

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY,*
RESPONSIVENESS, ASSURANCE, DAN
EMPATHY TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PANAMENA
COFFEE SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Made Talyana Ursula
NIM 2117041258**

**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**

Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Made Talyana Ursula

telah dipertahankan di depan dewan penguji

pada tanggal 4 Juni 2025

Dewan penguji,



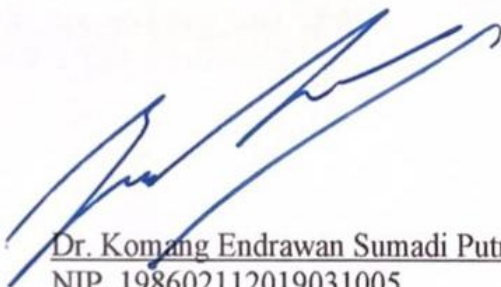
Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 4 Juni 2025

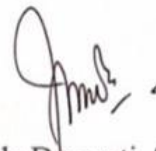
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072010122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN PENULIS

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena *Coffee* 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, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Made Talyana Ursula
NIM. 2117041258

MOTTO

“Jika dunia memberi seribu alasan untuk sedih, kita harus punya satu alasan untuk tersenyum”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan karunia yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada dosen pembimbing Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si. dan Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., yang penuh tanggung jawab memberikan pengarahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Ketut Budarasa (Ayah), Nengah Sulasmini (Ibu), dan kakak adik saya atas doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Untuk orang tersayang, sahabat, teman-teman yang selalu memberikan semangat, dukungan, saran, doa dan kerjasama yang baik dalam proses menyelesaikan skripsi ini serta yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terima Kasih

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panamena Coffee 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.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 Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si., selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing I saya yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, saran, membimbing, dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, motivasi, serta bimbingan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Keluarga tercinta Ketut Budarasa (Ayah), Nengah Sulasmini (Ibu), dan kakak adik saya yang selalu memberikan doa, kasih sayang, motivasi, dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada pemilik tanggal lahir 17 Februari 2002 (GYSD). Terimakasih telah menjadi sosok pendamping setia dalam segala hal, yang selalu menemani penulis dalam kondisi apapun, selalu sabar menghadapi *moodswing* penulis, selalu ada disaat penulis membutuhkan tempat untuk bercerita, selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan semangat, serta perhatian kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
10. Sahabat dan teman-teman yang selalu menemani, memotivasi, dan membantu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah bisa bertahan sejauh ini. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terimakasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Kamu kuat, kamu hebat, dan kamu pantas untuk merasa bangga. Semoga perjalanan ini terus memberi arti dan semoga kamu selalu ingat bahwa setiap langkah adalah keberhasilan.

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 berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.

Singaraja, 20 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
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	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 11
2.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	12
2.2 <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	13
2.2.1 Definisi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	13
2.2.2 Indikator <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	13
2.3 <i>Reliability</i> (Kehandalan)	14
2.3.1 Definisi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	14

2.3.2	Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	14
2.4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15
2.4.1	Definisi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15
2.4.2	Indikator <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	15
2.5	<i>Assurance</i> (Jaminan)	15
2.5.1	Definisi <i>Assurance</i> (Jaminan)	15
2.5.2	Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	16
2.6	<i>Empathy</i> (Perhatian)	17
2.6.1	Definisi <i>Empathy</i> (Perhatian)	17
2.6.2	Indikator <i>Empathy</i> (Perhatian)	17
2.7	Penelitian yang Relevan	18
2.8	Hubungan Antar Variabel	22
2.8.1	Hubungan <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.8.2	Hubungan <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.8.3	Hubungan <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.8.4	Hubungan <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.8.5	Hubungan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.8.6	Hubungan Kualitas Pelayanan yang meliputi <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.9	Kerangka Berpikir	26
2.10	Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN		29
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	29
3.2	Rancangan Penelitian	29
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	30

3.4	Metode Pengumpulan Data	31
3.4.1	Instrumen Variabel Terikat	32
3.4.2	Instrumen Variabel Bebas	35
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	41
3.5.1	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6	Hipotesis Statistik.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Deskripsi Data	47
4.2	Pengujian Asumsi.....	50
4.2.1	Hasil Uji Normalitas	50
4.2.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	51
4.2.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	52
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	53
4.4	Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.1	Hasil Uji Parsial (Uji-t)	56
4.4.2	Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	57
4.5	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	58
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	59
4.6.1	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena <i>Coffee Singaraja</i>	59
4.6.2	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena <i>Coffee Singaraja</i>	62
4.6.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena <i>Coffee Singaraja</i>	65

4.6.4	Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena <i>Coffee Singaraja</i>	67
4.6.5	Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena <i>Coffee Singaraja</i>	70
4.6.6	Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena <i>Coffee Singaraja</i>	73
4.7	Implikasi.....	75
4.8	Keterbatasan Penelitian	77
BAB V PENUTUP.....		79
5.1	Rangkuman.....	79
5.2	Simpulan.....	80
5.3	Saran.....	81
DAFTAR RUJUKAN		83
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....		86



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	32
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	34
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	35
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	37
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	39
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	40
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	48
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendapatan.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolonieritas	51
Tabel 4.8 Uji Glejser	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	56
Tabel 4.11 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh <i>Tangible</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan di Panamena Coffee Singaraja.....	27
Gambar 4.1 Grafik <i>Normal Probability Plot</i>	50
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i>	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Perbandingan Panamena <i>Coffee</i> dengan Café Lain.....	87
Lampiran 2. Ulasan Negatif Konsumen dari Google Review.....	88
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara dengan Owner dan Pelanggan Panamena <i>Coffee</i>	89
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	90
Lampiran 5. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Penelitian	95
Lampiran 6. Tabulasi Penelitian	97
Lampiran 7. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	105
Lampiran 8. Hasil Pengujian Asumsi Klasik	111
Lampiran 9. Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear Berganda.....	113
Lampiran 10. Hasil Pengujian Hipotesis.....	114
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	115

