

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RATNA AYU
SALON SINGARAJA**

SKRIPSI



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

**Oleh
Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi
NIM 2017041210**

**PROGRAM STUDI S1 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

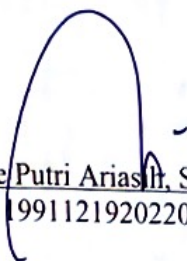
Pembimbing II


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



Ni Made Dwi Ariani Mayasari., S.E.,M.M
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 23 Juli 2024

Dewan Penguji,


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

(Ketua)


Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.
NIP. 198505042015042001

(Anggota)


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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 23 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 1968102919930320010



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya say aini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Ni Made Riana Widhi Vira Jayanthi

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul :Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Bali Denpasar”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam hal menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku rector Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- (3) Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- (4) Ibu Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Bapak Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M selaku dosen pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, keikhlasan, dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- (6) Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, masukan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran, motivasi dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia

membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- (9) Kepala perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
- (10) Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
- (11) Seluruh karyawan Salon Ratna Ayu Singaraja yang telah membantu memberikan data yang diperlukan dalam menyelesaikan 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 sangat berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 23 Juli 2024

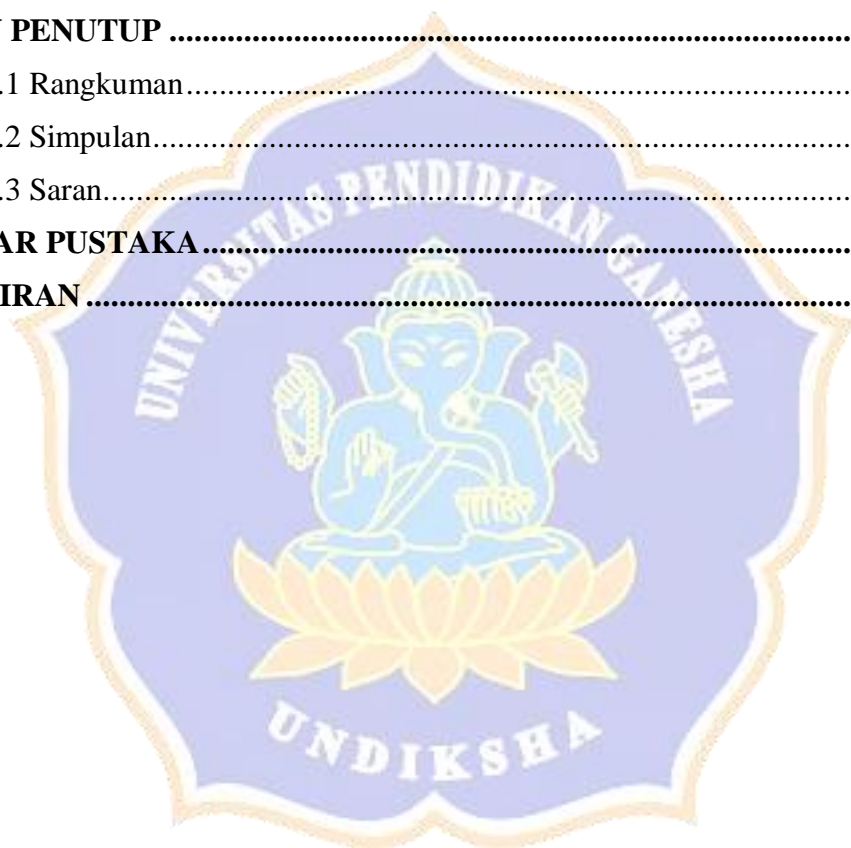
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PERSEMBAHAN	vii
PRAKARTA	viii
MOTTO	vi
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1 Deskripsi Teoritis.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.2.2 Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .	13
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3 Harga.....	16
2.1.3.1 Pengertian Harga	16
2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Harga.....	17
2.1.3.3 Indikator Harga.....	19
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	21
2.3 Hubungan antar Variabel.....	23

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	23
2.3.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.4 Kerangka Berpikir.....	26
2.5 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Rencana Penelitian.....	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Sumber Data	31
3.6 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	35
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis	38
3.8.1 Uji t (Uji Signifikansi Pengaruh Parsial)	38
3.8.2 Uji F (Uji Signifikansi Pengaruh Simultan).....	38
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Deskripsi Data	40
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	41
4.2.1 Uji Normalitas	41
4.2.2 Uji Multikolinieritas	42
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.3 Regresi Linier Berganda.....	43
4.4 Koefisien Determinasi.....	45
4.5 Pengujian Hipotesis.....	45
4.5.1 Uji t (Uji Pengaruh Parsial).....	45
4.5.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Ratna Ayu Salon Singaraja	46
4.5.1.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Ratna Ayu Salon Singaraja	47

4.5.2 Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	47
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	48
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon Singaraja	48
4.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon Singaraja	50
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon Singaraja	52
4.7 Keterbatasan Penelitian	53
4.8 Implikasi.....	54
BAB V PENUTUP	56
5.1 Rangkuman.....	56
5.2 Simpulan.....	57
5.3 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	62



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penjualan Ratna Ayu Salon Singaraja Bulan Juli – Desember 2023	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas di Salon Ronachan Singaraja	33
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 4. 1 Deskripsi data Responden.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Multikolinieritas	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	44
Tabel 4. 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	45
Tabel 4. 5 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	46
Tabel 4. 6 Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran. 1 Hasil Kuesioner Awal	62
Lampiran. 2 Ketentuan Skor Kuesioner.....	63
Lampiran. 3 Kuesioner Penelitian	69
Lampiran. 4 Hasil Data Responden Kuesioner	74
Lampiran. 5 Hasil Uji Validitas.....	80
Lampiran. 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	84
Lampiran. 7 Riwayat Hidup	85

