

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH SWATANTRA
BIDANG PERDAGANGAN KABUPATEN
BULELENG**

SKRIPSI

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

**OLEH
MADE ADITYA WIRAYUDHA
NIM 2017041233**

**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,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.
NIP. 198207292010122003

Pembimbing II,



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

Skripsi oleh Made Aditya Wirayudha ini
Telah dipertahankan didepan dewan penguji
Pada tanggal 7 Juni 2024

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

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

Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 7 Juni 2024

Mengetahui,

Ketua Penguji,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106012020122017



Mengesahkan
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 Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Di Perusahaan Umum Daerah Swatantra Bidang Perdagangan Kabupaten Bolefeng" beserta seluruh rimya 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, 6 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Made Aulha Wirayudha
NIM. 2017041233

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Swatantra Bidang Perdagangan Kabupaten Buleleng”** 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, 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 atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- 4) Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen atas informasi dan bantuan yang telah diberikan.
- 5) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan masukan dan arahan.
- 6) Ni Nyoman Yuliantini, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Dr. Drs. Ni Made Suci, M.Si selaku pembimbing II yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat sehingga sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 7) Semua dosen jurusan Manajemen yang telah memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Universitas Pendidikan Ganesha.
- 8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

9) Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama menyusun skripsi ini.

10) Kepada orang tua (Drs. I Nyoman Wisandika dan Ni Putu Pusparini, S.P) dan Saudara (Putu Diah Novianti, A.Md.Kep) yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.



Singaraja, 13 Maret 2024

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	ii
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	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	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Deskripsi Teoretis.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Fasilitas	15
2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	18
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.3 Hubungan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.4 Kerangka Berfikir.....	24
2.5 Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.2 Rancangan Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel	29
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	30
3.5.1 Instrumen Variabel Terikat.....	33
3.5.2 Instrumen Variabel Bebas.....	35
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	38
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda	41
3.7 Pengujian Hipotesis.....	41
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 45
4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	48
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.2.2 Uji Regresi Linear Berganda	52
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.3 Pengujian Hipotesis	54
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap kepuasan Pelanggan (Y).....	54
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
4.3.3 Pengaruh Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	59
4.4.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.5 Implikasi.....	63

BAB V PENUTUP	65
5.1 Rangkuman.....	65
5.2 Simpulan.....	66
5.3 Saran	67
DAFTAR RUJUKAN	69
LAMPIRAN	71



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Penjualan Perumda Swatantra (Bulan April-Juni 2023)	2
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	18
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	34
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Terikat	34
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Terikat	35
Tabel 3. 4 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	36
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Bebas	37
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Bebas	37
Tabel 4. 1 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4. 2 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Usia.....	46
Tabel 4. 3 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.....	46
Tabel 4. 4 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4. 5 Klasifikasi Data Responden Berdasarkan Besar Pendapatan	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Glejser.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Koefisien Regresi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas dengan Grafik <i>P-Plot</i>	49
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner.....	74
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	79
Lampiran 4 Hasil Output SPSS.....	82

