

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA VILLA NADIRA BALI KECAMATAN BANJAR**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ni Made Dewi Purwitasari
NIM 1917041185**

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

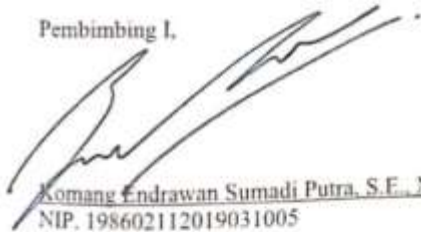
2023

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I.



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

Pembimbing II.



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

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 05 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 198309212015031001

Mengesahkan,

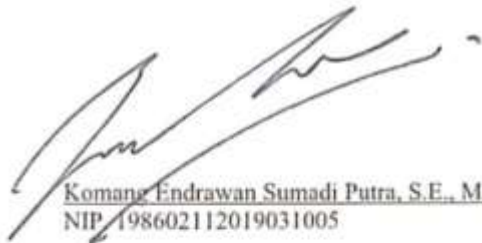
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Skripsi oleh Ni Made Dewi Purwitasari
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Juli 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar" 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 menanggung 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, 10 juli 2023

Yang membuat pernyataan



Ni Made Dewi Purwitasari
NIM. 1917041185

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar”**. Adapun tujuan penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Manajmen.

Terselesaikannya skripsi ini tidak lepas dari doa, bimbingan, dan bantuan banyak pihak. Maka dari itu, ucapan terima kasih penulis bubuhkan kali ini 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.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, petunjuk, serta motivasi sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Jurusan Manajemen semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Kedua Orang Tua (I Nyoman Kondesi dan Luh Suteni), saudari (Ni Putu Yuni Wulandari) dan saudara (I Komang Arya Adi Kusuma) serta keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat penulis yang selalu bersedia membantu dan memberikan

motivasi di hari-hari terpuruk saya dan bersedia menemani dan membantu membangkitkan kembali semangat saya dalam menyelesaikan tanggung jawab ini.

10. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen Angkatan 2019 yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.



Singaraja, 27 Mei 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	10
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	10
2.2 Promosi.....	10
2.2.1 Promosi.....	10
2.2.2 Dimensi Promosi.....	11
2.2.3 Indikator Promosi.....	11

2.3 Kualitas Pelayanan	12
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	14
2.5 Hubungan Antar Variabel	18
2.5.1 Hubungan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen	18
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.5.3 Hubungan Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	19
2.6 Kerangka Berfikir.....	20
2.7 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	25
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	26
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	29
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	29
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	32
3.6.4 Pengujian Hipotesis	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data Responden	36
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	38
4.2.1 Uji Normalitas	38
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	40
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	41
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	43
4.4 Koefisien Determinasi (R_2)	45
4.5 Pengujian Hipotesis.....	46
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	46
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.6.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.....	49
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.....	51
4.6.3 Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.....	53
4.7 Keterbatasan Penelitian	54
4.8 Implikasi.....	55

BAB V PENUTUP	57
5. 1 Ringkasan	57
5.2 Simpulan.....	58
5.3 Saran.....	59
DAFTAR RUJUKAN	61
LAMPIRAN.....	65



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Oprasional Variabel Penelitian	23
Tabel 3. 2 Uji Validitas Sampel Kecil	27
Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	28
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan/ Gaji	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Regresi Berganda	44
Tabel 4. 8 Uji Koefisien Determinan.....	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji t (Parsial)	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan).....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	20
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	39
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0 1. Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancan Negara Tahun 2019- Oktober 2022.....	65
Lampiran 0 2. Surat Penelitian.....	66
Lampiran 0 3. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 0 4. Tabulasi Data 30 Responden.....	70
Lampiran 0 5. Hasil Uji Instrumen.....	72
Lampiran 0 6. Tabulasi Data 75 Responden.....	77
Lampiran 0 7. Deskripsi Data Responden.....	81
Lampiran 0 8. Hasil Uji Instrumen.....	82
Lampiran 0 9. Hasil Uji Klasik.....	87
Lampiran 0 10. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	89
Lampiran 1 1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	90
Lampiran 1 2. Hasil Uji Hipotesis.....	91

