

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGANPENGUNA
KREMATORIUM DESA ADAT BULELENG**

SKRIPSI

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

**Oleh
Made Dwijapayoga Nata Renjaya
NIM 1917041186**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
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. Komang Krisna Heryanda, S.E, M.M
NIP. 198309212015041001**

Pembimbing II,



**Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc,
NIP. 197404122010121001**

Skripsi oleh Made Dwijapayoga Nata Renjaya
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 27 September 2023

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc,
NIP. 197404122010121001

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 27 September 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017



Prof. Dr. Geede Adi Tuniartha, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA.
NIP. 19790616 200212 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Krematorium Desa Adat Buleleng" 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, 25 Juni 2023
Yang membuat pernyataan



Made Dwijapayoga Nata Renjaya
1917041186

MOTTO

**"JANGAN HANYA MENUNGGU,
TAPICIPTAKAN WAKTUMU
SENDIRI "**

**Made Dwijapayoga Nata
Renjaya**



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Krematorium Desa Adat Buleleng”. 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., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.Si selaku pembimbing I yang selalu senantiasa memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc, selaku Pembimbing II 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 staff yang

telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

10. Kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kakek, nenek, kakak, dan saudara yang selalu memberikan dukungan dan doasehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat atau teman-teman yang selalu menemani dan pernah menemani, memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantudalam penyusunan 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, 25 Juni
2023

Penulis

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA
KREMATORIUM DESA ADAT BULELENG**

Oleh

Made Dwijapayoga Nata Renjaya,

NIM 1917041186

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap minat beli pengguna Krematorium Desa Adat Buleleng. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Buleleng yang pernah menggunakan jasa Krematorium Desa Adat Buleleng. Objek penelitian ini adalah harga (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan kepuasan pelanggan (Y). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan jasa Krematorium Desa Adat Buleleng. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah 90 responden. Dalam pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan skala *likert*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa analisis regresi linier berganda dengan mempergunakan program *Statistical Package for The Social Science* (SPSS) versi 25. Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji *t* dengan hasil yaitu (1) harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap minat beli penggunaan Krematorium Desa Adat Buleleng, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli penggunaan Krematorium Desa Adat Buleleng dan (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli penggunaan Krematorium Desa Adat Buleleng.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
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.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Deskripsi Teori.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.1 Harga.....	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Hasil Penelitian Yang Relevan	13
2.3 Hubungan Antar Variabel	16
2.3.1 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.2 Hubungan Hara Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.3.4 Kerangka Berpikir.....	20
2.3.5 Hipotesis Penelitian.....	21

BAB III	METODE PENELITIAN	22
3.1	Rancangan Penelitian.....	22
3.2	Subjek dan Objek Penelitian.....	22
3.3	Sampel Penelitian.....	22
3.4	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.5	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6	Matode dan Teknik Analisis Data.....	26
3.7	Rancangan Pengujian Hipotesis.....	27
3.8	Koefisien Determinasi (R^2).....	29
3.9	Jadwal Waktu Penelitian.....	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Deskripsi Data.....	30
4.2.	Pengujian Asumsi.....	32
4.2.1.	Uji Validitas.....	32
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	34
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik.....	36
4.2.4.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	41
4.3.	Pengujian Hipotesis.....	43
4.3.1.	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	43
4.3.2.	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	45
4.3.3.	Koefisien Determinan (R^2).....	46
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
4.5.	Implikasi.....	51
BAB V	PENUTUP	54
5.1	Simpulan.....	54
5.2	Saran.....	55
	DAFTAR RUJUKAN.....	57

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hasil Penelitian yang Relevan	14
Tabel H.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 4.1.1.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamain Responden	31
Tabel 4.1.1.2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	31
Tabel 4.2.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X1)	33
Tabel 4.2.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	33
Tabel 4.2.1.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	34
Tabel 4.2.2.1 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Harga	35
Tabel 4.2.2.2 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.	35
Tabel 4.2.2.3 Hasil Pengujian Reliabilitas Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 4.2.3.1 <i>One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test</i>	37
Tabel 4.2.3.2 Uji Multikolinearitas <i>Tolerance</i> dan VIF.....	40
Tabel 4.2.4.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	42
Tabel 4.3.1.1 Hasil Pengujian Parsial Variabel X_1 dan X_2	43
Tabel 4.3.2.1 Hasil Pengujian Simultan.....	45
Tabel 4.3.3.1 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2).	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Paradigma Penelitian Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 21
Gambar 4.2.3.1	<i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i> 38
Gambar 4.2.3.2	Uji Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)..... 41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuisisioner Penelitian.....	60
Lampiran 02. Tabulasi Data Responden.....	64
Lampiran 03. Hasil Output Uji SPSS	69
Lampiran 04. Hasil Output Uji SPSS	73
Lampiran 05. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	76
Lampiran 06. Riwayat Hidup.	78

