

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KOPI DE KAKIANG**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ida Ayu Devi Cintya Dewi
1917041004**

**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,

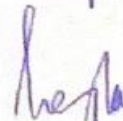


Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si

NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,

An Koopadi



Rahutama Atidira, S.T., M.M

NIP. 198805032018031001

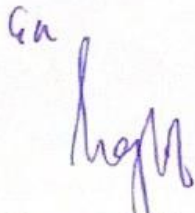
Skripsi oleh Ida Ayu Devi Cintya Dewi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 21 Juni 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

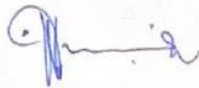
Pada :

Hari : Rabu

Tanggal: 21 Juni 2023

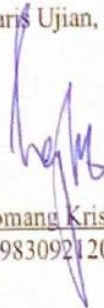
Mengetahui,

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.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kopi De Kakiang" 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap kaslian karya saya ini.

Singaraja, 13 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Ida Ayu Devi Cintya Dewi
NIM. 1917041004

PRAKATA

Puji syukur penulis sampaikan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugerah-Nya yang luar biasa, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi dengan judul yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kedai Kopi De Kakiang** ”. Tujuan dari skripsi ini adalah untuk melengkapi kriteria gelar sarjana manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis banyak mendapat bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara material maupun moral. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasihnya kepada:

1. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, atas dukungannya dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Bapak Rektor telah memberikan arahan dan inspirasi yang berharga untuk pengembangan pengetahuan dan pemahaman saya.
2. Terima kasih juga kepada Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bimbingan dan dorongan selama proses penulisan skripsi. Bapak Dekan memberikan perspektif dan wawasan yang sangat berharga terkait dengan bidang studi ini.
3. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, atas dukungannya dalam menjalankan penelitian ini. Bapak Ketua Jurusan telah memberikan petunjuk dan panduan yang membantu saya mengarahkan penelitian dengan baik.
4. Tidak lupa, terima kasih kepada Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan dukungan dan pengarahannya selama proses penulisan skripsi ini. Bapak Ketua Program Studi memberikan pandangan yang berharga dalam merumuskan metodologi penelitian.
5. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I, yang senantiasa

memberikan motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Ibu Pembimbing I telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dan membantu saya mengatasi berbagai kendala.

6. Juga, terima kasih kepada Rahutama Atidira, S.T, M.M., selaku Pembimbing II, yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan yang sangat berharga selama penulisan skripsi ini. Bapak Pembimbing II telah membantu saya mengembangkan ide-ide dan mengarahkan penelitian dengan tepat waktu.
7. Saya ingin berterima kasih kepada seluruh dosen di Jurusan Manajemen yang telah mendidik dan selalu memberi saran selama saya belajar di Jurusan ini. Kontribusi mereka dalam membentuk pemahaman dan pengetahuan saya dalam bidang manajemen sangat berharga.
8. Terima kasih kepada Bapak Ida Bagus Made Mahadi selaku owner Kedai Kopi De Kakiang yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi. Bapak Mahadi telah memberikan wawasan dan pemahaman yang mendalam mengenai industri kopi yang berharga bagi penelitian ini.
9. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Ida Bagus Gede Mahadewa dan Yenni, serta saudara-saudara saya, Ida Bagus Derry Sagita Puta dan Ida Ayu Dilla Prasetya Dewi, beserta keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan yang tak terhingga. Tanpa dukungan mereka, penyelesaian skripsi ini tidak akan mungkin terwujud.
10. Saya ingin menyampaikan terima kasih kepada sahabat-sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam perjalanan penulisan skripsi ini. Dukungan dan kerjasama mereka telah memberikan energi positif dan kegembiraan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namun telah membantu dan memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Dukungan dari berbagai individu dan lembaga menjadi pilar penting dalam keberhasilan penelitian ini..

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan sebagai akibat dari keterbatasan pengalaman dan pemahamannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat dari berbagai sumber untuk perbaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan dampak positif yang cukup besar, khususnya bagi kemajuan dunia pendidikan.

Singaraja, 7 Juni 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan	14
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.3 Nilai Pelanggan	18
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	18
2.3.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	18
2.3.3 Indikator Nilai Pelanggan	19
2.4 Kajian Hasil Peneliti Terdahulu	19
2.5 Hubungan Antar Variabel	23
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen	23

2.5.2	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.3	Hubungan Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan	24
2.6	Kerangka Berpikir	25
2.7	Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Desain Penelitian	27
3.2	Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel penelitian.....	28
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	29
3.5.1	Metode Pengumpulan Data	29
3.5.2	Instrumen Pengumpulan Data	30
3.6	Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.6.1	Uji Asumsi Klasik	32
3.6.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	34
3.7	Pengujian Hipotesis	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN		36
4.1	Deskripsi Data	36
4.2	Pengujian Asumsi.....	37
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	37
4.2.2	Pengujian Asumsi Klasik	38
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
4.4	Koefisien Determinasi (R^2)	43
4.5	Pengujian Hipotesis	44
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi De Kakiang	44
4.5.2	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi De Kakiang	45
4.5.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi De Kakiang	45
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi De Kakiang	46

4.6.2	Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kedai Kopi De Kakiang	49
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Kopi De Kakiang	51
4.7	Keterbatasan Penelitian	52
4.8	Implikasi	53
BAB V PENUTUP.....		55
5.1	Rangkuman.....	55
5.2	Simpulan.....	57
5.3	Saran.....	58
DAFTAR RUJUKAN.....		60
LAMPIRAN.....		62



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	26
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	28
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.1	Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	34
Tabel 4.3	Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.4	Hasil Uji Mutiolinearitas.....	37
Tabel 4.5	Hasil Heteroskedastitas.....	38
Tabel 4.6	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Secara Simultan.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1.1	Grafik Penjualan dan Transaksi Per-Bulan.....	3
Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.1	Hasil Uji Heteroskedastisitas	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian.....	63
Lampiran 2	Data Responden.....	67
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden	68
Lampiran 4	Output SPSS Uji Validitas dan Reabilitas.....	72
Lampiran 5	Pengujian Asumsi, Analisis Statistik Uji Asumsi Klasik dan Analisis Regresi Linear Berganda.....	75

