

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN DI TOYA DEVASYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**I NYOMAN WINASA**

**NIM 1917041213**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2023**

**SKRIPSI**

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

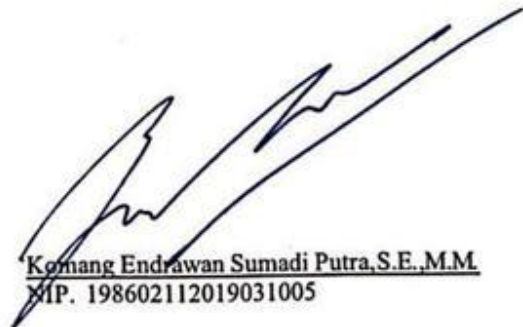
**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



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



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

Skripsi oleh I Nyoman Winasa ini telah  
dipertahankan di depan Dewan Penguji pada  
tanggal : 21 Juni 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Komang Endrawan Sumadi Putra., S.E., M.M  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)



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

(Anggota)

**Diterima oleh panitia ujian Fakultas Ekonomi**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen**

**Pada**

Hari : Rabu  
Tanggal : 21 Juni 2023

**Mengetahui,**

**Ketua Ujian,**

**Sekretaris Ujian,**



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



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

**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**



Prof. Dr. Gede Anandiyarta, S.E., M.Si., A.k., CA., CPA.  
NIP. 197906162002121003

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toya Devasya" 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 resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila juga saya dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 21 Juni 2023  
Yang membuat pernyataan,



## PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Hyang Widhi Wasa, karena berkat karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan di Toya Devasya”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan bantuanserta arahan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. 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. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku pembimbing akademik selama menjadi mahasiswa penulis skripsi ini.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M, Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama menjadi mahasiswa penulis skripsi ini, serta telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan dan pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dukungan, pengarahan, dan

pendampingan dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak dan Ibu dosen yang selalu mengajar dan mendidik penulis selama mengenyam bangku perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kepala perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang memberikan kemudahan dalam meminjam buku-buku dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Bapak I Ketut Mardjna selaku Manajer Utama di Toya Devasya yang telah mengizinkan untuk mengadakan penelitian.
12. Orangtua tercinta I Wayan Terimakasih (Bapak) dan Ni Wayan Sayur (Ibu) serta keluarga besar penulis yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral, dan materi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
14. Seluruh responden masyarakat yang telah bersedia mengisi kuesioner penelitian.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis mohon maaf bahwa pada skripsi ini jauh dari kata sempurna karena adanya keterbatasan dari penulis. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang

bersifat membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 21 Juni 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to be 'S' and 'P' followed by a horizontal line.

Penulis,



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Kerangka Berfikir.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.2 Rancangan Penelitian.....	24
3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	25
3.4 Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian.....	25
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	28
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	30
3.9 Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Data.....	35
4.2 Pengujian Asumsi.....	39
4.3 Pengujian Hipotesis.....	44

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	47
4.5 Implikasi .....	52
BAB V PENUTUP .....	54
5.1 Rangkuman.....	54
5.2 Simpulan.....	54
5.3 Saran.....	55
DAFTAR RUJUKAN.....	57
LAMPIRAN.....	60



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas .....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Tabel 4.3 Tanggapan Responden terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap Citra Perusahaan.....	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas .....	41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Kunjungan Wisata Toya Devasya.....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	23
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Heterokedastisitas.....	41
Gambar 4.2 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	45



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Kunjungan wisata Toya Devasya .....	60
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian .....	61
Lampiran 03. Data Hasil Kuesioner .....	65
Lampiran 04. Data Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda.....	68

