

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASANPELANGGAN
DI PANAMENA *COFFEE***

SKRIPSI



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA

2022

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENGIKUTI UJIAN SEMINAR SKRIPSI**



NIP. 198309212015041001

NIP.19681231199303101

Lembar Persetujuan Dewan Penguji Skripsi

Skripsi oleh Kadek Intan Pramesti Hartana
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 20 April 2022

Dewan Penguji



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M (Ketua)
NIP. 198309212015041001

Dr. I Wayan Bagia, M.Si (Anggota)
NIP. 19681231199303101

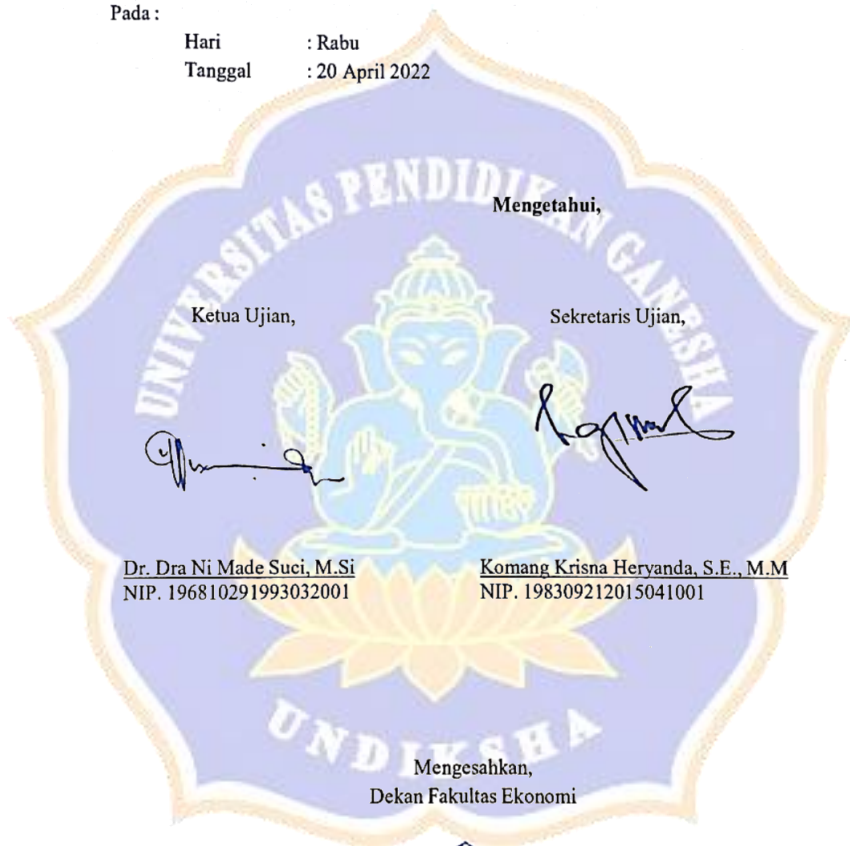
Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc (Anggota)
NIP. 19740412201012001

Lembar Persetujuan dan Pengesahan Panitia Ujian Skripsi

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



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

123456789 0000000

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena *Coffee*" 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 bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya seni ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 7 Juli 2022
Yang membuat pernyataan,



Kadek Intan Pramesti Hartana
NIM. 1817041274



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 di Panamena Coffee”**. Skripsi ini di susun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
4. Bapak Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dr. I Wayan Bagia, M.Si selaku Pembimbing II yang memberikan masukan dan juga sarannya selama ini sehingga skripsi ini terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Universitas Pendidikan Ganesha.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf

yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama menyusun skripsi ini.

9. Pemilik dan juga karyawan Panamena *Coffee* yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua (Made Rudi Hartana dan Ketut Heryanti) dan Saudara (Komang Audy Pramesti dan Gede Reno Tito) yang selalu memberukan kasih sayang,dukungan,motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat saya Dhanada Pramesi,Vira Adinia,Surya Hadi,Ardi Putra,West, danRadit yang telah membantu dalam berbagai hal,memberikan semangat dan juga motivasi.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis,bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna,maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berhadap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja,31 January 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORITIS	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Nilai Pelanggan.....	15
2.3.1 Dimensi Nilai Pelanggan.....	16
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan.....	16
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21

2.5.2 Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6 Kerangka Berfikir.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Rancangan Penelitian.....	26
3.2 Subjek Dan Objek Penelitian.....	26
3.3 Sampel Penelitian.....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.5 Metode Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Metode pengumpulan Data.....	28
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode Dan Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.7 Pengujian Hipotesis.....	34
3.7.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	34
3.7.2 Uji Secara Parsial (Uji T).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	38
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	38
4.2.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	41
4.2.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.3 Pengujian Hipotesis.....	44
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Dan Nilai Pelanggan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).....	45
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).....	44
4.3.3 Pengaruh Nilai Pelanggan (X2) Terhadap Kepuasan	

Pelanggan(Y).....	46
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Nilai Pelanggan(X2) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan(X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	48
4.4.3 Pengaruh Nilai Pelanggan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).....	49
4.5 Implikasi.....	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Ringkasan.....	53
5.2 Simpulan.....	53
5.3 Saran.....	54
DAFTAR RUJUKAN.....	57
LAMPIRAN.....	59



DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 1.1 Data Jumlah Penjualan Per-Bulan Panamena Coffee.....	14
Tabel 1.2 Kuesioner Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	15
Tabel 1.3 Kuesioner Awal Kualitas Pelayanan.....	16
Tabel 1.4 Kuesioner Awal Nilai Pelanggan.....	19
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Di Panamena Coffee Berdasarkan Umur.....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan Di Panamena Coffee Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	52



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena Coffee.....	4
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	51
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	51
Gambar 4.4 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43

