

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *BRAND  
IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
KEDAI *COFFEE SHOP* SATU LIMA  
DI KOTA SINGARAJA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Luh Dila Sintia Dewi  
NIM 1917041188**

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

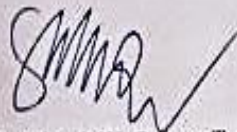
**2023**

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



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

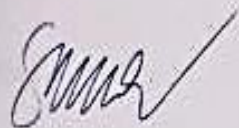
**Pembimbing II,**



**Dr. Komang Ktisna Heryanda, S.E., M.M.**  
NIP. 198309212015041001

Skripsi oleh Luh Dila Sintia Dewi  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. I Nengali Suarnarayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 17 Mei 2023

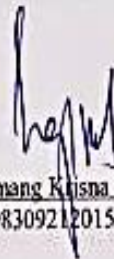
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



Dr. Komang Kusna 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 menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai *Coffee Shop* Satu Lima di Kota Singaraja". Beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan data dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 17 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Luh Dila Sintia Dewi

NIM. 1917041188

## 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 *Brand Image* terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai *Coffee Shop* Satu Lima di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen 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 terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. 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 Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Pemilik dan karyawan Kedai *Coffee Shop* Satu Lima yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
10. Kedua orang tua, kakek, nenek, saudara dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Beloved partner, sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.

Singaraja, 02 Februari 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
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 .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	10
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 <i>Brand Image</i> .....	14
2.3.1 Pengertian <i>Brand Image</i> .....	14
2.3.2 Dimensi <i>Brand Image</i> .....	15
2.3.3 Indikator <i>Brand Image</i> .....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	19



2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.5.2 Hubungan <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6 Kerangka Berpikir .....	22
2.7 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	24
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.3 Sampel Penelitian.....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	35
3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	35
3.7 Pengujian Hipotesis.....	36
3.7.1 Uji Secara Parsial (Uji t).....	36
3.7.2 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Deskripsi Data Responden.....	39
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	41
4.2.1 Uji Normalitas .....	42
4.2.2 Uji Multikolinearitas .....	44
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	45
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	49
4.5 Pengujian Hipotesis .....	50
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	51
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	53

4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	54
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Satu Lima di Kota Singaraja .....	54
4.6.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Satu Lima di Kota Singaraja .....	56
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan Kedai Satu Lima di Kota Singaraja .....	58
4.7 Implikasi .....	60
4.7.1 Implikasi Teoritis .....	60
4.7.2 Implikasi Praktis.....	61
BAB V PENUTUP .....	62
5.1 Ringkasan .....	62
5.2 Simpulan .....	64
5.3 Saran .....	65
DAFTAR RUJUKAN .....	67
LAMPIRAN .....	72



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Penjualan Kedai <i>Cofee Shop</i> Satu Lima di Kota Singaraja di Tahun 2022 .....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	29
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan .....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan / Gaji Perbulan Responden.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	47
Tabel 4.8 Hasil Analisis Regresi Berganda .....	48
Tabel 4.9 Uji Koefisien Determinasi .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji t (Parsial).....	52
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan) .....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Brand Image</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> .....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	46



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 02 Tabulasi Data 30 Responden .....	77
Lampiran 03 Hasil Uji Instrumen .....	79
Lampiran 04 Tabulasi Data 120 Responden .....	82
Lampiran 05 Deskripsi Data Responden.....	88
Lampiran 06 Hasil Uji Instrumen .....	89
Lampiran 07 Hasil Uji Klasik.....	92
Lampiran 08 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	94
Lampiran 09 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	95
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis .....	96

