

**PENGARUH SERVICE QUALITY DAN PERCEIVED  
VALUE TERHADAP CUSTOMER SATISFACTION  
PADA NASABAH BANK BNI SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Manajemen**



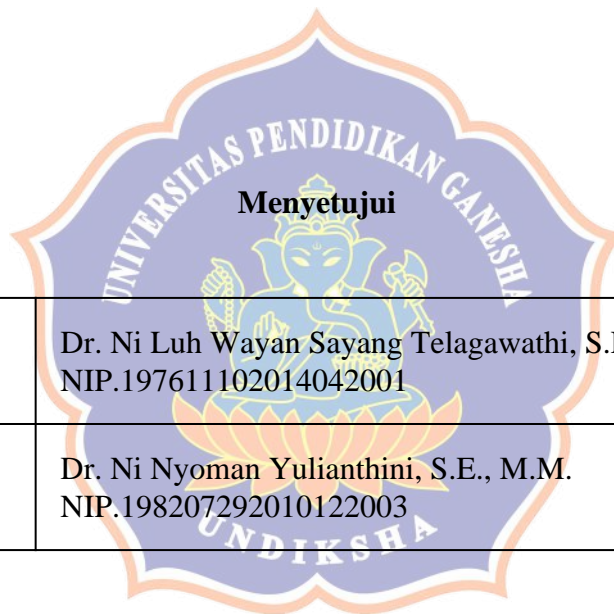
**OLEH:**

**KADEK SURYA NARARTHA  
2217041069**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2026**

# SKRIPSI

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



Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh Kadek Surya Narartha ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 20 Mei 2026

### Dewan Penguji

Ketua	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

### Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

## SURAT PERNYATAAN

Saya dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah saya yang berjudul "Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank BNI Singaraja" adalah karya asli saya dan sepenuhnya milik saya. Saya menegaskan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau mengutip dari sumber lain dengan cara yang melanggar norma etika yang berlaku di dunia akademik. Sehubungan dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi atau konsekuensi yang dikenakan jika di masa depan ditemukan pelanggaran etika ilmiah dalam karya ini atau jika pihak lain mengajukan klaim mengenai keaslian karya saya.





## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Service Quality* dan *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah Bank BNI Singaraja.”** Penyusunan skripsi bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Dukungan tersebut sangat berarti bagi penulis, baik dalam bentuk arahan akademik, motivasi, maupun bantuan lainnya yang menunjang kelancaran penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya 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) Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan arahan, dukungan, serta pendampingan kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.

- (6) Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan, arahan, serta berbagai masukan konstruktif selama proses penyusunan skripsi ini.
- (7) Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
- (8) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, dan pengalaman berharga selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Manajemen.
- (9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta seluruh staf yang telah membantu penulis dalam proses administrasi akademik serta penyampaian informasi terkait kegiatan perkuliahan.
- (10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta seluruh staf yang telah memberikan kemudahan layanan dan fasilitas peminjaman referensi selama proses penyusunan skripsi ini.
- (11) Yang istimewa kepada ayah Gede Adi Yuniarta dan ibu Made Novy Hermawati, kakak Putu Dio Artha Pratama, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan, pengorbanan, dan motivasi kepada penulis.
- (12) Seluruh rekan dan sahabat selama masa perkuliahan, rekan seperjuangan di HMJ Manajemen 2023/2024 dan 2024/2025, rekan Kelas A dan Kelas D Pemasaran, rekan KKN dan magang, sahabat dalam keseharian, rekan Boyband, serta rekan WR yang selalu memberikan dukungan, kebersamaan, dan pengalaman berharga selama menempuh pendidikan.
- (13) Ni Luh Putu Cintya Karmayani yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan pendampingan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
- (14) Seluruh responden dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif

sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca.

Singaraja, 22 April 2025

Penulis



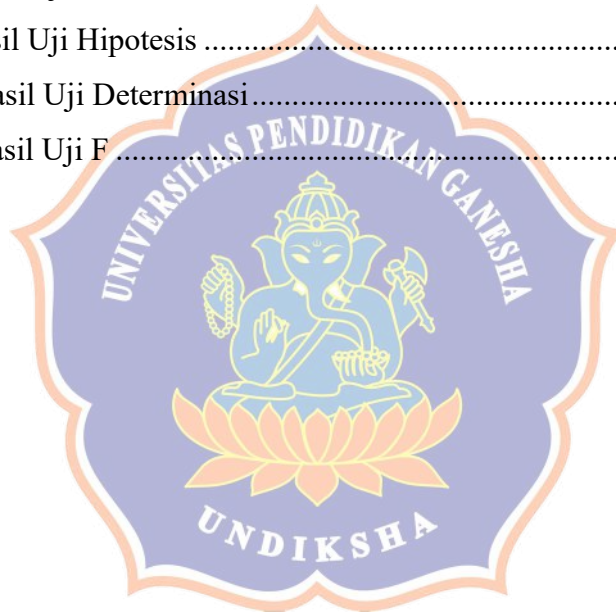
## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
ABSTRAK .....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan.....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 <i>Customer Satisfaction</i> .....	10
2.2 <i>Service Quality</i> .....	13
2.3 <i>Perceived Value</i> .....	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Hubungan antar Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.5.2 Hubungan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.5.3 Hubungan <i>Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	22
2.6 Kerangka Berpikir .....	23
2.7 Hipotesis Penelitian .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Rancangan Penelitian .....	25
3.2 Subjek, Populasi, dan Sampel Penelitian .....	27
3.3 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	29

3.5 Metode Teknik Analisis Data .....	31
3.5.1 Uji Kualitas Data .....	31
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.5.4 Uji Koefisien Determinasi .....	34
3.5.5 Uji Parsial (Uji t) .....	34
3.5.6 Uji Simultan (Uji F).....	35
BAB IV .....	36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Deskripsi Data .....	36
4.1.1 Rincian Distribusi .....	37
4.1.2 Karakteristik .....	37
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	41
4.1.4 Uji Kualitas Data .....	42
4.2 Pengujian Asumsi .....	45
4.2.1 Uji Asumsi Normalitas .....	45
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	45
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	46
4.3 Pengujian Hipotesis .....	48
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	48
4.3.2 Uji Koefisiensi Determinasi .....	49
4.3.3 Uji Parsial (Uji t) .....	50
4.3.4 Uji Simultan (Uji F).....	51
4.4 Pembahasan .....	52
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Ringkasan .....	62
5.2 Kesimpulan.....	64
5.3 Saran .....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71
Lampiran .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	27
Tabel 4.1 Jumlah Kuesioner .....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	38
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Data .....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis .....	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Determinasi.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji F .....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	23
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian .....	26



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Observasi Tahap Awal .....	69
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 3. Ulasan Konsumen.....	75
Lampiran 4. Data Responden Sampel Penelitian .....	76
Lampiran 5. Data Hasil Kuesioner <i>Service Quality</i> .....	80
Lampiran 6. Data Hasil Kuesioner <i>Perceived Value</i> .....	83
Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner <i>Customer Satisfaction</i> .....	86
Lampiran 8. <i>Output</i> SPSS Uji Validitas .....	90
Lampiran 9. <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas .....	93
Lampiran 10. <i>Output</i> SPSS Deskripsi Data .....	94
Lampiran 11. <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik.....	95
Lampiran 12. <i>Output</i> SPSS Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	97
Lampiran 13. Dokumentasi.....	99

