

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA *GREEN KUBU CAFÉ* TEGALLALANG**

SKRIPSI

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

**Oleh
NI LUH PUTU META ARIANTI
2117041224**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

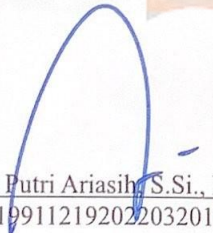
SKRIPSI

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



Pembimbing I,

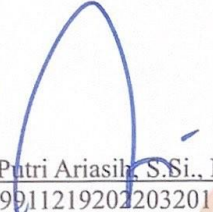
Pembimbing II,


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


Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP: 199106072020122017

Skripsi oleh Ni Luh Putu Meta Arianti
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 29 Juli 2025

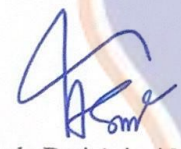
Dewan Penguji,


Made Putri Ariasila, S.Si., M.M.
NIP: 199112192022032010

(Ketua)


Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP: 199106072020122017

(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:

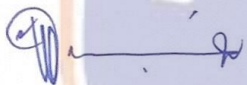
Hari : Selasa

Tanggal : 29 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 Ekonomoi




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 Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Green Kubu Café Tegallalang*” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan ataupun 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, 29 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Putu Meta Arianti
NIM. 2117041224



MOTTO

“Thanks God, masih dikasih kesempatan buat belajar, memperbaiki diri, and grow into the best person. Kalau udah berani nyemplung, ya harus siap basah. Hidup itu soal tuntas, bukan setengah-setengah. Kalau ujungnya mau nyerah, buat apa buang waktu buat mulai. Jangan kasih alasan buat mimpi kamu berhenti. Proses panjang ini bukan tentang cepat, tapi tentang tepat dan layak.”

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

-Hindia (Baskara Putra)



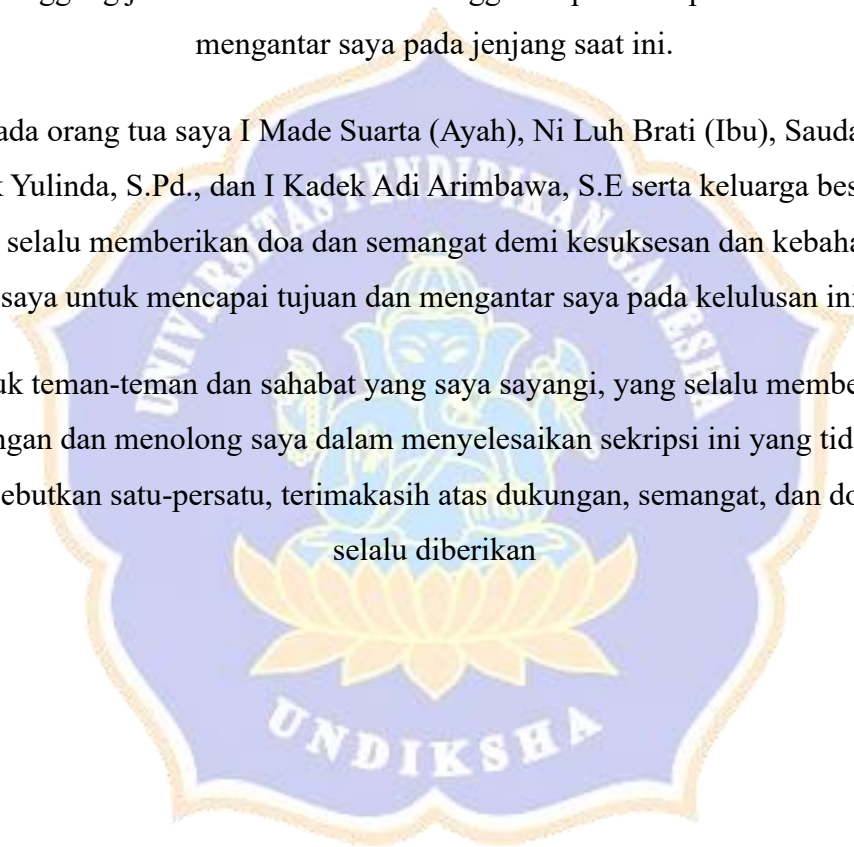
KATA PERSEMBAHAN

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

Kepada pembimbing Made Putri Ariasih, S.Si., M.M dan Made Amanda Dewanti, S.E., M.M yang telah memberikan bimbingan, saran, dan pengarahan dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantar saya pada jenjang saat ini.

Kepada orang tua saya I Made Suarta (Ayah), Ni Luh Brati (Ibu), Saudara Ni Kadek Yulinda, S.Pd., dan I Kadek Adi Arimbawa, S.E serta keluarga besar saya yang selalu memberikan doa dan semangat demi kesuksesan dan kebahagiaan saya untuk mencapai tujuan dan mengantar saya pada kelulusan ini.

Untuk teman-teman dan sahabat yang saya sayangi, yang selalu memberikan dukungan dan menolong saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan, semangat, dan doa yang selalu diberikan



PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Green Kubu Café* Tegallalang”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis menyadari banyak mendapatkan bantuan dan saran baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan rasa hormat, 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 Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikan skripsi ini.
6. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang dengan sabar dan kesungguhan hati dalam membimbing penulis hingga terselesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu mendidik dan memberikan motivasi selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membenatu dan memberikan berbagai informasi selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan pelayanan dan memberikan kemudahan dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.

10. Kepada orang tua tersayang, I Made Suarta (Ayah) dan Ni Luh Brati (Ibu). Terima kasih penulis ucapkan atas segala pengorbanan dan ketulusan yang diberikan. Meskipun Bapak dan Ibuk tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun selalu senantiasa memberikan yang terbaik, tidak kenal lelah mendoakan penulis, memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial, serta memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan penulis. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seseorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang, dan belajar mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat bapak dan ibuk lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak perempuan pertamanya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan.
11. Ni Kadek Yulinda, S.Pd., Kadek Adi Arimbawa, S.E., Ni Wayan Suarninsih, S.Pd., dan Sri Dewi Handayani selaku saudara penulis yang telah memberikan cinta, dukungan dan semangat kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2021 turut berpartisipasi dalam hal memberikan informasi, memberikan dukungan dan motivasi, memberikan arahan yang benar serta sama-sama berproses untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini

Penulis menyadari atas segala keterbatasan yang tersaji dalam skripsi ini yang jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan masukannya dari para pembaca yang bersifat membangun dari berbagai pihak untuk sebagai masukan bagi para penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat secara langsung bagi para pembaca.

Singaraja, 29 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	9
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 10
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.3 Nilai Pelanggan	14
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan	14
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan	15
2.4 Hasil Penelitian yang Relevan	16
2.5 Hubungan Antar Variabel	18
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan ...	19

2.5.3 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	20
2.6 Kerangka Berpikir	20
2.7 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Rancangan Penelitian	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	27
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	27
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	30
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	31
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.8 Uji Hipotesis.....	35
3.8.1 Uji Simultan (Uji F)	35
3.8.2 Uji Parsial (Uji t).....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Deskripsi Data	37
4.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	39
4.2.1 Uji Normalitas.....	39
4.2.2 Uji Multikolinearitas	41
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.3 Regresi Linier Berganda	43
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.5 Pengujian Hipotesis	46
4.5.1 Uji F (Uji Pengaruh Simultan)	46
4.5.2 Uji t (Uji Pengaruh Parsial).....	47

4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.6.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.6.3	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	53
4.7	Keterbatasan Penelitian	55
4.8	Implikasi Hasil Penelitian.....	56
BAB V_KESIMPULAN		57
5.1	Rangkuman.....	57
5.2	Simpulan.....	59
5.3	Saran	60
DAFTAR RUJUKAN		61
LAMPIRAN.....		63



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Jumlah Kunjungan Konsumen Green Kubu Cafe Tahun 2024	4
Tabel 1. 2 Jenis Komplain dari pelanggan Green Kubu Café pada tahun 2024.....	5
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil (N=30).....	28
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil (N=30).....	30
Tabel 4. 1 Kelompok Responden Menurut Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Menurut Usia	38
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas Data	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4. 6 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	45
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik p-plot.....	40
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Hasil Wawancara	63
Lampiran 2. Hasil Prasurvey	66
Lampiran 3. Jenis Komplain pada Ulasan Google <i>Green Kafe Café</i>	68
Lampiran 4. Jenis Komplain Green Kubu Café 1 Tahun Terakhir.....	69
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 6. Tabulasi Data Sampel Kecil.....	74
Lampiran 7. Tabulasi Data Sampel Besar	76
Lampiran 8. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Sampel Kecil	84
Lampiran 9. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	87
Lampiran 10. Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 11. Dokumentasi	91

