

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BUMDES DESA PENUKTUKAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Ekonomi



Oleh

I Gede Ngurah Putra Adnyana

NIM 2017011079

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHISYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

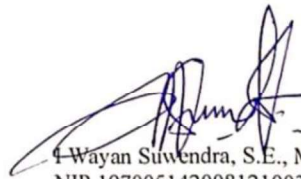
Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198208192009122003

Pembimbing II,



Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP 197005142008121003

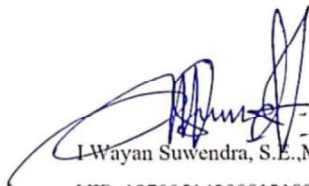
Skripsi oleh I Gede Ngurah Putra Adnyana
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal

Dewan Penguji,



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198208192009122003

(Ketua)



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Anggota)



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 26, Juli 2024

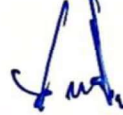
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan 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 Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bumdes Desa Penuktukan" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip 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 klaim terhadap karya saya ini.

Singaraja,
Yang membuat pernyataan



I Gede Ngurah Putra Adnyana
NIM. 2017011079

MOTTO

**"Hanya Karena Jalanku Berbeda Bukan Berarti Aku
Tersesat."**

- Anonim-



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan usulan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bumdes Desa Penuktukan”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan usulan 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. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi serta dosen penguji yang dengan penuh hati dan kesabaran unntuk memberikan arahan, saran serta bimbingan untuk penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi atas motivasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepadapenulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi besertaseluruh Staf di Lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

8. Pihak Bumdes Desa Penuktukan yang sudah membantu dan memberikan informasi selama proses penelitian.
9. Sebagai ungkapan terima kasih, skripsi ini penulis persembahkan kepada Orang Tua tercinta Ayahanda Gede Usan Dana dan Ibunda Made Sumiarti, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai dibangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari karasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a dan motivasi dengan penuh keiklasan yang tak terhingga kepada penulis. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis.
10. Kepada *my Sister* terima kasih telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada *My Best Friend* Andre dan Mang Adi, seseorang yang menjadi partner terbaik penulis yang menemani dalam keadaan suka maupun duka, terima kasih selalu senantiasa mendengar keluh kesah kehidupan penulis, memberikan dukungan dalam perjuangan perkuliahan sampai proses skripsi ini selesai.
12. Kadek Lira Dwi Priyanti yang telah Menemani penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama pengerjaan skripsi ini. Terima kasih telah memberikan semangat, dukungan dan perhatian dalam menyusun skripsi ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Singaraja,

I Gede Ngurah Putra Adnyana

DAFTAR ISI

PRAKARTA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.3 Harga.....	17
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Kerangka Berpikir.....	23
2.7 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan data.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Deskripsi Data.....	44
4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.3 Uji Hipotesis	56
4.4 Koefisien Determinasi	58
4.5 Pembahasan dan Hasil	59
4.6 Implikasi	62
 BAB V PENUTUP.....	 65
5.1 Rangkuman	65
5.2 Simpulan	66
5.3 Saran	67
 DAFTAR PUSTAKA.....	 68
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2 Skor Sekala Likers	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.3 Persepsi Responden Variabel Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.4 Persepsi Responden Deskriptif Variabel Harga.....	48
Tabel 4.5 Persepsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistic Deskriptif.....	50
Tabel 4.7 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastistas	56
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4.12 Hasil Uji F	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Keterangan Penelitian.....	71
Lampiran 02. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reabilitas	72
Lampiran 03. Kuesioner Penelitian.....	73
Lampiran 04. Rekapitulasi hasil Uji Coba Uji Validitas dan Reabilitas.....	78
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas (X_1), (X_2), dan (Y).....	80
Lampiran 06. Hasil Data Kuesioner (X_1), (X_2), dan (Y).....	87
Lampiran 07. Responden Penelitian.....	90
Lampiran 08. Data Ordinal Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 09. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Lampiran 10. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Lampiran 11. Hasil Analisis Deskriptif.....	97
Lampiran 12. Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 13. Regresi Linier Berganda.....	101
Lampiran 14. Hasil Uji T dan Uji F.....	101
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	101
Lampiran 16. Deskriptif Variabel Penelitian.....	103
Lampiran 17. Dokumentasi.....	105