

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PADA RUMAH MAKAN IKAN BAKAR  
MINA SEGARA TEMUKUS**

**SKRIPSI**

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



**OLEH  
JOYA KURNIASARI  
NIM 1917041216**

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

**2023**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**

**Menyetujui,**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,

*an korpas*



Rahutama Alidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805032018031001

Skripsi oleh Joya Kurniasari  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal : 12 Juli 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Rahutama Ajidira, S.T., M.M.  
NIP. 198805432018031001

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 12 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

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan 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,



Joya Kurniasari  
1917041216

MOTTO

***“Jika Orang lain Bisa,  
Maka Aku Juga Bisa”***



## PRAKATA

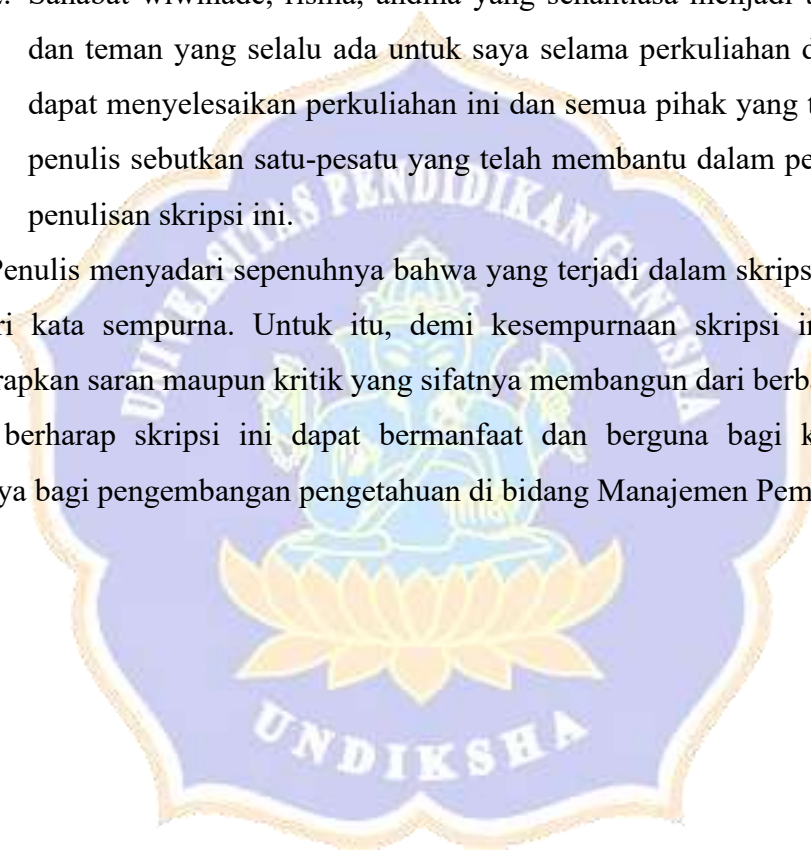
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dengan menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material 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., Ak., 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 Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha Pendidikan.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selaku bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sampai terselesaikannya skripsi ini.
6. Rahutama Atidira, S.T., M.M., selaku Pembimbing II dan Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua, Bapak Agusman Jojo dan Ibu Sariya yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Muhammad Rijalul Authon, A.Md., yang sudah tulus membantu dan mendukung untuk terus berjuang menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat wiwinade, risma, andina yang senantiasa menjadi teman baik dan teman yang selalu ada untuk saya selama perkuliahan dan sampai dapat menyelesaikan perkuliahan ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-pesatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang terjadi dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan saran maupun kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran.



Singaraja, 23 Juni 2023

Joya Kurniasari



## DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Produk.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	11
2.2.2 Indikator Kualitas Produk.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Hasil Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	15
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.5.1 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18

2.5.2 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	20
2.6 Kerangka Berpikir .....	21
2.7 Hipotesis Penelitian .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	24
3.2 Rancangan Penelitian .....	24
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	27
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data .....	28
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	31
3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	34
3.7.3 Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	35
3.8 Pengujian Hipotesis .....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38
4.1 Deskripsi Data Responden .....	38
4.2 Pengujian Asumsi .....	39
4.2.1 Pengujian Asumsi Klasik .....	39
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	46
4.5 Pengujian Hipotesis .....	47
4.5.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
4.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
4.5.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49

4.6.1 Hubungan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.6.3 Hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.7 Keterbatasan .....	52
4.8 Implikasi .....	52
 BAB V PENUTUP .....	 54
5.1 Rangkuman .....	54
5.2 Simpulan .....	56
5.3 Saran .....	56
 DAFTAR PUSTAKA .....	 58
LAMPIRAN .....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	27
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden .....	38
Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas .....	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Multikolinearitas Menggunakan Uji Glejser .....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	46
Tabel 4. 7 Hasil Uji ANOVA.....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. 1 Perkembangan Jumlah Rumah Makan dan Restoran di Bali Tahun 2017-2021.....	3
Gambar 1. 2 Data Penjualan Rumah Makan Ikan Bakar Mina Segara Temukus Periode Juni-Oktober 2022.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran tentang pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-plot.....	40
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplot</i> .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 0.2 Tabulasi Data Pengujian Instrumen 30 Responden .....	66
Lampiran 0.3 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas Sampel Kecil (N=30).....	67
Lampiran 0.4 Tabulasi Data Keseluruhan (N=100) .....	70
Lampiran 0.5 Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reabilitas Sampel Penelitian (N=100).....	75
Lampiran 0. 6 Hasil Output Uji Asumsi Klasik .....	78
Lampiran 0.7 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	80

