

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER
EXPERIENCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA SUPERMARKET HAKIKI DI
SINGARAJA**

SKRIPSI



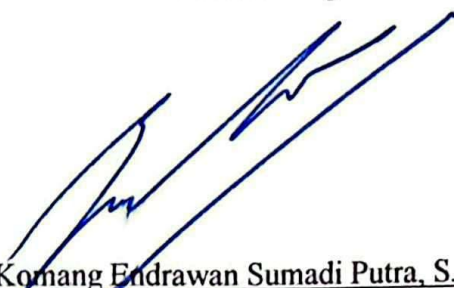
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

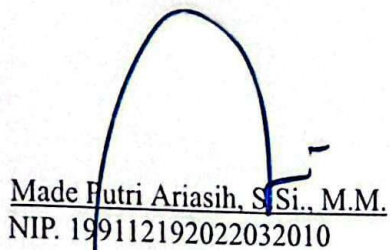
Skripsi oleh Muhammad arba'in djahidi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 30 Juni 2025

Dewan penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb.
NIP. 198612252022031003

(Anggota)

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

Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 30 Juni 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



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 1979061620022121003

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Supermarket Hakiki di 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 satu ini atau ada *klaim* terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 28 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



Muhammad arba'in djahidi
NIM. 2117041233

MOTTO

“Bersama Kesulitan, ada Kemudahan”



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kepada Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. dan Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. yang telah sabar membimbing dan menginspirasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada kedua orang tua dan keluarga atas segala kasih sayang, doa, motivasi dan berbagai dukungan demi kesuksesan serta kebahagiaan saya yang tidak akan pernah tergantikan.

Untuk semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terimakasih atas dorongan dan motivasi yang telah semua berikan.



PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Pengaruh kualitas pelayanan dan *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan pada Supermarket Hakiki di Singaraja”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar sarjana pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa ada bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd, selaku Rektor 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 Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas pendidikan Ganesha.
5. Bapak I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb. selaku Pembimbing Akademik atas bimbingan, nasihat, dan dukungan tiada henti selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

6. Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang dengan ketulusannya telah memberikan bimbingan, motivasi, saran, dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan ketulusannya telah memberikan bimbingan, saran, dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen yang dengan ketulusannya telah mendidik dan memberirikan pengajaran selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
9. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan selama penulis menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
10. Kepada Bapak dan Ibu tercinta, Nurhidayat dan Fatmawati, serta keluarga besar tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat tanpa henti selama menempuh pendidikan hingga sampai ke titik ini.
11. Rekan-rekan mahasiswa program studi S1 Manajemen Angkatan 2021 yang telah hadir memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan maupun pada saat proses penyusunan skripsi.
12. Seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang

Manajemen serta dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam menambah wawasan pembaca.

Singaraja, 28 Juni 2025

Muhammad arba'in djahidi



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 10
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 <i>Customer Experience</i>	12
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	14
2.3 Hubungan antar Variabel	16

2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4 Kerangka Berpikir	18
2.5 Hipotesis Penelitian	20
 BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.2 Rancangan Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	23
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	26
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.2 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	32
3.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.6 Hipotesis Statistik.....	33
3.6.1 Uji F (Simultan).....	33
3.6.2 Uji t (Parsial).....	34
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Deskripsi Data Responden	35
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	36

4.3 Analisis Regresi Linear Berganda	40
4.4 Uji Koefisien Determinasi	41
4.5 Pengujian Hipotesis	42
4.5.1 Uji F	42
4.5.2 Uji t	42
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	43
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	46
4.6.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.7 Implikasi	53
4.8 Keterbatasan Penelitian	54
BAB V PENUTUP	56
5.1 Rangkuman	56
5.2 Simpulan	57
5.3 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Persentase Penjualan Produk Supermarket Hakiki Bulan Juni- September 2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	23
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	24
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat	25
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	26
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	27
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	28
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	29
Tabel 4.1 Karakteristik Reponden	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedasdisitas	39
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	41
Tabel 4.7 Hasil Uji F	42
Tabel 4.8 Hasil Uji t	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 4.1 Grafik P-P Plot Uji Normalitas	37
Gambar 4.2 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Dokumentasi Observasi Awal	63
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 03. Tabulasi Data Responden	67
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas.....	76
Lampiran 05. Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik	81
Lampiran 07. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	83
Lampiran 08. Dokumentasi Penelitian.....	84

