

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI PELANGGAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. ANUGERAH BINTANG  
SEJAHTERA ABADI BANYUWANGI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Jurusan Ekonomi dan Akuntansi**



**Oleh:  
Retno Daniati  
NIM. 1917011071**

**PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN EKONOMI  
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2023**

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

Pembimbing II,



Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd  
NIP. 199206062020122019

Skripsi oleh Retno Daniati  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 13 Juni 2023

Dewan Penguji,



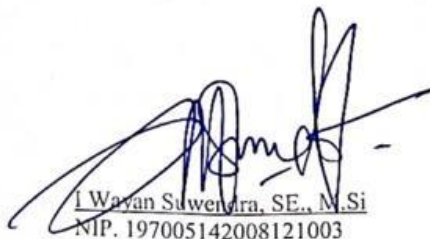
Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198304242009121002

(Ketua)



Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd  
NIP. 199206062020122019

(Anggota)



Ni Wayan Suwendra, SE., M.Si  
NIP. 197005142008121003

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 13 Juni 2023

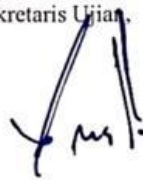
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd  
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan,  
Dean Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. G. G. Yuniarta, S.E., AK., M.Si  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi**" 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 pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja, 13 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Retno Daniati

NIM. 1917011071

## MOTTO

“HIDUP TIDAK MEMILIKI SEBUAH REMOTE, BANGUN DAN UBAH SENDIRI PERJALANAN HIDUP, KARENA RAHASIA KESUKSESAN ADALAH MENGETAHUI YANG ORANG LAIN BELUM KETAHUI”



## PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi” ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi.
5. Bapak Drs. I Nyoman Sujana, M.Si. selaku Pembimbing Akademik Program Studi Pendidikan Ekonomi.
6. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing utama yang telah membimbing penulis dengan sabar dan teliti dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Ni Wayan Ayu Santi, S.Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar dan selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, semangat, serta petunjuk dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak I Wayan Suwendra S.E, M.Si. selaku dosen penelaah yang memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi beserta seluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat, masukan serta nasihat, selama proses perkuliahan.

10. Bapak Oki W selaku Kepala HRD di PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi
11. Untuk kedua orang tua penulis yaitu Bapak Satuwi dan Ibu Nurul Aini yang telah berkontribusi banyak dan memberikan do'a kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. M. Wildan selaku teman hidup segalanya bagi penulis yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi serta bantuan yang sangat tulus dan ikhlas kepada penulis.
13. Untuk Rani, Regina selaku teman yang telah memberikan dukungan dan membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Singaraja, 10 Maret

Retno Daniati



## DAFTAR ISI

<b>PRAKARTA .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Pembatasan Masalah .....	10
1.4 Rumusan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
2.1 Kepuasan .....	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.2 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	19
2.2.3 Gap Kualitas Pelayanan .....	22
2.3 Nilai Pelanggan .....	23
2.3.1 Indikator Nilai Pelanggan .....	24
2.3.2 Pengukuran Nilai Pelanggan.....	25
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	26

2.5 Hubungan Antar Variabel.....	28
2.6 Kerangka Berfikir.....	29
2.7 Hipotesis Penelitian.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
3.2.1 Tempat Penelitian .....	34
3.2.2 Waktu Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel .....	34
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	35
3.5 Jenis Data dan Sumber Data.....	38
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	38
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	42
3.7.3 Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Deskripsi Data .....	44
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	44
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	45
4.1.3 Deskriptif Analisis Deskriptif Penelitian.....	50
4.1.4 Deskripsi persepsi jawaban responden atas variabel penelitian .....	51
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3 Pengujian Hipotesis .....	59
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	63

4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi .....	63
4.4.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi.....	64
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Anugerah Bintang Sejahtera Abadi Banyuwangi.....	66
4.5 Implikasi .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
<b>5.1 Rangkuman .....</b>	<b>69</b>
5.2 Simpulan.....	70
5.3 Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Gap Kesenjangan Kualitas Pelayanan.....	28
Gambar 2.2. Kerangka Berfikir.....	38
Gambar 3.1. Rancangan Penelitian .....	42
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	57
Gambar 4.2. Usia Responden.....	58
Gambar 4.3. Pendidikan Terakhir Responden .....	59
Gambar 4.4. Pekerjaan Responden .....	60
Gambar 4.5. Status Perkawinan Responden .....	61
Gambar 4.6. Pengalaman Responden dalam Menggunakan Jasa .....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 2.2 Persamaan & Perbedaan Penelitian Sekarang dan Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Indikator Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) .....	45
Tabel 3.2 Definisi Operasional Indikator Variabel Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) .....	46
Tabel 3.3 Definisi Operasional Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
Tabel 3.4 Alternatif Jawaban .....	51
Tabel 4.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.2 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Kenyataan) .....	64
Tabel 4.3 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Harapan).....	64
Tabel 4.4 Persepsi Responden Terhadap Variabel Nilai Pelanggan.....	66
Tabel 4.5 Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	70
Tabel 4.8 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	71
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik t $X_1$ Terhadap Y .....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik t $X_2$ Terhadap Y .....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik F.....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Responden Uji Instrumen .....	91
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 03. Data Uji Instrumen .....	99
Lampiran 04. Hasil Uji Instrumen .....	103
Lampiran 05. Rekapitulasi Uji Instrumen.....	110
Lampiran 06. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	112
Lampiran 07. Daftar Nama Responden Penelitian.....	113
Lampiran 08. Data Penelitian.....	121
Lampiran 09. Uji Asumsi Klasik .....	136
Lampiran 10. Uji Hipotesis .....	137
Lampiran 11. Uji Analisis Linear Berganda .....	137
Lampiran 12. Pedoman Observasi .....	138
Lampiran 13. Pedoman Wawancara .....	139
Lampiran 14. Riwayat Hidup.....	140

