

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
MIE GACOAN SINGARAJA**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Ni Kadek Aprilia Wulandari  
NIM 1917041180**

**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**

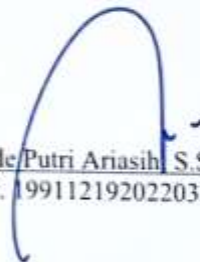
**Menyetujui**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M  
NIP. 199112192022032010

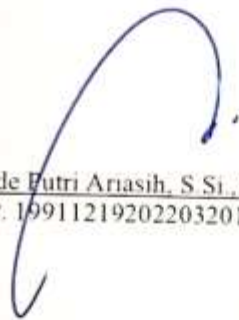
Skripsi oleh Ni Kadek Aprilia Wulandari  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 17 Mei 2023

Dewan Penguji,



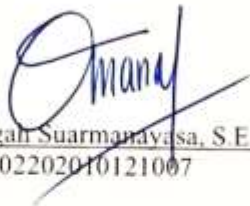
Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Ketua)



Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



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

(Anggota)

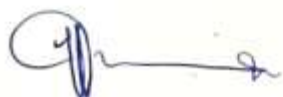
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 17 Mei 2023

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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  
Universitas Pendidikan Ganesha  
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 Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan 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 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, 1 April 2023

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Aprilia Wulandari  
NIM 1917041180

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan karunianya lah, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

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 Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
5. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M selaku Pembimbing I yang senantiasa sangat sabar membimbing, memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab dan semangat telah mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, kesabaran dan semangat dalam memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 01 April 2023



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Deskripsi Teoretis.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.3 Harga.....	14
2.1.3.1 Definisi Harga.....	14
2.1.3.2 Dimensi Harga.....	15
2.1.3.3 Indikator Harga.....	15
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16



2.3 Hubungan Antar Variabel .....	18
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4 Kerangka Berpikir .....	20
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
3.2 Rancangan Penelitian .....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	24
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	24
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	26
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	26
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	30
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	33
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	34
3.9 Uji Hipotesis .....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Data.....	37
4.2 Pengujian Asumsi .....	38
4.2.1 Uji Asumsi Klasik .....	38
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	44
4.3 Pengujian Hipotesis.....	45
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	46
4.5 Implikasi.....	50

BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman .....	52
5.2 Simpulan .....	54
5.3 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA .....	56
LAMPIRAN.....	59



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Mie Gacoan Singaraja Juli – Oktober 2022 ..	2
Tabel 1.2 Ulasan dari <i>Platform</i> pesan antar makanan <i>online</i> .....	3
Tabel 1.3 Observasi Awas Variabel Harga .....	4
Tabel 1.4 Observasi Awas Variabel Kualitas Pelayanan .....	6
Tabel 1.5 Observasi Awas Variabel Harga .....	7
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	16
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	28
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	28
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil .....	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden .....	37
Tabel 4.2 Hasil Hasil Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov</i> .....	40
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas .....	40
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas dengan Metode <i>Glejser</i> .....	42
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Singaraja.....	22
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Normal <i>P</i> -plot.....	39
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedasitas menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	41
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Mie Gacoan Singaraja.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Hasil Penyebaran Kuesioner Awal .....	59
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian .....	64
Lampiran 03. Data Sampel Kecil .....	68
Lampiran 04. Data Sampel Besar .....	69
Lampiran 05. <i>Output</i> Sampel Kecil .....	73
Lampiran 06. <i>Output</i> Sampel Besar .....	80

