

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
WAYAN RESTAURANT
TULAMBEN**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ni Luh Gede Arista Rahayuni
NIM 1917041204**

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

2023

SKRIPSI

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

Menyetujui

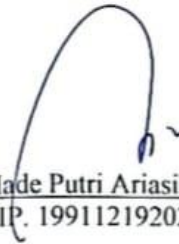
Pembimbing I,

An



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

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Ni Luh Gede Arista Rahayuni
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 18 Juli 2023

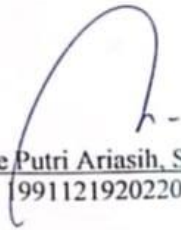
Dewan Penguji,

an.



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

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krista 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. 19790616162002121002

MOTTO

**GAGAL YANG SESUNGGUHNYA ADALAH BERHENTI UNTUK
MENCoba**



PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wayan Restaurant Tulamben” 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, 3 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



INI Lun Gede Arista Rahayuni
1917041204

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wayan *Restaurant* Tulamben". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam 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:

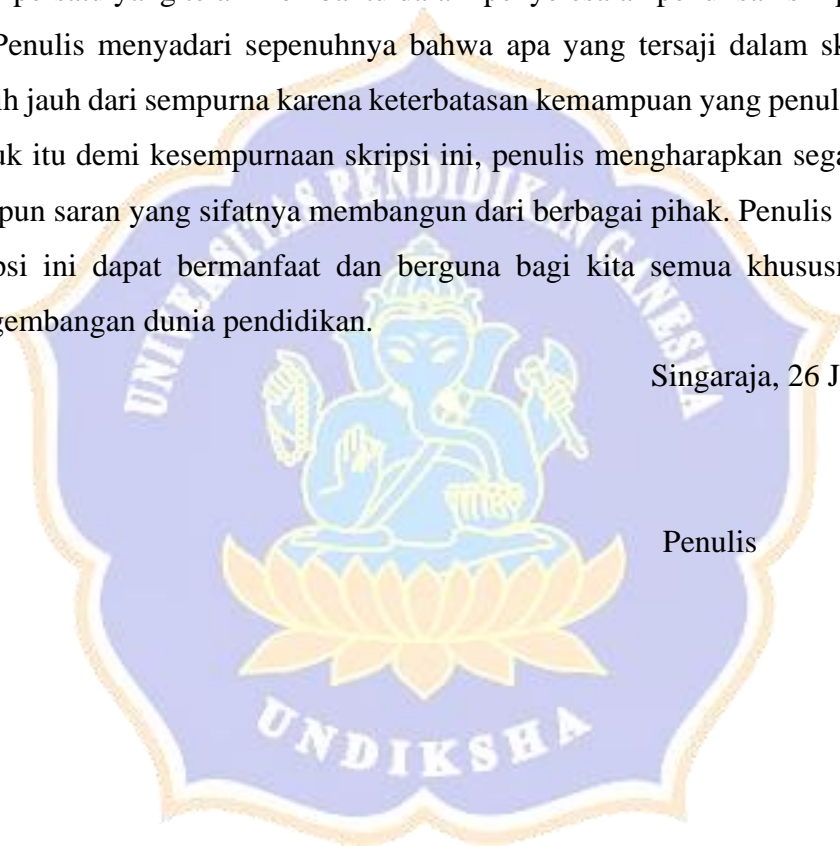
1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, MPd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.,Ak., CA., CPA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M. M Selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen
5. Rahutama Atidira, S.T., M.M Selaku pembimbing I sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang memberikan masukan, motivasi dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Made Putri Ariasih, S.Si.,M.M. Selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dan memberikan informasi selama perkuliahan.

9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang bersedia membantu dan memberikan kemudahan pelayanan berupa buku-buku yang telah dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kedua orang tua yang penulis sayangi, Bapak (Gede Rumadana), dan Ibu (Wayan Sumarni). Suami (Wahyu Andika) yang selalu setia menemani dan memberi dukungan fisik dan psikologis, serta saudara-saudara yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 26 Juni 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	14
2.3 Kerangka Berpikir.....	19
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	26
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode dan Teknik Analisa Data.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Data.....	35
4.2 Pengujian Asumsi.....	37
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	42
4.5 Pengujian Hipotesis.....	43
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
4.7 Implikasi Penelitian.....	50
BAB V PENUTUP.....	51

5.1 Rangkuman.....	51
5.2 Simpulan.....	53
5.3 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator, dan Skala Ukur.....	25
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Penelitian	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser.....	40
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
Tabel 4.6 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Kelayakan Model.....	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Pelanggan Wayan Restaurant	2
Gambar 1.2 Jenis dan Jumlah Komplain Pelanggan.....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	19



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	56
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	62
Lampiran 3 Hasil Olah Data	68

