

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
UBUD TRADITIONAL SPA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**



**OLEH**

**NI MADE FORTUNA AYU WASANTI**

**NIM 2015011035**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
UBUD TRADITIONAL SPA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Ni Made Fortuna Ayu Wasanti  
NIM 2015011035**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA  
JURUSAN TEKNOLOGI INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA**

**2024**

**SKRIPSI**

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

**Menyetujui**

Pembimbing I,



Prof. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19710616 199602 1 001

Pembimbing II,



Dr. Made Diah Angendari, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 19740316 200604 2 001

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Ni Made Fortuna Ayu Wasanti ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal...26 April 2024.....

Dewan Penguji



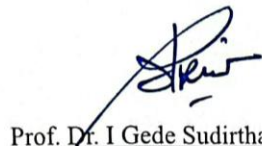
Dr. Putu Agus Mayuni, S.Pd., M.Si  
NIP. 19710828 199703 2 001

(Ketua)



Made Riki Ponga Kusyanda, S.Tr.Par., M.Par  
NIP. 19941026 202012 1 015

(Anggota)



Prof. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19710616 199602 1 001

(Anggota)



Dr. Made Diah Angendari, S.Pd., M.Pd  
NIP. 19740316 200604 2 001

(Anggota)

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN  
SKRIPSI**

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

Pada:

Hari : Jumat  
Tanggal : 26 April 2024

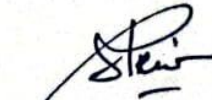
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Made Windu Antara Kesiman, S.T., M. Sc., Ph. D  
NIP. 19821111 2008 2 1 001

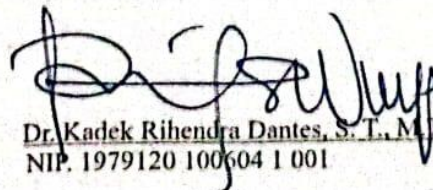
Sekretaris Ujian



Dr. Dra Risa Panti Ariani., S.Pd., M. Si  
NIP. 1965041 919900 3 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan



Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T  
NIP. 1979120 100604 1 001

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Ubud Traditional SPA Terhadap Kepuasan Pelanggan" 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 atau etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 April 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



Ni Made Fortuna Ayu Wasanti  
NIM. 2015011035



## **PRAKATA**

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Ubud Traditional SPA Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar sarjana dalam bidang Pendidikan Kesejahteraan Keluarga di Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan Terima kasih serta penghargaan sebagai rasa dan hormat penulis kepada:

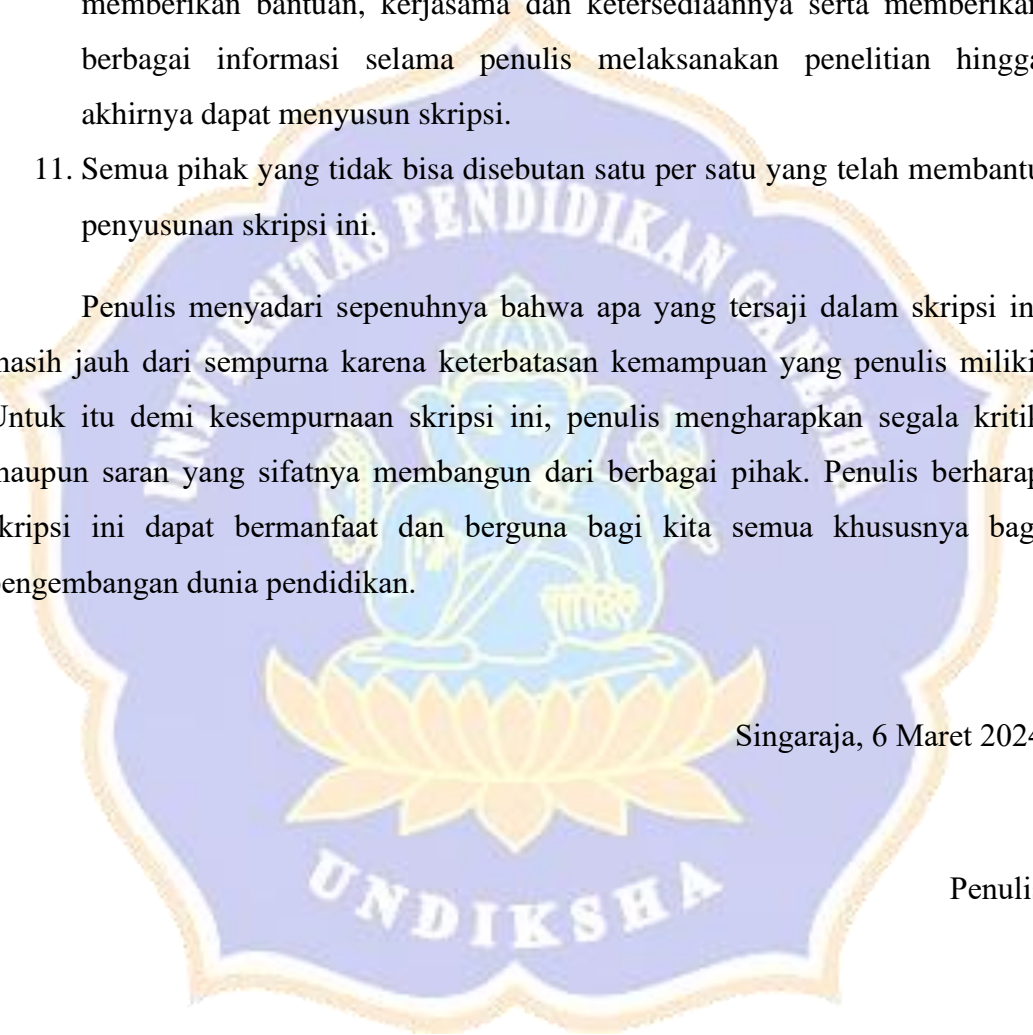
1. Dr. Kadek Rihendra Dantes, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M. Sc., Ph. D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Teknik dan Kejuruan atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Ketut Udy Ariawan, S.T., M.T. selaku ketua jurusan Teknologi Industri atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
4. Dr. Dra. Risa Panti Ariani, S.Pd., M.Si., selaku ketua prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga atas dukungan dan motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Prof. Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Made Diah Anggendari, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Putu Agus Mayuni, S.Pd., M.Si. selaku Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Made Riki Ponga Kusyanda, S.Tr.Par.,M.Par. selaku Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen program studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang telah memberikan ilmu, pengalaman, motivasi dan arahan sehingga skripsi penulis dapat terselesaikan.
10. Pemilik, karyawan dan pelanggan Ubud Traditional SPA yang telah memberikan bantuan, kerjasama dan ketersediaannya serta memberikan berbagai informasi selama penulis melaksanakan penelitian hingga akhirnya dapat menyusun skripsi.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan 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, 6 Maret 2024

Penulis





## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1 Pengertian Kualitas, Pelayanan dan Kualitas Pelayanan.....	24
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2.1.3 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
2.3 Kerangka Berpikir.....	40
2.4 Hipotesis Penelitian.....	41

BAB III METODE PENELITIAN .....	43
3.1 Rancangan Penelitian.....	43
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.2.1 Tempat Penelitian .....	44
3.2.2 Waktu Penelitian.....	45
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	45
3.3.1 Populasi Penelitian.....	46
3.3.2 Sampel Penelitian .....	47
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.4.1 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	49
3.4.2 Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	57
3.5.1 Uji Prasyarat .....	57
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.5.3 Uji Statistik Deskriptif.....	61
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) .....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	63
4.1 Deskripsi Data.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	63
4.1.2 Karakteristik Responden.....	64
4.2 Pengujian Prasyarat.....	66
4.2.1 Uji Prasyarat .....	66
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R_2$ ) .....	74
4.3 Pengujian Hipotesis .....	75
4.3.1 Uji T.....	75
4.3.2 Uji F (Simultan).....	78
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.4.1 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	79

4.4.2	Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.4.3	Pengaruh <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.4.4	Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.4.5	Pengaruh <i>Reliability</i> (Keandalan) Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	84
4.4.6	Pengaruh Secara Simultan <i>Responsiveness, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	86
4.5	Implikasi .....	87
BAB V	PENUTUP.....	90
5.1	Rangkuman .....	90
5.2	Simpulan .....	91
5.3	Saran .....	92
DAFTAR RUJUKAN	.....	94
LAMPIRAN	.....	102





## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Atribut dan Dimensi Kualitas Pelayanan .....	17
Tabel 2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	36
Tabel 3.1 Kategori Penskoran Skala Likert.....	48
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Lembar Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan .....	50
Tabel 3.3 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	51
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Lembar Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan.....	55
Tabel 3.6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X) .....	56
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X) .....	57
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	65
Tabel 4.2 Usia Responden.....	65
Tabel 4.3 Uji Normalitas .....	72
Tabel 4.4 Pengujian Multikolonieritas .....	69
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi .....	75
Tabel 4.7 Hasil Uji T.....	76
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Uji F.....	78





## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Pelanggan Ubud Traditional Spa .....	67
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	40
Gambar 3.1 Maps dari Singaraja ke Ubud Traditional Spa .....	44
Gambar 3.2 Ruang Spa Ubud Traditional Spa .....	45
Gambar 4.1 Hasil Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	67
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	70
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh $X_1$ , $X_2$ , $X_3$ , $X_4$ , dan $X_5$ Terhadap Y .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Pengambilan Data .....	102
Lampiran 02. Lembar Observasi.....	103
Lampiran 03. Lembar Kuesioner Penelitian .....	105
Lampiran 04. Data Pelanggan Ubud Traditional Spa Selama Empat Tahun Terakhir .....	110
Lampiran 05. Ulasan Pelanggan Ubud Traditional Spa.....	111
Lampiran 06. Tabulasi Data Hasil Penelitian (N=100) .....	113
Lampiran 07. Hasil Pengujian Validitas .....	131
Lampiran 08. Hasil Pengujian Reliabilitas .....	134
Lampiran 09. Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	137
Lampiran 10. Hasil Pengujian Analisis Regresi Berganda.....	139
Lampiran 11. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	140
Lampiran 12. Hasil Pengujian Statistik Deskriptif .....	141
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	142
Lampiran 14. Data Responden.....	143
Lampiran 15. Tabel Nilai R .....	146
Lampiran 16. Tabel Nilai T.....	147
Lampiran 17. Tabel Nilai F.....	148

## RIWAYAT HIDUP



Ni Made Fortuna Ayu Wasanti lahir di Denpasar pada tanggal 7 Januari 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Ketut Santa Adnyana dan Ibu Ni Ketut Budiasih. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Tunjuk Kelod, Desa Tunjuk, Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 4 Tunjuk dan lulu pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 1 Tabanan dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Tabanan Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial dan melanjutkan ke S1 Jurusan Teknologi Industri di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Ubud Traditional SPA Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Selanjutnya, pada semester akhir ini di pertengahan tahun 2024 penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga di Universitas Pendidikan Ganesha.

