

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA SINGARAJA HOTEL**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Komang Sekar Natalia  
NIM 2017041002**

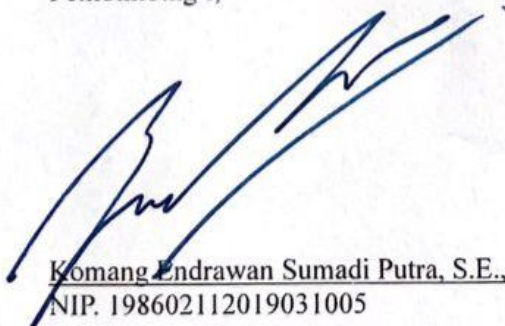
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2024**

**SKRIPSI**

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

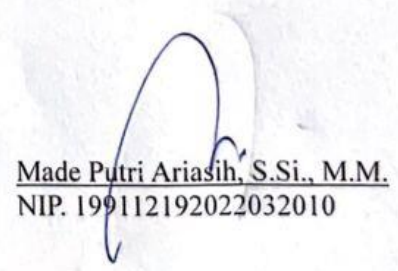
**Menyetujui**

Pembimbing I,



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

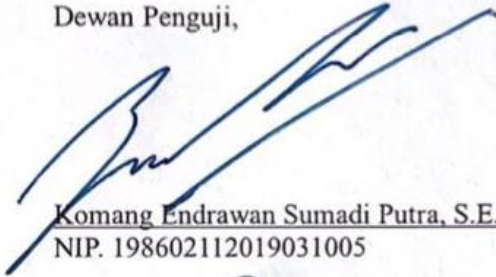
Pembimbing II,



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


Skripsi oleh Komang Sekar Natalia ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 15 Maret 2024

Dewan Penguji,




Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



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

(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 sarjana manajemen

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Penguji,

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

Sekretaris Ujian,

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

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Singaraja Hotel.” 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 15 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Komang Sekar Natalia

NIM. 2017041002

## MOTTO

*"Life is tough, and things don't always work out well. However, we should be brave and continue with our lives."*

(Min Yoongi)





## **KATA PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya-lah saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Bapak Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada para dosen yang telah memberikan banyak ilmu. Terima kasih Bapak/Ibu dosen yang tidak dapat saya sebut satu persatu, telah sangat bersabar dan membantu saya selama menjalani proses perkuliahan.

Kepada keluarga tercinta, Ketut Sukra Yasa (Bapak), Luh Soma Nadi (Ibu), Gede Adi Arimbawa (Kakak pertama) dan Kadek Agus Budiarta (Kakak kedua) yang telah memberikan doa, nasihat, motivasi, dan kasih sayang. Terima kasih untuk segenap doa, dukungan, dan kasih sayang yang akan terus menuntun perjalanan hidup saya.

Untuk teman-teman di Jurusan Manajemen yang tidak dapat saya sebut satu persatu, yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa, dan dorongan semangat. Terima kasih untuk semangat kalian.

**Terimakasih.**

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Singaraja Hotel”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini guna untuk 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, 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) 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 Program Studi S1 Manajemen yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 5) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M., selaku pembimbing I saya yang senantiasa dengan setulus hati, penuh tanggung jawab dan selalu sabar dalam memberikan arahan, dukungan, semangat dan juga bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, semangat dan motivasi selama penyelesaian skripsi ini.



- 8) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan, dan petunjuk selama proses perkuliahan.
- 10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- 11) Seluruh staf dan karyawan Singaraja Hotel yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- 12) Ayah dan Ibu tercinta, Ketut Sukra Yasa dan Luh Soma Nadi, serta kakak tercinta, Gede Adi Arimbawa dan Kadek Agus Budiarta, hingga keluarga besar tersayang yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.
- 13) Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian 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, 22 Desember 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI .....	11
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Citra Perusahaan .....	16
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	16
2.1.3.2 Indikator Citra Perusahaan.....	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22

2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4 Kerangka Berpikir .....	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
3.1.1 Tempat Penelitian.....	28
3.1.2 Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian .....	29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	30
3.4.1 Populasi.....	30
3.4.1 Sampel .....	30
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	32
3.5.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	32
3.5.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	32
3.5.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	33
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas .....	34
3.5.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	34
3.5.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	35
3.5.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	35
3.5.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	37
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Uji Instrumen.....	38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3.7 Hipotesis Statistik.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Data .....	46
4.2 Pengujian Asumsi .....	49

4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
4.2.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54
4.3 Pengujian Hipotesis .....	55
4.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55
4.3.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	56
4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.4.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	65
4.5 Implikasi.....	68
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>72</b>
5.1 Rangkuman.....	72
5.2 Simpulan.....	74
5.3 Saran.....	74
<b>DAFTAR RUJUKAN</b> .....	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Daftar Hotel di Kota Singaraja.....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Kunjungan Tamu yang Menginap di Singaraja Hotel pada bulan Januari – Juni pada tahun 2023. ....	3
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat .....	33
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat 30 Sampel .....	33
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat 30 Sampel.....	34
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
Tabel 3. 6 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas .....	35
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas 30 Sampel .....	36
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas 30 Sampel .....	36
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	47
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan .....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multokolnearitas.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Glejser</i> .....	52
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linear Berganda .....	53
Tabel 4. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Paradigma Penelitian pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Singaraja Hotel.....	26
Gambar 4. 1 Grafik <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i> .....	50
Gambar 4. 2 Grafik <i>Scatterplots</i> .....	51





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Izin Penelitian.....	82
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	83
Lampiran 03. Gambaran Umum Responden.....	87
Lampiran 04. Tabulasi Data (Hasil Data Pernyataan Responden).....	93
Lampiran 05. Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS for Windows Versi 25.0</i> Uji Validitas dan Reliabilitas.....	101
Lampiran 06. Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS for Windows Versi 25.0</i> Uji Asumsi Klasik.....	105
Lampiran 07. Hasil <i>Output</i> Perhitungan <i>SPSS for Windows Versi 25.0</i> Analisis Regresi Linear Berganda.....	108
Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian.....	110

