12) Teman-teman angkatan 2018, kakak tingkat, adik tingkat didalam maupun diluar kampus Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam 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, 8 Februari 2022

Penulis,



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	5
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Deskripsi Teoritis.....	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	8
2.1.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan	9
2.1.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	14

2.3	Hubungan Antar Variabel.....	17
2.3.1	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.2	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.3.3	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	18
2.4	Kerangka Pemikiran	19
2.5	Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2	Rancangan Penelitian.....	21
3.3	Subjek Dan Objek Penelitian.....	21
3.4	Populasi Dan Sampel Penelitian	22
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.6.1	Metode Pengumpulan Data	24
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data	24
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data	27
3.7.1	Uji Asumsi Klasik	27
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.8	Pengujian Hipotesis	30
3.8.1	Uji Secara Simultan (Uji F).....	30
3.8.2	Uji Secara Parsial (Uji t).....	31
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Deskripsi Data	33
4.2	Pengujian Asumsi	34
4.1.3	Uji Asumsi Klasik	34
4.2.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38

4.3.3	Koefisien Determinasi (R^2)	40
4.3	Pengujian Hipotesis	40
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	40
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	41
4.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)...	41
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	42
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	42
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	44
4.4.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	45
4.5	Keterbatasan Penelitian	47
4.6	Implikasi	47
BAB V PENUTUP.....		49
5.1	Rangkuman	49
5.2	Simpulan.....	50
5.3	Saran 51	
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN		54

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Keseluruhan Variabel	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Keseluruhan Variabel	26
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	33
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	36
Tabel 4.3 Ringkasan <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda	38



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	19
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-Plot	35
Gambar 4.2 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	38
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh (X_1) dan (X_2) terhadap (Y)	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Penjualan Warung Ko-Vietnam Singaraja pada 8 Bulan terakhir di Tahun 2021	55
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 03. Tabulasi Data Penelitian	59
Lampiran 04. Deskripsi Data Responden	61
Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen	62
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik	65
Lampiran 07. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67

