

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA
EDIE ARTA MOTOR CABANG
SINGARAJA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Luh Asrini
NIM 2117041221**

**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,

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

Pembimbing II,

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

Skripsi oleh Luh Asrini ini
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada Tanggal 08 Oktober 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



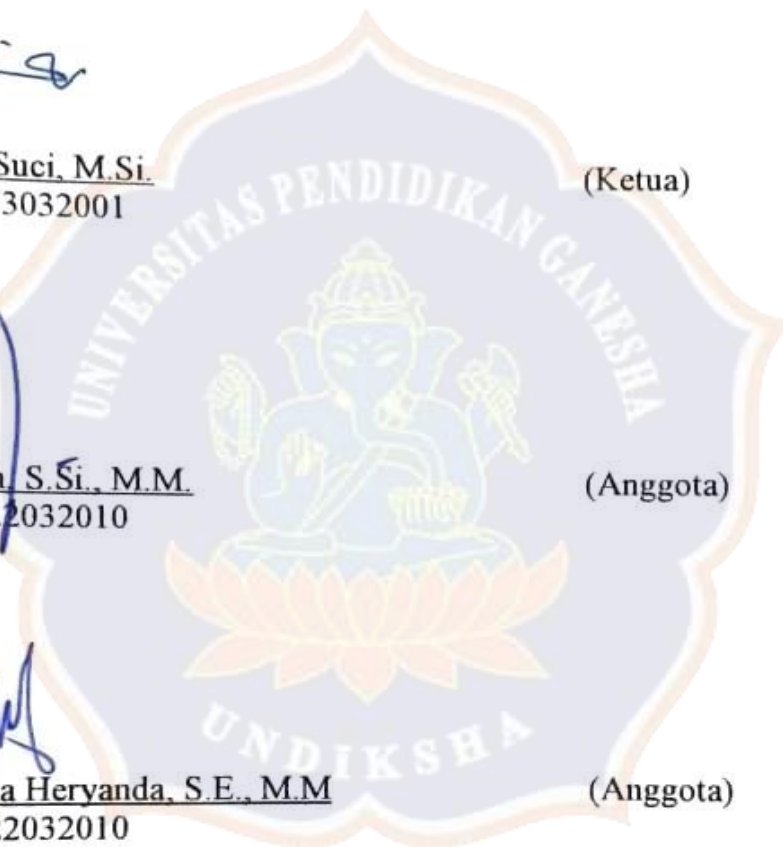
Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.
NIP. 199112192022032010

(Anggota)



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., 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 : Rabu

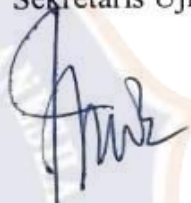
Tanggal : 08 Oktober 2025

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. 196810291993032001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Edie Arta Motor Cabang 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 saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja 08 Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Luh Asrini

NIM. 2117041221



MOTTO

**“Hidup ini panggung besar
Jadilah pemeran utama dalam dramamu sendiri”**



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan karunia yang telah diberikan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. selaku Pembimbing I, dan Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang telah dengan penuh kesabaran, tanggung jawab, dan dedikasi memberikan bimbingan, arahan, serta saran yang sangat berarti selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini. Dukungan dan ilmu yang Ibu berikan menjadi bekal berharga dalam perjalanan akademik saya, serta sangat membantu dalam memperjelas arah penelitian yang saya lakukan.

Kepada orang tua tercinta Gede Karmayasa (Bapak), dan Nengah Anggarini (Ibu) serta Kadek Setiani (adik) yang tiada henti memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam penyelesaian skripsi ini. Tak lupa juga terima kasih untuk kasih sayang yang tidak pernah tergantikan kapanpun.

Untuk sahabat, teman-teman, kakak dan adik tingkat jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini, serta banyak pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Terima Kasih

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, arahan dan 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 Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. Selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing I yang dengan penuh tanggung jawab dan kesabaran memberikan bimbingan, masukan, pengarahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, motivasi serta arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. sebagai Penguji yang telah memberikan saran dan petunjuk sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
10. Kedua orang tua tercinta Gede Karmayasa (Bapak) dan Nengah Anggarini (Ibu), Kadek Setiani selaku adik penulis, serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan moral dan materi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat selama penyusunan skripsi.
12. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih atas dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi dari skripsi ini masih belum sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi semua pihak, khususnya dalam mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan dunia pendidikan.

Singaraja, 12 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1 Latar Belakang Masalah	1
12.2 Identifikasi Masalah.....	12
12.3 Pembatasan Masalah.....	12
12.4 Rumusan Masalah.....	13
12.5 Tujuan Penelitian	13
12.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Deskripsi Teoretis.....	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan	18
2.1.3 Citra Perusahaan.....	20
2.2 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.4 Kerangka Berpikir	26
2.5 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Rencana Penelitian.....	28
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	29
3.3.1 Populasi Penelitian	29

3. 3. 2 Sampel Penelitian	29
3.4 Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	31
3. 4. 1 Variabel Penelitian	31
3. 4. 2 Definisi Operasional Variabel	32
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3. 5. 1 Metode Pengumpulan Data	33
3. 5. 2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	37
3. 6. 1 Uji Asumsi Klasik.....	37
3. 6. 2 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7 Pengujian Hipotesis	40
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 43
4.1 Deskripsi Data.....	43
4.2 Pengujian Asumsi	45
4. 2. 1 Uji Asumsi Klasik.....	45
4. 2. 2 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4. 2. 3 Analisis koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.3 Pengujian Hipotesis	52
4. 3. 1 Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	52
4. 3. 2 Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	54
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4. 4. 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja	56
4. 4. 2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja	58
4. 4. 3 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Edie Arta Motor Cabang Singaraja	63
4.5 Implikasi	68
4.6 Keterbatasan Penelitian	69

BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Rangkuman.....	70
5.2 Simpulan.....	71
5.3 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persentase Rating Edie Arta Motor Imam Bonjol.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	32
Tabel 3.2 Bobot Nilai Setiap Pertanyaan.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	36
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden.....	43
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Data.....	47
Tabel 4.3 Uji Multikolinieritas.....	48
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas menggunakan Metode <i>Glejser</i>	50
Tabel 4.5 Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.6 Uji Koefisien Determinasi	52
Tabel 4.7 Uji t (Uji Pengaruh Parsial)	53
Tabel 4.8 Uji F (Uji Pengaruh Simultan).....	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating Edie Arta Motor Imam Bonjol	7
Gambar 1.2 Ulasan Pelanggan Edie Arta Imam Bonjol	9
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
Gambar 4.1 Hasil Normalitas <i>P-Plot</i>	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan grafik <i>scatterplot</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Permohonan Penelitian	77
Lmapiran 02. Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 03. Tabulasi Data Sampel Kecil	82
Lampiran 04. Tabulasi Data Sampel Besar	83
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas Data Sampel Kecil	86
Lampiran 06. Hasil Uji Reliabilitas Data Sampel Kecil	88
Lampiran 07. Hasil Uji Asumsi Klasik	89
Lampiran 08. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	92
Lampiran 09. Hasil Uji Hipotesis	93
Lampiran 10. Dokumentasi	94

