

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DI CV SARI BHUANA RAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**OLEH
DEWA PUTU YUDA KRISNA WARDANA
NIM 1917041113**

**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**



Skripsi oleh Dewa Putu Yuda Krisna Wardana
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 5 Juli 2024

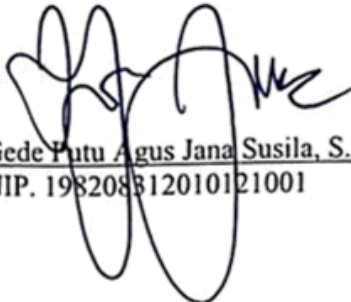
Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. (Ketua)
NIP. 197611102014042001



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. (Anggota)
NIP. 196810291993032001



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. (Anggota)
NIP. 198208312010121001

LEMBAR PENGESAHAN

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

Pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 5 Juli 2024



Mengetahui,

Ketua Ujian, Sekretaris Ujian,


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


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

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi


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



Lampiran 09 Pernyataan Keaslian Tulisan**SURAT PERNYATAAN**

Dengan ini saya nyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya”, beserta dengan isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan saya 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.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya”** tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan baik berupa moral dan material dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut maka pada 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, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Kepala Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, masukan, dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Penelaah yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis untuk dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan wawasan, pengetahuan dan

bimbingan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.

9. Orang tua tercinta, Dewa Ketut Wardana (Bapak), Komang Ayu Tini (Ibu), dan Desak Made Adelia Putri (Saudara) selaku orang tua dan saudara penulis yang telah sabar dalam mendidik dan tiada henti memberikan kasih sayang, dukungan, doa dan motivasi baik secara moral dan material kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman dan sahabat penulis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 5 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
ABSTRAK	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Perumusan Masalah Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Loyalitas Pelanggan	11
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	11
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.3 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4 Indikator Loyalitas Pelanggan	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	16
2.2.2 Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	16
2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	16
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	18

2.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	20
2.3.2 Faktor-Faktor yang Dapat Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
2.3.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4 Penelitian Terdahulu	25
2.5 Hubungan Antar Variabel	26
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.5.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	26
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian.....	29
3.2 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	29
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	31
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.2 Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	41
4.1 Deskripsi Data Penelitian.....	41
4.2 Pengujian Asumsi	42
4.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
4.2.2 Pengujian Asumsi Klasik	43
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	48
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.5 Pengujian Hipotesis.....	51
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya	51

4.5.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya	51
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya.....	52
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	53
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya	53
4.6.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya	56
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV Sari Bhuana Raya.....	58
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	60
4.8 Implikasi Penelitian.....	60
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Rangkuman	63
5.2 Simpulan	65
5.3 Saran.....	66
DAFTAR RUJUKAN	68
LAMPIRAN.....	72



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3.2. Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 3.3. Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.1. Hasil Kuisisioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.3. Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.4. Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.7. Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
Tabel 4.8. Hasil Uji Secara Simultan	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1. Grafik Penjualan CV Sari Bhuana Raya Periode 2022	5
Gambar 2.1. Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	44
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glesjer)	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 02 Karakteristik Responden	78
Lampiran 03 Tabulasi Data.....	79
Lampiran 04 Uji Kualitas Data.....	93
Lampiran 05 Uji Statistik Deskriptif.....	102
Lampiran 06 Uji Asumsi Klasik.....	103
Lampiran 07 Pengujian Hipotesis.....	106
Lampiran 08 Riwayat Hidup.....	107
Lampiran 09 Pernyataan Keaslian Tulisan.....	108

