

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
KRISNA OLEH-OLEH KHAS BALI**

SKRIPSI

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

**Oleh
MADE ADITH MAHENDRA
NIM 2117041222**

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

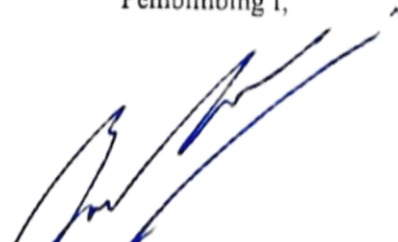
2025

SKRIPSI

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



Pembimbing I,


Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

Pembimbing II,


Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.
NIP. 197404122010121001

Skripsi oleh Made Adith Mahendra ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 14 Mei 2025

Dewan Penguji



Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. (Ketua)
NIP. 196602112019031005

Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. (Anggota)
NIP. 197404122010121001

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. (Anggota)
NIP. 198309212015041001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

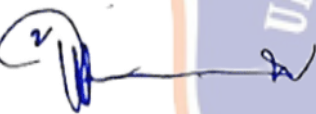
Hari : Rabu

Tanggal : 14 Mei 2025

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

Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen Krisna Oleh-Oleh Khas Bali” beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas penyelesaian ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya atau ada klaim terhadap karya saya.



Singaraja, 29 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,

Made Adith Mahendra
NIM. 2117041222

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mahasa Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen Krisna Oleh-Oleh Khas Bali"**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral, maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih 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., CA., CPA., 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 Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Rahutama Atidira, M.M selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan pada setiap semester.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta yang senantiasa memotivasi, memberikan nasihat, dan menjadi panutan agar penulis bisa menjadi seseorang yang sukses di kemudian hari.

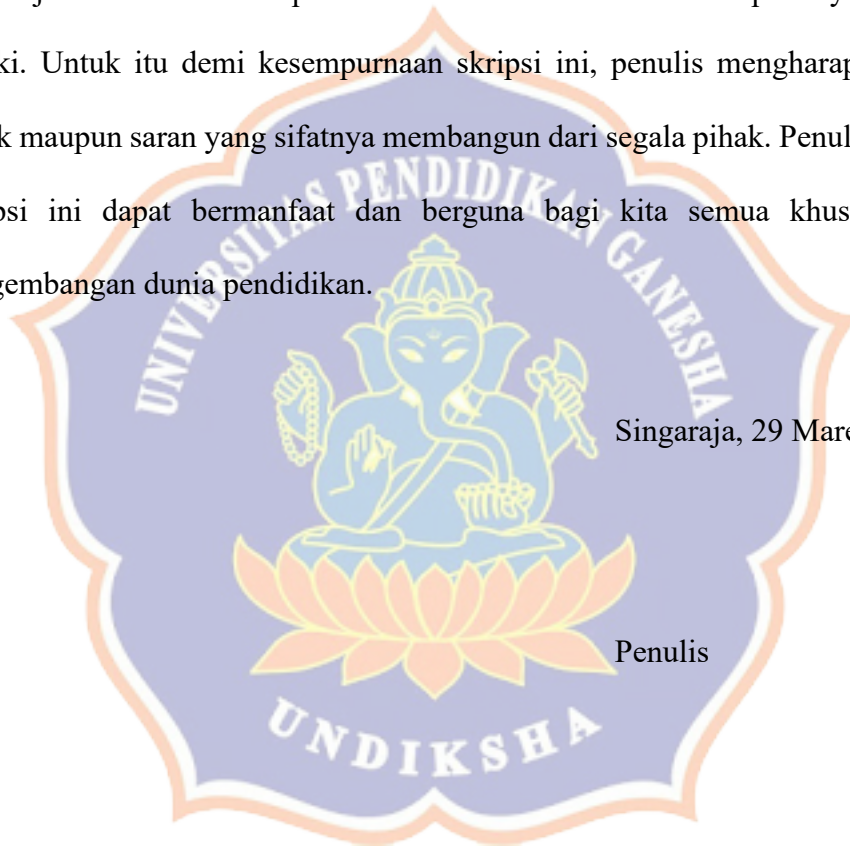
7. Bapak Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, sarang, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini
8. Kepada manajemen Krisna Oleh-Oleh Bypass Ngurah Rai, terima kasih karena telah memberikan penulis kesempatan untuk mengambil data serta melakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen di Krisna Bypass Ngurah Rai.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
11. Segenap staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan dan memberikan pelayanan peminjaman buku-buku yang diperlukan selama perkuliahan.
12. Kepada ibu, bapak, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan moril, materil serta doa yang tiada hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
13. Kepada NIM 2117041100, terima kasih atas segala dukungan, pengertian dan telah memberikan motivasi terbesar bagi penulis selama proses pengerjaan skripsi ini

14. Kepada teman-teman terdekat yang sudah memberikan doa, menjadi tempat *sharing* dan memberikan dukungan sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
15. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segera kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari segala pihak. Penulis berharap, skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 29 Maret 2025

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Kepuasan Konsumen	12
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	12
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Konsumen	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.1.3 Citra Perusahaan	16
2.1.3.1 Pengertian Citra Perusahaan	16

2.1.3.2 Indikator Citra Perusahaan	17
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.3 Hubungan Antar Variabel	21
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap	21
Kepuasan Konsumen	21
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	22
2.3.3 Hubungan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	23
2.4 Kerangka Berpikir	24
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.1.1 Tempat Penelitian.....	26
3.1.2 Waktu Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	28
3.4 Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	29
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	29
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	31
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.4.2.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	32
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	33

3.4.3 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.5 Metode dan Teknik analisis Data.....	35
3.5.1 Uji Instrumen	35
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.6 Hipotesis Statistik.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Data	43
4.2 Pengajuan Asumsi	46
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.3 Pengujian Hipotesis.....	51
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap	54
Kepuasan Konsumen	54
4.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	60
4.4.3 Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
4.5 Implikasi.....	67
4.6 Keterbatasan Penelitian	69
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Rangkuman.....	69
5.2 Simpulan.....	71
5.3 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	29
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	30
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	31
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	31
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	32
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	33
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	34
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan.....	45
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4.8 Hasil Uji <i>Glejser</i>	49
Tabel 4.9 Hasil <i>Output SPSS</i> Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.10 Uji F (Simultan)	52
Tabel 4.11 Hasil Uji t (Parsial).....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan Jumlah Wisman	1
Gambar 1.2 <i>Rating dan Reviews</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Grafik <i>P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	46
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 02. (Hasil Data Pernyataan Responden) Tabulasi Data Sampel Kecil .	82
Lampiran 03. (Hasil Data Pernyataan Responden) Tabulasi Data Sampel Besar .	83
Lampiran 04. Hasil Output Perhitungan SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	86
Lampiran 05. Hasil Output Perhitungan SPSS Uji Asumsi Klasik.....	90
Lampiran 06. Hasil Output Perhitungan SPSS Analisis Linier Berganda	92
Lampiran 07. Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 08. Riwayat Hidup.....	95

