

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
PROMOSI TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA WIGUNA  
*PHOTO STUDIO***

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh**

**Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi**

**NIM 1917041008**



**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 Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

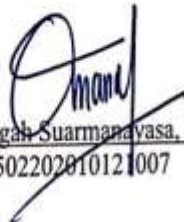
Skripsi oleh Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 29 Maret 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.  
NIP. 197404122010121001

(Anggota)

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

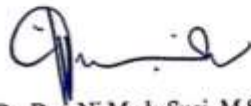
Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 29 Maret 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wiguna Photo Studio" 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 saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi

NIM. 1917041008

## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kerta wara nugraha dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. yang dengan penuh tanggungjawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta I Made Wardika (Ayah), Ni Luh Kartini (Ibu), I Made Sandiana Putra dan I Komang Teguh Bimantara (Adik), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

**MOTTO**

**“LEBIH CEPAT LEBIH BAIK”**



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Wiguna Photo Studio”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi.

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

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., 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 sekaligus Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku pembimbing I sekaligus Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi arahan selama perkuliahan di jurusan Manajemen.
7. I Putu Wiguna selaku Owner Wiguna Photo Studio yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
8. Kedua orang tua I Made Wardika & Ni Luh Kartini dan kedua adik saya I Made Sandiana Putra & I Komang Teguh Bimantara serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.



9. Sahabat dan teman-teman saya yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 23 Maret 2023



## DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	7
1.3 Batasan Masalah Penelitian.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan....	15
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.3 Promosi.....	16

2.1.3.1 Konsep Promosi.....	16
2.1.3.2 Dimensi Promosi .....	18
2.1.3.3 Indikator Promosi .....	19
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan .	22
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.3 Hubungan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.4 Kerangka Berpikir.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.4 Populasi dan Sampel .....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.5.1. Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.5.2. Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.6.3. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	36
3.7 Uji Hipotesis .....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Data.....	39
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	40
4.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	44

4.4 Koefisien Determinasi .....	46
4.5 Pengujian Hipotesis .....	46
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Promosi ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	46
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	47
4.5.3 Pengaruh Promosi ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.6.2 Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	55
4.8 Implikasi .....	55
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
5.1 Rangkuman .....	57
5.2 Simpulan .....	59
5.3 Saran .....	60
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>65</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Jumlah Konsumen Studio Foto di Desa Yangapi .....	3
Tabel 1.2	Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 1.3	Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 1.4	Observasi Awal Variabel Promosi.....	6
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	19
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia, dan Volume Penggunaan Jasa.....	39
Tabel 4.2	Hasil Uji Normalitas dengan One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	41
Tabel 4.3	Hasil Uji Multikolinieritas .....	42
Tabel 4.4	Hasil <i>Output</i> SPSS Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Promosi ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).....	44
Tabel 4.5	Hasil Analisis Koefisien Determinasi .....	46
Tabel 4.6	Hasil Output SPSS Uji F.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i> .....	41
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi dan Kepuasan Pelanggan. ....	66
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 3 Hasil Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepuasan Pelanggan .....	77
Lampiran 4 Deskripsi Data Respoden .....	79
Lampiran 5 Tabulasi Data Responden.....	80
Lampiran 6 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Penelitian .....	84
Lampiran 7 Hasil Output SPSS Uji Asumsi Klasik .....	89
Lampiran 8 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda .....	92
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 10 Surat Permohonan Data Penelitian.....	94

