

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA
CUCI MOTOR DI AR GARAGE
SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Mengikuti
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Putu Slamet Widyantara
NIM 1817041098**

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

2024

SKRIPSI

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

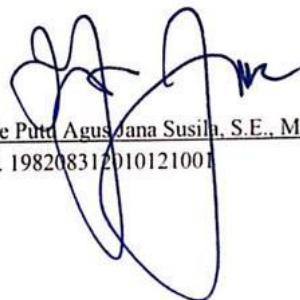
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121001

Skripsi oleh Putu Slamet Widyantara
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada 6 Maret 2024

Dewan Penguji,



Drs. Wayan Cipta, M.M.
NIP. 195912311986031019

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121001

(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 : Rabu
Tanggal : 6 Maret 2024

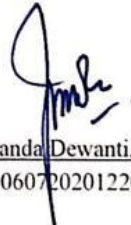
Mengetahui,

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

MOTTO

**“LAMBAT BUKAN BERARTI TERTINGGAL,
CEPAT BUKAN BERARTI HEBAT”**

-slamet widyantara-



KATA PERSEMBAHAN

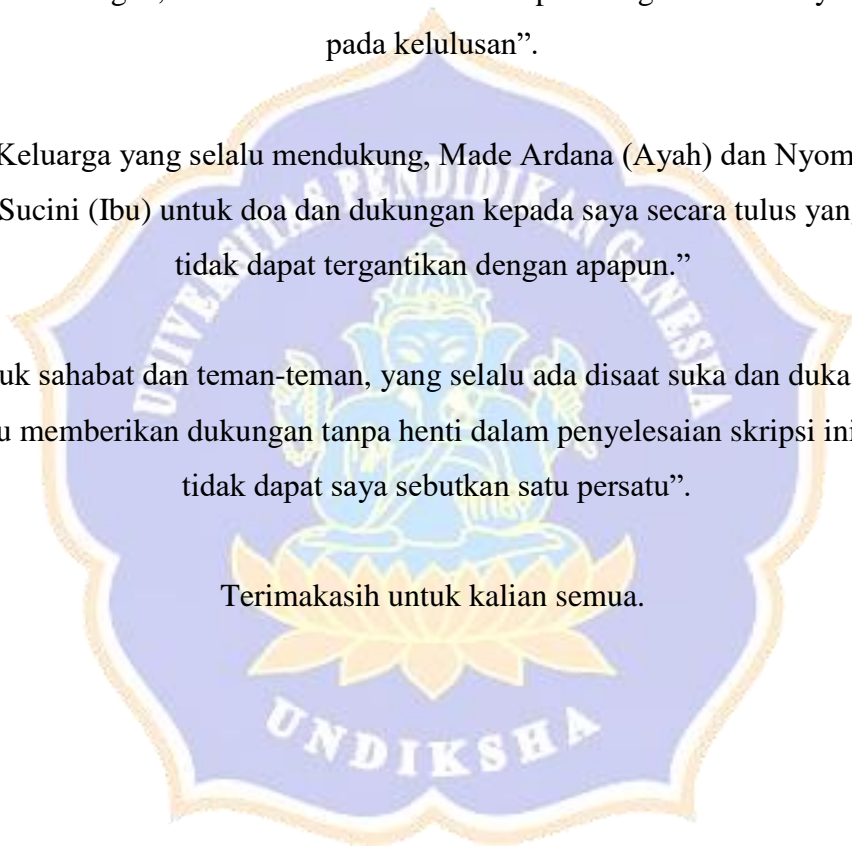
“Puji syukur da Astungkara saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan”.

“Kepada Pembimbing Drs. Wayan Cipta, M.M dan Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA yang selalu penuh tanggung jawab memberikan bimbingan, saran dan masukan untuk dapat menghantarkan saya pada kelulusan”.

“Keluarga yang selalu mendukung, Made Ardana (Ayah) dan Nyoman Sucini (Ibu) untuk doa dan dukungan kepada saya secara tulus yang tidak dapat tergantikan dengan apapun.”

“Untuk sahabat dan teman-teman, yang selalu ada disaat suka dan duka, yang selalu memberikan dukungan tanpa henti dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu”.

Terimakasih untuk kalian semua.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Motor di AR Garage Singaraja”. 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., M.Si., Ak., CA., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, sekaligus sebagai Pembimbing Akademik serta sebagai Pembimbing II yang sudah bersedia memberikan bimbingan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Drs. Wayan Cipta, M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.

6. Owner AR Garage Singaraja, Gusti Putu Yudi Aryana yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua (Made Ardana, Nyoman Sucini) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa, dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Yogi, Satyadhi, Ade, Bram, Mulya, Dio, Cindy, Dika, Danendra, Ayunita, Antonio, Winda, Ipda, Mj, Andini dan teman-teman terdekat yang selalu memberikan dukungan positif untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman Panamena, Disko Sehat, Rejal Sosial, ASM, Keluarga Jepun, Manajemen angkatan 2018 yang telah membantu mendukung dan menemani perjalanan penulis dalam menyusun skripsi.
10. Semua pihak yang tidak bias disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan 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 kita semua.

Singaraja, Maret 2024

Penulis,

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci di AR Garage Singaraja” 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 resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 6 Maret 2024

membuat pernyataan,



Putu Slamet Widyantara
NIM. 1817041098

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Teoritis.....	11
2.2 Kajian Empiris.....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.4 Kerangka Berpikir.....	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	23
3.2 Rancangan Penelitian.....	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.....	27

3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	28
--	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	34
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	35
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	38
4.5 Pengujian Hipotesis.....	39
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	41
4.7 Implikasi.....	43

BAB V PENUTUP

5.1 Rangkuman.....	45
5.2 Simpulan.....	46
5.3 Saran.....	46

DAFTAR RUJUKAN.....	48
---------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN.....	51
----------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan AR Garage dan Cuci Motor Salju Chemenk Pada Triwulan Pertama Tahun 2023.....	3
Tabel 1.2 Hasil Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	3
Tabel 1.3 Hasil Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan.....	5
Tabel 1.4 Hasil Observasi Awal Variabel Pengalaman Pelanggan.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin...	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinieritas.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan...	21
Gambar 4.1 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Cuci Motor di AR Garage Singaraja.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner.....	51
Lampiran 02. Kuisisioner Penelitian.....	54
Lampiran 03. Deskripsi Data Responden.....	58
Lampiran 04. Tabulasi Data Dan Populasi Penelitian.....	59
Lampiran 05. Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	62
Lampiran 06. Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	68

