

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
KSU TRI DWI EKA SINGARAJA**

SKRIPSI

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

**Oleh
GEDE DODI MAHESAPUTRA
NIM 1917041119**

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

2024

SKRIPSI

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

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993932001

Skripsi oleh Gede Dodi Mahesaputra

Telah di pertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 6 maret 2024

Dewan penguji,



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

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci .M.,Si.
NIP 196810291993932001

(Anggota)



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

(Anggota)

Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 6 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Dra. Ni Made Suci .M.,Si.
NIP 199106072020122017

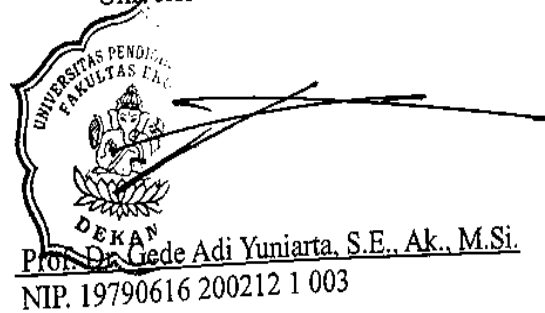
Sekretaris Ujian



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. 19790616 200212 1 003

MOTTO

**“Kesuksesan Adalah Hasil Dari Ketekunan,
Kerja Keras, Dan Tekad Yang Tak
Tergoyahkan”**



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
3. Universitas Pendidikan Ganesha
4. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M, selaku pembimbing I yang selalu senantiasa memberikan bimbingan dan arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
7. Dr.Dra.Ni Made Suci ,M.Si., selaku Pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staff yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang

dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

11. Kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Kakek, nenek, kakak, dan saudara yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat atau teman-teman yang selalu menemani dan pernah menemani,
14. memotivasi, dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam 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, 6 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Koperasi.....	15
2.1.1 Prinsip – prinsip Koperasi.....	16
2.1.2 Tujuan, Fungsi dan Peran Koperasi.....	19
2.2 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.1Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.2Indikator Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3 Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.3.2 Indikator Kualitas pelayanan.....	25
2.4 Nilai Pelanggan.....	26
2.4.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	26
2.4.2 Indikator Nilai Pelanggan.....	28

2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	29
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	33
2.6.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.6.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Anggota.....	34
2.6.3 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.7 Kerangka Berpikir.....	35
2.8 Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Rancangan Penelitian.....	38
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	39
3.3 Populasi dan Sampel penelitian	39
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5.1 Metode Penelitian	41
3.5.2 Instrumen Penelitian	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.2 Deskriptif Responden Penelitian	52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
4.2 Uji Intrumen Penelitian.....	56
4.3 Teknik Analisis Data.....	60

4.3.1 Uji Normalitas.....	60
4.3.2 Uji Multikolinieritas.....	62
4.3.3 Uji Heterokedastisitas	64
4.4 Uji Hipotesis	65
4.4.1 Uji Regresi Linier Berganda	65
4.5 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)	66
4.6 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F).....	67
4.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	69
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KSU Tri Dwi Eka Singaraja	70
4.9.2 Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota KSU Tri Dwi Eka Singaraja.....	71
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota KSU Tri Dwi Eka Singaraja.....	73
BAB V PENUTUP	77
5.1 Ringkasan.....	77
5.2 Simpulan	78
5.3 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	2
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	4
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	7
Tabel 2.1 Kajian hasil Penelitian yang Relevan.....	30
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penilaian.....	41
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner.....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang dimiliki	55
Tabel 4.5 Hasil uji Pengujian validitas kualitas pelayanan	57
Tabel 4.6 Hasil uji validitas nilai pelanggan	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota	59
Tabel 4.8 Uji Hasil Realibilitas	60
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.11 Hasil Uji heteroskedastisitas	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial).....	67
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	68
Tabel 4.15 Hasil Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1. Pradigma Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Anggota.....	36
Gambar 2. Diagram Hasil Uji Normalitas.....	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Kualitas Pelayanan di Koperasi Tri Dwi Eka	83
Lampiran 2 Hasil Respon Kuesioner Kualitas Pelayanan di Koperasi Tri Dwi Eka	87
Lampiran 3 Hasil Respon Nilai Pelanggan Koperasi Tri Dwi Eka.....	89
Lampiran 4 Hasil Respon Kepuasan Anggota Koperasi Tri Dwi Eka.....	91
Lampiran 5 Hasil Pengujian Kualitas Pelayanan	93
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan.....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Anggota.....	94
Lampiran 8 Hasil Uji Reabilitas.....	95
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas	96
Lampiran 10 Hasil Uji Multikolinieritas	97
Lampiran 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	98
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	99
Lampiran 13 Hasil Uji t (Parsial)	100
Lampiran 14 Hasil Uji F (Simultan)	101
Lampiran 15 Hasil Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	102