

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI CLANDY'S SINGARAJA 3**

SKRIPSI

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



**Oleh
Theresia Angele Paais
NIM 1917041218**

**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,



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

Skripsi oleh Theresia Angele Paais
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)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

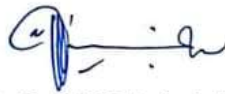
Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 5 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy's Singaraja 3" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan 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, 12 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



Theresia Angele Paais
1917041218

PRAKATA

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugrah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy’s Singaraja 3”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

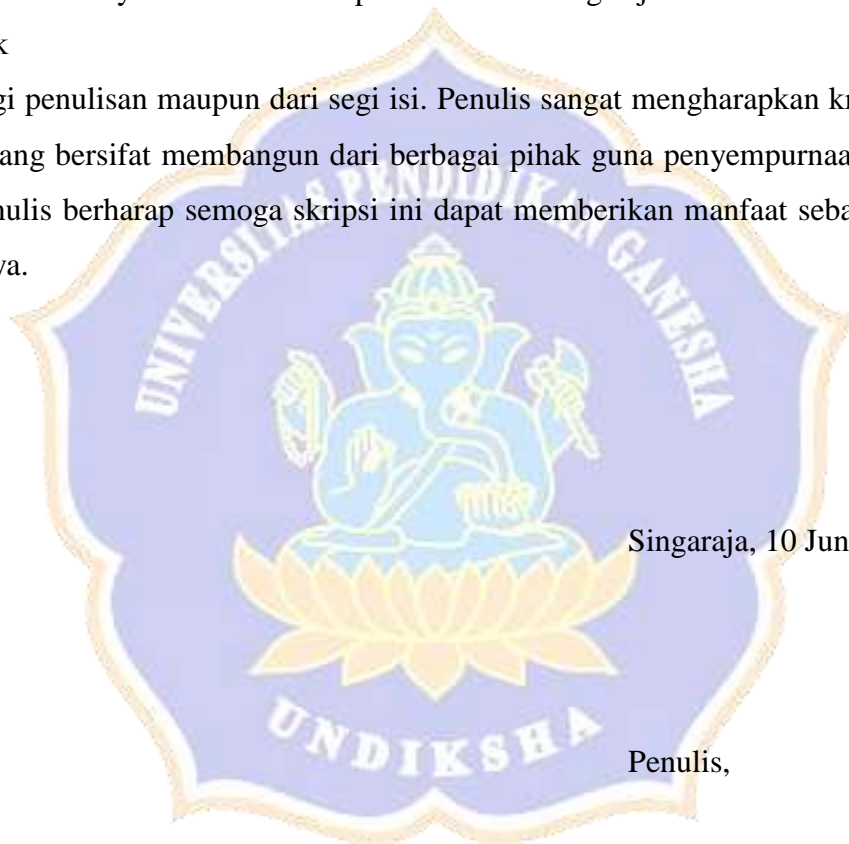
Skripsi ini dapat terselesaikan berkat doa, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., 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 dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan semangat yang bermanfaat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta masukan daam proses penyusunan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang selalu memberikan petunjuk, saran dan bekal ilmu pengetahuan selama penulis belajar di Universitas Pendidikan Ganesha.
8. Kepala Tata Usaha serta staf di Fakultas Ekonomi yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi.

10. Kedua orang tua tercinta, Ir. Jerry Gustav Paais dan Ni Ketut Artini, kedua saudara penulis beserta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Para sahabat dan teman-teman Manajemen angkatan 2019, alumni IPS STECE'19 Yogyakarta, yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang berkaitan dalam penyusunan skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, baik

dari segi penulisan maupun dari segi isi. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sebagaimana mestinya.



Singaraja, 10 Juni 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16

2.3	Loyalitas Pelanggan	16
2.3.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	16
2.3.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	17
2.3.3	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	18
2.4	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.5	Hubungan Antar Variabel	23
2.5.1	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.5.2	Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.5.3	Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.6	Kerangka Berfikir	25
2.7	Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.3	Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1	Populasi.....	29
3.3.2	Sampel.....	29
3.4	Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	31
3.5.1	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.3	Koefisien Determinasi (R^2)	37

3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data Responden.....	40
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	45
4.3.1. Uji Normalitas.....	45
4.3.2. Uji Multikolinearitas	47
4.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
4.5 Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.6 Pengujian Hipotesis	53
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t)	53
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	55
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy's Singaraja 3.....	56
4.7.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy's Singaraja 3.....	58
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Clandy's Singaraja 3	60
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	63
4.9 Implikasi	64
BAB V PENUTUP.....	66
5.1 Ringkasan.....	66
5.2 Simpulan	67

5.3 Saran	69
DAFTAR RUJUKAN	71
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Minimarket dan Supermarket di Kabupaten Buleleng...	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Defiisi Variabel Penelitian	30
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N = 30)	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Sampel Besar (N = 120).....	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N = 30)	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar (N = 120).....	44
Tabel 4. 7 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisita	50
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Berganda	51
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji T (Parsial)	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji F (Simultan).....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	46
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	49
Gambar 4. 3 Kerangka Berfikir.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	75
Lampiran 02 Tabulasi Data Responden	80
Lampiran 3 Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentang Skor Kuesioner Awal	81
Lampiran 04 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 05 Tabulasi Data 30 Responden	92
Lampiran 06 Hasil Uji Instrumen	93
Lampiran 07 Tabulasi Data 120 Responden	97
Lampiran 08 Deskripsi Data Responden.....	101
Lampiran 09 Hasil Uji Instrumen	102
Lampiran 10. Hasil Uji Klasik	105
Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	107
Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	107
Lampiran 13. Hasil Uji Hipotesis	107