

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA SALON  
WISELY SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**

**Oleh  
Komang Ayu Widiada Handayani  
NIM 2117041308**

**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**



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

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

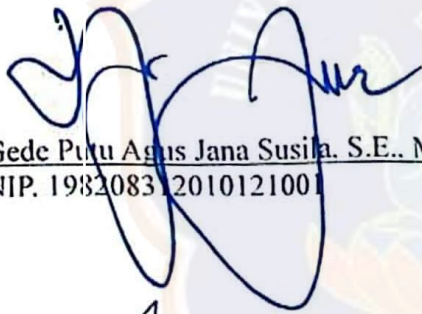
Skripsi oleh Komang Ayu Widiada Handayani  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 20 Juni 2025

Dewan Penguji



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada,

Hari : Jumat

Tanggal : 20 Juni 2025

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Wisely Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Komang Ayu Widiada Handayani  
NIM 2117041308

## **MOTTO**

**“JANGAN MENGIKAT DIRIMU PADA HASIL, TETAPI LAKUKAN  
TUGASMU DENGAN PENUH DEDIKASI”**

*Bhagawad Gita, Bab 2, Sloka 47*





## KATA PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wada atas berkat dan asung kertha wara nugraha dan kemudahan yang diberikan. Karya ini merupakan bentuk rasa syukur penulis kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Kepada Pembimbing, Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. dan Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. yang penuh dengan tanggung jawab, kesabaran memberikan bimbingan, saran motivasi, serta telah meluangkan waktunya dari tahap awal sehingga skripsi ini terselesaikan dengan tepat waktu dan telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Karya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dan cinta yang tiada terhingga kepada cinta pertama penulis, Bapak Gede Merta Widiada dan Mama Luh Budi Artini yang telah melahirkan, merawat, membimbing, dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih dan cintanya, serta yang senantiasa mendoakan, dan memberikan semangat, motivasi dan dukungan sepenuh hati.

Partner tersayang yang tidak kalah penting kehadiran nya dalam hidup penulis Bripda Nyoman Krisna Wijaya Putra. Terimakasih telah menjadi bagian dalam hidup saya, selama sembilan tahun ini menemani dan menjadi saksi dalam segala suka cita yang hadir dalam hidup penulis.

Terimakasih atas masukan, motivasi, serta semangat dan doa-doa yang tak terhingga dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk seluruh keluarga tercinta yaitu kakak, adik, nenek, keponakan yang selalu menjadi penyemangat terbaik. Untuk sahabat, teman-teman, kakak-kakak tingkat, serta adik tingkat yang selalu memberikan semangat dan masukan yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa dipersembahkan kepada diri sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini, dan tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih atas semangat dan doa dari kalian semua

Terima kasih

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatnya dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Wisely Singaraja”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu berkat bimbingan dengan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada yang terhormat:

- 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. CA. CPA. 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 sekaligus selaku Pembimbing II yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan serta dukungan yang tak henti-hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
- 4) Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
- 5) Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan segala tanggung jawab, sabar dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 6) Ibu Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M selaku Penguji yang dengan segala tanggung jawab serta bantuannya membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
- 7) Pembimbing Akademik, Bapak Rahutama Atidira, S.T., M.M. di Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas segala didikan, bimbingan, wawasan, serta serta pengawasan dan juga nilai yang telah diberikan kepada penulis selama mengikuti masa perkuliahan.



- 8) Cinta Hidupku Bapak Gede Merta Widiada dan Mama Luh Budi Artini. Terimakasih atas segala kasih sayang, materi, dukungan dan cinta yang berikan. Terimakasih sudah selalu tidak pernah mengeluh dengan keadaan yang ada serta mendidik saya menjadi pribadi yang kuat, tangguh dan berani menghadapi segalanya. Beliau memang tidak bisa melanjutkan pendidikan tapi beliau berhasil memberikan sembilan anaknya pendidikan yang tinggi. Terimakasih atas seluruh doa yang hadir mengiri kehidupan penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi nya sampai meraih gelar sarjana. Semoga bapak dan mama sehat selalu, panjang umur serta bahagia selalu agar bisa nantinya penulis berbalas budi memberikan kebahagiaan yang sebaliknya.
- 9) Partner tersayang yang tidak kalah penting kehadiran nya dalam hidup penulis Bripda Nyoman Krisna Wijaya Putra. Terimakasih telah menjadi bagian dalam hidup saya, selama sembilan tahun ini menemani dan menjadi saksi dalam segala suka cita yang hadir dalam hidup penulis. Terimakasih atas segala kontribusi yang diberikan baik tenaga, waktu, semangat serta materi yang diberikan. Terimakasih sudah mengajarkan banyak hal, membuat bahagia dan selalu menemani, membuat penulis yakin bahwa seseorang yang tulus memang benar adanya. Jika dijelaskan lewat kata tidak akan sanggup menuliskan segala kebaikan yang diberikan kepada penulis dan harapan saya semoga kita bisa menjadi lebih baik dan terus belajar melalui segalanya serta seluruh mimpi besar yang dibangun bisa terwujud.
- 10) Seseorang yang tangguh, diri saya sendiri Komang Ayu Widiada Handayani. Terimakasih sudah selalu kuat dan bekerja keras untuk dirimu sendiri, Mampu mengendalikan diri dari segala tekanan diluar keadaan dan tidak pernah sekalipun memutuskan untuk menyerah. Terimakasih karena bisa menepati janji dengan menyelesaikan pendidikan tanpa terhalang hal diluar kendali. Banyak hal yang datang dan terjadi tanpa prediksi baik itu yang membahagiakan maupun menyakiti hatimu tapi dengan tidak mengeluhkan serta membalas hal tersebut sudah membuktikan kedewasaan yang ada dalam dirimu. Dengan selesainya ini bukan akhir dalam hidup tetapi awal baru yang harus penulis lanjutkan untuk mencapai mimpi-mimpi besar yang diharapkan.

11) Terakhir, semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat dan telah membantu serta menemani penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah berhasil tanpa bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Walaupun demikian, penulis tetap bertanggung jawab terhadap isi skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 23 Maret 2025

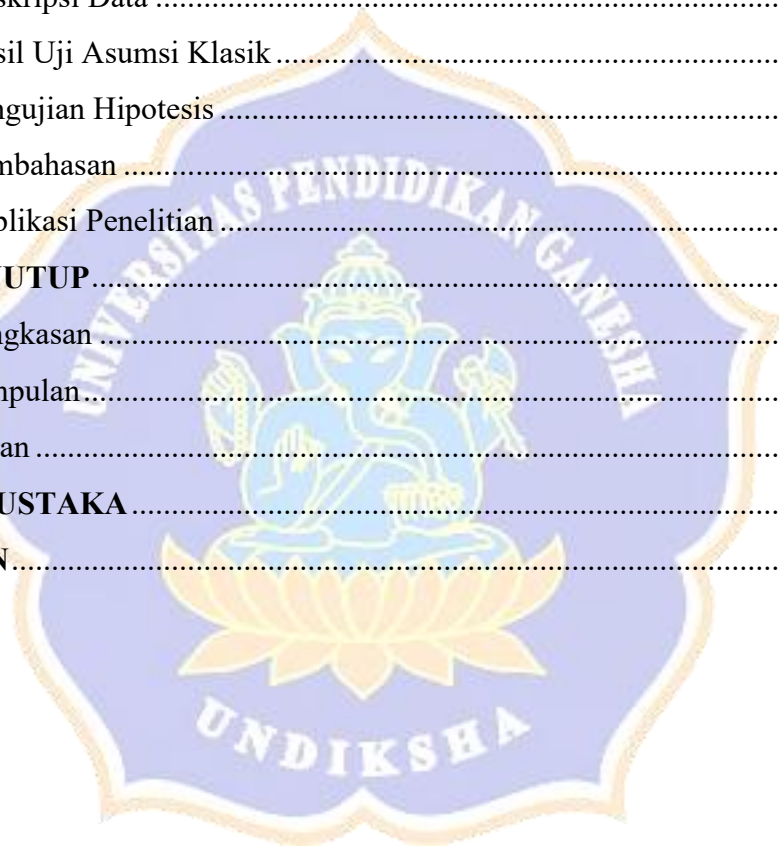
Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                                                          | Halaman     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                     | <b>i</b>    |
| <b>PRAKATA .....</b>                                                                     | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                                   | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                                                                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                                                | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                                             | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                                            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....                                              | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                                            | 10          |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                                                              | 10          |
| 1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....                                                      | 11          |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                                                               | 11          |
| 1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....                                                        | 12          |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>                                                         | <b>13</b>   |
| 2.1 Deskripsi Teoritis.....                                                              | 13          |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan .....                                                           | 13          |
| 2.1.2 Nilai Pelanggan .....                                                              | 14          |
| 2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....                                                            | 15          |
| 2.2 Kajian Penelitian Relevan.....                                                       | 16          |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian.....                                              | 22          |
| 2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....                         | 22          |
| 2.3.2 Hubungan Nilai Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan.....                            | 23          |
| 2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan dengan<br>Kepuasan Pelanggan ..... | 24          |
| 2.4 Kerangka Berpikir .....                                                              | 24          |
| 2.5 Hipotesis Penelitian .....                                                           | 26          |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                                                   | <b>27</b>   |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                                                            | 27          |
| 3.2 Populasi dan Sampel.....                                                             | 27          |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel..... | 28        |
| 3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....                 | 29        |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....                      | 32        |
| 3.5.1 Uji Asumsi Klasik .....                                  | 32        |
| 3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....                   | 33        |
| 3.5.3 Uji Hipotesis .....                                      | 34        |
| 3.5.4 Koefisien Determinasi .....                              | 35        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                       | <b>36</b> |
| 4.1 Deskripsi Data .....                                       | 36        |
| 4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....                              | 41        |
| 4.3 Pengujian Hipotesis .....                                  | 44        |
| 4.4 Pembahasan .....                                           | 49        |
| 4.5 Implikasi Penelitian .....                                 | 56        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                     | <b>58</b> |
| 5.1 Ringkasan .....                                            | 58        |
| 5.2 Simpulan .....                                             | 59        |
| 5.3 Saran .....                                                | 59        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                    | <b>62</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                           | <b>65</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                                                                                                                                                            | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Perbandingan Jenis Perawatan Beberapa Salon di Singaraja .....                                                                                                   | 4       |
| Tabel 2.1 Kajian Penelitian yang Relevan.....                                                                                                                              | 16      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....                                                                                                                               | 29      |
| Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Butir Kuesioner .....                                                                                                                        | 31      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....                                                                                                                           | 32      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                                                                                                                   | 36      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....                                                                                                           | 37      |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....                                                                                                               | 38      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....                                                                                                                                         | 39      |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....                                                                                                                                     | 40      |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif.....                                                                                                                                   | 40      |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas Data .....                                                                                                                                  | 42      |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas.....                                                                                                                                 | 43      |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....                                                                                                                               | 43      |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> ) dan Nilai Pelanggan (X <sub>2</sub> ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 44      |
| Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi.....                                                                                                                                | 45      |
| Tabel 4.12 Hasil Uji F .....                                                                                                                                               | 48      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                    | Halaman |
|------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir ..... | 26      |





## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                          | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Data Kunjungan Pelanggan Tahunan Salon Wisely Singaraja..... | 66      |
| Lampiran 2. Kuesioner Penelitian .....                                   | 67      |
| Lampiran 3. Kategori Skor Penelitian .....                               | 71      |
| Lampiran 4. Data Penelitian .....                                        | 73      |
| Lampiran 5. Hasil <i>Output</i> SPSS .....                               | 85      |

