

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA JASA *SERVICE* MOTOR  
EDIE ARTA SINGARAJA**



**OLEH  
PUTU SINTIA MONIKA  
NIM 1917041147**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA JASA *SERVICE* MOTOR  
EDIE ARTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Ni Putu Sintia Monika  
NIM 1917041147**

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

**2023**

**SKRIPSI**

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



**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.  
NIP. 197611102014042001

Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

**PERSETUJUAN PENGUJI**

Skripsi oleh Ni Putu Sintia Monika

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 3 Mei 2023

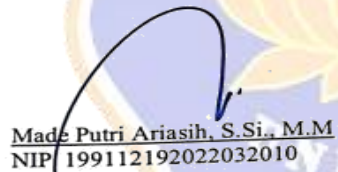
Dewan Penguji,



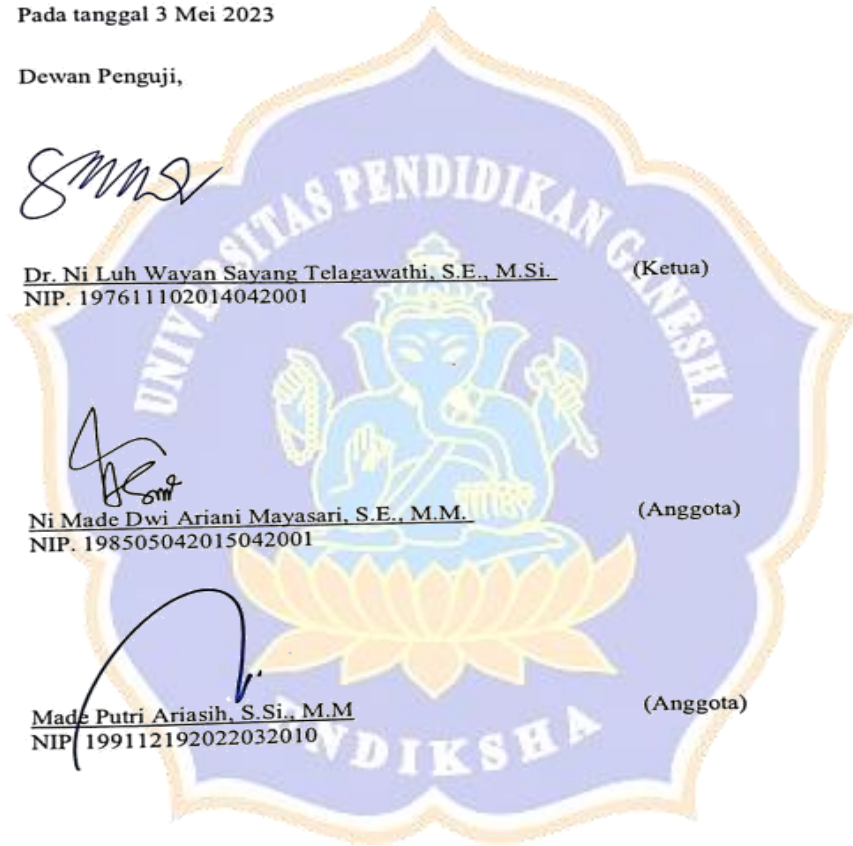
Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. (Ketua)  
NIP. 197611102014042001



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. (Anggota)  
NIP. 198505042015042001



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M (Anggota)  
NIP. 199112192022032010



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 3 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



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

**PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang judul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Service Motor Edie Arta Singaraja**" 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 etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 26 Januari 2023



## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatnya dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Service Motor di Edie Arta Singaraja”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu berkat bimbingan dengan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada yang terhormat:

- 1) Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas kesempatan yang diberikan untuk kuliah di Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha beserta para Wakil Dekan atas fasilitas yang disediakan selama masa perkuliahan.
- 3) Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan motivasi secara moril kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
- 4) Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku Koordinator Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang memberikan tenaga dan pikirannya dalam memotivasi penulis selama masa perkuliahan.
- 5) Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik dan selaku Pembimbing 2 yang senantiasa tulus ikhlas membimbing penulis selama mengenyam pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

- 6) Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing 1 yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan yang tak henti-hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
- 7) Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, bimbingan, wawasan, serta serta pengawasan dan juga nilai yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.
- 8) Seluruh Staf Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan bantuan dan partisipasi bagi penulis selama menjalani kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
- 9) Kepada Perusahaan Edie Arta Singaraja yang penulis gunakan sebagai sampel penelitian karena telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk menyusun skripsi ini.
- 10) Kedua Orang Tua (Kadek Siwa Wilantara dan Putu Yuli Sukantini) dan Saudara Kadek Deon Praniski yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 11) Teman seperjuangan (1917041146) dan Wayan Yuda Putra yang sudah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 12) Rekan-rekan seperjuangan Program S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha 2019.
- 13) Semua pihak yang saya tidak bisa sebut satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Akhirnya penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang mungkin terlupakan dan tidak sempat penulis sebutkan satu persatu dalam tulisan ini. Atas segala bantuan dan dukungan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dan studi pada program sarjana ini. Semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa memberikan karunia atas budi baik dari semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Akhir kata semoga kehadiran skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Penulis menyadari dari segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa penulis ini masih jauh dari kata



sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran, dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang sehingga dapat lebih menyempurnakan hasil nanti. Penulis berharap juga semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 31 Januari 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
<b>PRAKATA</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	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 Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	11
2.1 Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	13
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	14
2.2.3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	15
2.3 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	15
2.3.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	17

2.3.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	18
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	22
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	22
2.5.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
2.6 Kerangka Berpikir .....	23
2.7 Hipotesis Penelitian.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Subjek Penelitian/Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.3 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	30
3.4.1 Metode Pengumpulan Data .....	30
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	31
3.5 Metode dan Teknik Analisi Data.....	33
3.5.1 Uji Asumsi Klasik .....	34
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	36
3.6 Uji Hipotesis .....	36
3.6.1 Uji F (Secara Simultan).....	36
3.6.2 Uji t (Secara Parsial).....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Deskripsi Data .....	39
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	40
4.2.1 Uji Normalitas Data.....	40

4.2.2 Uji Multikolinieritas .....	41
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	42
4.3 Pengujian Hipotesis .....	43
4.3.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja .....	44
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja.....	45
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja.....	46
4.4 Pembahasan .....	47
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja .....	47
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja.....	49
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja.....	50
4.5 Implikasi .....	52
4.5.1 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	52
4.5.2 Implikasi Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	54
5.1 Ringkasan .....	54
5.2 Simpulan .....	55
5.3 Saran .....	55

DAFTAR RUJUKAN.....	58
LAMPIRAN.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenisnya di Indonesia Periode 2018 s/d 2020.....	1
Tabel 1.2 Penggunaan Jasa <i>Service</i> di Beberapa Perusahaan Jasa <i>Service</i> Motor Periode Juli s/d September 2022 .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Variabel, Definisi, Indikator, dan Skala Ukur .....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner.....	33
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif .....	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data .....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji F.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa <i>Service</i> Motor Edie Arta Singaraja .....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian .....	63
Lampiran 02 Kategori Skor Penelitian.....	66
Lampiran 03 Data Penelitian.....	69
Lampiran 04 Hasil <i>Output</i> SPSS.....	94

