

**PENGARUH KUALITAS PELAYAAAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
CEMPAKA DEWI SALON
DI SINGARAJA**

SKRIPSI

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



**Oleh
Komang Trisna Pratania
NIM 1917041132**

**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,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 19827292010122001

PERSETUJUAN PENGUJI

Skripsi oleh Komang Trisna Pratanian
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 5 Juli 2023

Dewan Penguji



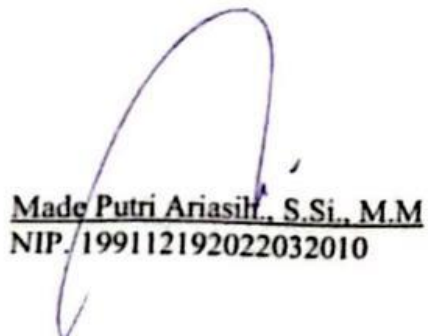
Ni Made Dwi Ariani Mayasari., S.E., M.M
NIP. 198505042015042001

- (Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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



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

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cempaka Dewi Salon di 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menggugung resiko/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, 21 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Komang Trisna Pratania
1917041132

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 Cempaka Dewi Salon di Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi 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 S1Manajemen.
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. Ni Nyoman Yulianthini,S.E.,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. Kedua orang tua penulis (Nyoamn Agus Iriana dan Ni Made Parmita). Saudara perempuan dan laki-laki penulis yang selalu memberikan dukungan, doa, dan motivasi dengan penuh kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kadek Indra Arta Surya Putra terima kasih telah menjadi sosok baik selama ini dan telah berkontribusi banyak dalam menyelesaikan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun materi, terimakasih telah memotivasi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
11. Teman-teman danke cafe yang selalu memberikan kasih sayang serta doa dan motivasi kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
12. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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, 21 Juni 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| PRAKATA..... | i |
| ABSTRAK | iii |
| DAFTAR ISI..... | iv |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | ix |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 7 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 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 | 13 |
| 2.1.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan | 13 |
| 2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan | 14 |
| 2.1.3 Harga | 15 |
| 2.1.3.1 Definisi Harga | 15 |
| 2.1.3.2 Dimensi Harga | 16 |
| 2.1.3.3 Indikator Harga | 16 |
| 2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 17 |

| | |
|--|----|
| 2.3 Hubungan Antar Variabel | 20 |
| 2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan | 20 |
| 2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan | 21 |
| 2.3.3 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.4 Kerangka Berpikir | 22 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian..... | 23 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 24 |
| 3.2 Rancangan Penelitian | 24 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 25 |
| 3.4 Subjek dan Objek Penelitian | 25 |
| 3.5 Sampel Penelitian..... | 25 |
| 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian..... | 26 |
| 3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data | 27 |
| 3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian..... | 27 |
| 3.8 Metode dan Teknik Analisis Data..... | 30 |
| 3.8.1 Uji Asumsi Klasik | 30 |
| 3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 33 |
| 3.9 Uji Hipotesis | 33 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Deskripsi Data..... | 36 |
| 4.2 Pengujian Asumsi | 37 |
| 4.2.1 Uji Asumsi Klasik | 37 |
| 4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi | 42 |
| 4.3 Pengujian Hipotesis..... | 43 |
| 4.4 Pembahasan Hasil Penelitian | 44 |
| 4.5 Implikasi..... | 49 |

| | |
|----------------------|----|
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1 Rangkuman | 51 |
| 5.2 Simpulan | 53 |
| 5.3 Saran..... | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA | 55 |
| LAMPIRAN..... | 57 |



DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Data Penjualan Cempaka Dewi Salon Singaraja | 3 |
| Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 4 |
| Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan..... | 4 |
| Tabel 1.4 Observasi Awal Variabel Harga | 6 |
| Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 17 |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel..... | 26 |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas..... | 28 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas | 29 |
| Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden | 36 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i> . .. | 38 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas | 38 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Metode <i>Glejser</i> | 40 |
| Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda | 41 |



DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Paradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Normal <i>P-plot</i> | 37 |
| Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> | 39 |
| Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Cempaka Dewi Salon di Singaraja | 41 |



DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Halaman |
|--|---------|
| Lampiran 01. Kuesioner Awal | 57 |
| Lampiran 02. Kuesioner Penelitian..... | 63 |
| Lampiran 03. Data Kuesioner | 65 |
| Lampiran 04. <i>Output</i> SPSS | 70 |

