

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI  
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA VILLA  
ABINAWA HILL**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan Program Sarjana**

**Jurusan Manajemen**



**OLEH**

**Kadek Nico Wedastra**

**2017041186**

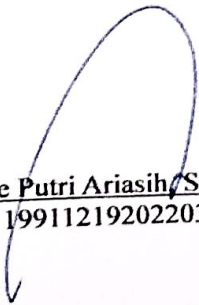
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2024**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MEMENUHI UJIAN SKRIPSI**

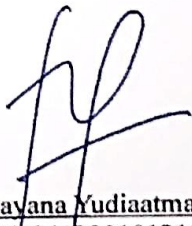
Menyetujui,

Pembimbing 1



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


Pembimbing 2



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


Skripsi oleh Kadek Nico Wedastra  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada Rabu, 19 Juni 2024

Dewan Penguji,



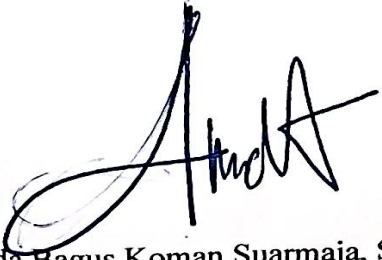
Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.  
NIP. 199112192022032010

(Ketua)



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

(Anggota)



Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M  
NIP. 199105122023211031

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen.

Pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 19 Juni 2024

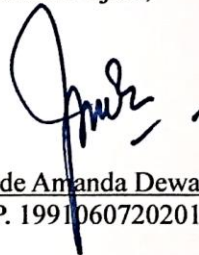
**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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



Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha

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 Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Villa Abinawa Hill”** dan seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam keilmuan masyarakat. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja, 29 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Kadek Nico Wedastra  
NIM. 2017041186

## MOTTO

“Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tau hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun tidak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang dekk!!!”

“Semua orang memiliki gilirannya masing-masing, bersabarlah dan tunggulah. Itu akan datang dengan sendirinya”

(Gold D Roger, One Piece Eps 849)

“Terus mengeluh hanya akan menunjukkan betapa lemahnya dirimu”

(Monkey D Luffy)



## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat dan anugrahnya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Villa Abinawa Hill”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik secara materi maupun moral dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

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 serta Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., MM., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan arahan, petunjuk dalam memberikan bimbingan kepada penulis yang sangat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku Pembimbing II yang memberikan arahan dalam bimbingan yang sangat baik kepada penulis sehingga dapat bermanfaat dan membantu melancarkan penelitian sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu memberikan berbagai macam informasi.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan yang baik untuk meminjamkan buku-buku yang dibutuhkan.
10. Kepada I Gede Mas Astu Dharma Putra selaku pemilik Villa Abinawa Hill dengan baik hati dan keramahannya telah banyak membantu, serta senantiasa melayani kebutuhan penulis dalam pengumpulan data guna menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada kakek dan nenek tercinta (Ketut Sukiana Alm dan Ni Wayan Kinten Alm). Yang selalu terasa berkatnya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
12. Kepada kedua orang tua tersayang (Nyoman Sukastra dan Ketut Sukarini). Terima kasih sudah menjadi orang tua yang luar biasa bagi penulis, yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, kekuatan, kasih sayang dan selalu berdoa yang terbaik untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
13. Kepada saudara yang baik hati dan tidak sombong yang tidak luput membantu dan memberikan doa serta dukungan Putu Wendy Ariyani. Yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
14. Teruntuk Ni Kadek Indah Parwati, yang selalu memberikan semangat agar tidak menyerah dan melangkah maju, menemani penulis serta bersedia memberikan bantuan apapun disaat penulis mengalami kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
15. Teman-teman Jurusan Manajemen yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini yang sama-sama berjuang menyelesaikan pendidikan tinggi.
16. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.



Penulis menyadari dalam skripsi ini yang masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna secara langsung bagi para pembaca serta bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 29 Mei 2024



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Theory of Planned Behavior (TPB).....	9
2.2 Kualitas Pelayanan .....	10
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	11
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	12
2.3 Persepsi Harga .....	13
2.3.1 Dimensi Persepsi Harga .....	14
2.3.2 Indikator Persepsi Harga.....	15
2.4 Kepuasan Pelanggan .....	15
2.4.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	16
2.4.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	17
2.5 Penelitian Yang Relevan .....	18
2.6 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	22
2.6.3 Hubungan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23

2.7 Kerangka Pemikiran .....	23
2.8 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.2 Rancangan Penelitian.....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian .....	30
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	36
3.7.3 Uji Hipotesis .....	37
3.7.4 Uji Determinan ( $R^2$ ).....	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data .....	40
4.2 Pengujian Asumsi Klasik .....	41
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	44
4.2 Pengujian Hipotesis .....	45
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Dan Persepsi Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) Pada Villa Abinawa Hill .....	45
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) Pada Villa Abinawa Hill .....	46
4.4.3 Pengaruh Persepsi Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) Pada Villa Abinawa Hill .....	47
4.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	48
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.6.2 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50

4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Villa Abinawa Hill.....	52
4.7 Implikasi .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Rangkuman.....	55
5.2 Kesimpulan.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	58
5.4 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan Abinawa Hill Villa.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	28
Tabel 3.2 Uji Validitas Sampel kecil .....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Kecil .....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrument Besar.....	34
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas dengan <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov</i> .....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	43
Tabel 4.4 Hasil Analisis Linear Berganda.....	44
Tabel 4.5 Hasil Uji F .....	46
Tabel 4.6 Hasil Uji t Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	46
Tabel 4.7 Hasil Uji t Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	25
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Grafik <i>Histogram P-plot</i> .....	41
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokesdastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	43

