

**PENGARUH *RESPONSIVENESS* DAN *QUALITY PRODUCT* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
PADA RESTORAN SEA SKY LOVINA BEACH CLUB**

SKRIPSI

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

**Oleh
Gede Dedy Prasetya
NIM 2117041140**

**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,

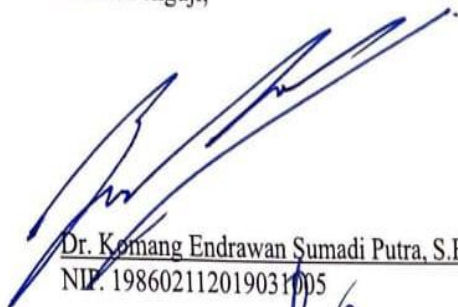
Pembimbing II,

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

Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

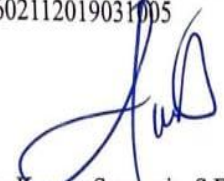
Skripsi oleh Gede Dedy Prasetya
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 31 Juli 2025

Dewan Penguji,



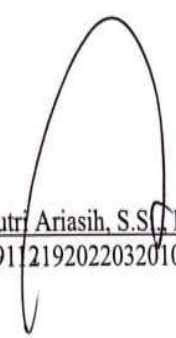
Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Ida Bagus Komang Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 31 Juli 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. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Responsiveness* dan *Quality Product* terhadap *Customer Satisfaction* pada Restoran Sea Sky Lovina Beach Club” 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 saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 03 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Gede Dedy Prasetya

MOTTO

“ If the path you take is too easy, it means you are on the wrong path.”

*Monkey D Luffy**



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas anugrah dan karunia yang telah diberikan, sehingga skripsi ini yang saya buat dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada dosen pembimbing Bapak selaku pembimbing Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. dan Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta Ketut Nik Rudita dan Ketut Santhi Adnyani yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan.

Kepada adik – adik saya Kadek Aris Kusuma Jaya dan Komang Adryan Prawira Wicaksana yang tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan moral serta doa-doa dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini serta selalu ada disaat saya dalam kondisi senang dan sedih

Kepada teman-teman saya yang telah dengan setia mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

-Terima Kasih-

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatnya lah, penulis dapat Menyusun skripsi yang berjudul **“Pengaruh Responsiveness Dan Quality Product Terhadap Customer Satisfaction Pada Restoran Sea Sky Lovina Beach Club”**. 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 atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan perhatian selama masa studi
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
7. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini
8. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

9. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.
10. Kepada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Kedua Orang Tua (Ketut Nik Rudita dan Ketut Santhi Adnyani), saudara (Kadek Aris Kusumajaya dan Komang Adryan Prawira Wicaksana) yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teruntuk Ketut Priska Setialina Dewi yang sudah menemani dari semester awal sampai akhir dan tidak pernah kenal lelah untuk memberikan *suport*, dan kepada sahabat penulis yaitu Sang Nyoman Danuarta, Kadek Ariana, Ida Bagus Putu Indra Pratama, Ni Wayan Sukma Wiantari, Putu Ayodhia Darsinita, Putu Sandy Suadnyana Putra, Kadek Radha Dharmiani Dewi, teman kelas F, teman kelas Pemasaran D, serta teman - teman Fakultas Ekonomi Angkatan 2021 yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan berbagi pengalaman semasa kuliah. Terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya yang sangat berarti.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini

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, 07 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
 BAB II	 9
2.1 Deskripsi Teoritis	9
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i>	9
2.1.2 <i>Responsiveness</i>	10
2.1.3 <i>Quality Product</i>	12
2.2 Hasil Penelitian yang relevan	14
2.3 Hubungan Antar Variabel	18
2.3.1 Hubungan antar <i>responsiveness</i> dan <i>quality product</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	18
2.3.2 Hubungan antara <i>responsiveness</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	19
2.3.3 Hubungan antara <i>quality product</i> terhadap <i>customer satisfaction</i>	20
2.4 Kerangka Berpikir	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
 BAB III	 24

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.2 Rancangan Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	26
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	28
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	30
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	33
3.5.1 Metode Analisis Data	33
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	33
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.6 Hipotesis Ststistik.....	36
3.6.1 Uji F (Secara Simultan).....	36
3.6.2 Uji t (Secara Parsial).....	36
3.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV	38
4.1 Deskripsi Data	38
4.1.1 Gambaran Umum Responden	38
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden	38
4.1.3 Analisis Deskriptif	43
4.1.4 Deskripsi Data <i>Responsiveness</i>	46
4.1.5 Deskripsi Data <i>Quality Product</i>	47
4.1.6 Deskripsi Data <i>Customer Satisfaction</i>	49
4.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.2.1 Uji Normalitas.....	51
4.2.2 Uji Multikolonieritas.....	52
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.3 Uji Hipotesis.....	54
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
4.3.2 Uji Simultan (Uji F)	55
4.3.3 Uji Parsial (Uji t).....	56
4.4 Uji Koefisien Determinasi.....	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	57

4.5.1 Pengaruh <i>Responsiveness</i> dan <i>Quality Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Restaurant Sea Sky	57
4.5.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Restauran Sea Sky	59
4.5.3 Pengaruh <i>Quality Product</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Restauran Sea Sky	63
4.6 Implikasi Penelitian	68
 BAB V	 71
5.1 Rangkuman.....	71
5.2 Simpulan.....	72
5.3 Saran	73
5.3.1 Bagi Perusahaan.....	73
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	74
DAFTAR RUJUKAN	76



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Terikat.....	28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 3. 4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Bebas.....	30
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 4 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	44
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 6 Hasil Penelitian <i>Responsiveness</i> (X_1)	46
Tabel 4. 7 Hasil Penelitian <i>Quality Product</i> (X_2)	47
Tabel 4. 8 Hasil Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
Tabel 4. 13 Tabel Uji Simultan (Uji F)	55
Tabel 4. 14 Hasil Koefisien Determinasi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data Pengunjung pada Restoran Sea Sky.....	3
Gambar 2.1 Model Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4.1 Uji <i>Scatterplot</i>	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	80
Lampiran 2. <i>Guest Comment</i>	81
Lampiran 3. Kisi – Kisi Instrumen Penelitian Di Tempat Penelitian	83
Lampiran 4. Instrumen Pengumpulan Data di Tempat Penelitian	84
Lampiran 5. Data Responden.....	88
Lampiran 6. Tabulasi Data Responden	91
Lampiran 7. Hasil Uji SPSS.....	94
Lampiran 8. Dokumentasi.....	100

