

# **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA PETIK ANGGUR BRAZIL DI PONDOK SVD PANCASARI**

## **SKRIPSI**



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



- 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.



- 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 BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

# SKRIPSI

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

**Menyetujui**

|               |                                                            |
|---------------|------------------------------------------------------------|
| Pembimbing I  | Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.<br>NIP.199112192022032010  |
| Pembimbing II | Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.<br>NIP.197404122010121001 |



- 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.



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

Skripsi oleh SALSABILLA MUTIA ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 24 Juni 2026

**Dewan Penguji**

|         |                                                            |
|---------|------------------------------------------------------------|
| Ketua   | Rikky Rundu Padang, M.M.<br>NIP.199512062024061002         |
| Anggota | Made Putri Ariasih, S.Si., M.M.<br>NIP.199112192022032010  |
| Anggota | Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.<br>NIP.197404122010121001 |



- 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.



**Balai Besar  
Sertifikasi  
Elektronik**

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.<br>NIP.196810291993032001  |
| Sekretaris Ujian | Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M<br>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.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Wisata Petik Anggur Brazil Di Pondok SVD Pancasari” 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, 6 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Salsabilla Mutia  
NIM 2217041179

## PRAKATA

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. oleh karena ridho-Nya akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini demi memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA WISATA PETIK ANGGUR BRAZIL DI PONDOK SVD PANCASARI”**.

Terselesaikan skripsi ini berkat bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat mengatasi segala bentuk permasalahan dan hambatan-hambatan yang ditemui dalam penyusunan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi maupun fasilitas yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 dengan tepat waktu.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi maupun fasilitas yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 dengan tepat waktu.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi maupun fasilitas yang diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan studi S1 tepat waktu.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama dengan sabar, penuh tanggung jawab, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
6. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Pembimbing Pendamping dengan sabar, penuh tanggung jawab, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran, arahan, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan

skripsi dengan tepat waktu.

7. Rikky Rundu Padang, M.M. selaku dosen penguji atas kritik dan saran yang diberikan, sehingga dapat membangun dalam penyempurnaan skripsi ini
8. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu dalam memberikan informasi, pelayanan hingga petunjuk selama proses perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan saat peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama proses penyusunan skripsi.
11. Ruben, Yayasan Soverdi, dan seluruh petugas yang mengelola Pondok SVD Pancasari yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu selama melaksanakan penelitian.
12. Seluruh pengunjung Pondok SVD Pancasari yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian.
13. Kepada orang tua dan keluarga tercinta atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang selalu menguatkan, serta dukungan yang menjadi sumber semangat bagi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Kepada NIM 2215101035 yang selalu setia menemani, memberikan semangat, serta menjadi sumber motivasi dalam setiap proses yang dilalui hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
15. Sahabat saya Giren Fisandi yang telah memberikan motivasi maupun dukungan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.
16. Teman seperjuangan saya Desita Amalia dan Putu Listiani yang selalu mendukung, memberikan semangat dan motivasi kepada saya selama proses penyelesaian skripsi
17. Teman-teman mahasiswa Jurusan Manajemen Angkatan 2022 yang sudah berjuang bersama-sama selama hampir 4 tahun masa perkuliahan
18. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu pada kesempatan ini yang telah memberikan dukungan, motivasi serta semangat bagi saya dalam penyelesaian skripsi.

Saya menyadari sepenuhnya bahwa apa yang sudah tertulis dalam skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Oleh karena itu demi penyempurnaan skripsi ini saya mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 6 Juli 2026

Salsabilla Mutia



## DAFTAR ISI

|                                                    | HALAMAN |
|----------------------------------------------------|---------|
| PRAKATA .....                                      | i       |
| DAFTAR ISI.....                                    | iv      |
| DAFTAR TABEL.....                                  | vi      |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | vii     |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                               | viii    |
| ABSTRAK .....                                      | ix      |
| <br>BAB 1 PENDAHULUAN .....                        | <br>1   |
| 1.1 Latar Belakang .....                           | 1       |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                      | 10      |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                        | 11      |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                           | 11      |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                        | 11      |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                       | 12      |
| <br>BAB II KAJIAN TEORI.....                       | <br>13  |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan.....                        | 13      |
| 2.2 Kualitas Layanan .....                         | 16      |
| 2.3 Pengalaman Pelanggan .....                     | 18      |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....     | 19      |
| 2.5 Hubungan Antar Variabel.....                   | 23      |
| 2.6 Kerangka Berpikir .....                        | 26      |
| 2.7 Hipotesis Penelitian .....                     | 27      |
| <br>BAB III METODE PENELITIAN.....                 | <br>29  |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                      | 29      |
| 3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....               | 29      |
| 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....            | 30      |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 31      |
| 3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....     | 33      |
| 3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....          | 39      |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 3.7 Pengujian Hipotesis .....         | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....     | 46 |
| 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian ..... | 46 |
| 4.2 Deskripsi Data .....              | 47 |
| 4.3 Pengujian Asumsi Klasik.....      | 52 |
| 4.4 Pengujian Hipotesis .....         | 58 |
| 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....  | 60 |
| 4.6 Implikasi Hasil Penelitian.....   | 65 |
| BAB V PENUTUP.....                    | 68 |
| 5.1 Rangkuman .....                   | 68 |
| 5.2 Simpulan.....                     | 70 |
| 5.3 Saran .....                       | 71 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                  | 74 |
| LAMPIRAN.....                         | 78 |



## DAFTAR TABEL

| Tabel                                                                                     | Halaman |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 Data Penjualan Bulan Maret - Juli 2025 .....                                    | 4       |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                                                      | 20      |
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....                                   | 33      |
| Tabel 3.2 Skala Likert .....                                                              | 34      |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan<br>.....     | 36      |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Pengalaman<br>Pelanggan ..... | 36      |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan<br>.....   | 37      |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Keseluruhan .....                   | 38      |
| Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                         | 48      |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....                                  | 50      |
| Tabel 4.3 Hasil <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....                           | 53      |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                               | 54      |
| Tabel 4.5 Hasil Uji Glesjer .....                                                         | 55      |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Analisa Regresi Linear Berganda.....                                  | 56      |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                                  | 57      |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                                                 | 59      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                                                                                   | Halaman |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Kualitas Layanan Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan ..... | 27      |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Pada Grafik <i>Probability-Plot</i> .....                                | 52      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran                                | Halaman |
|-----------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....   | 78      |
| Lampiran 2. Data Penelitian.....        | 81      |
| Lampiran 3. Hasil Output SPSS.....      | 93      |
| Lampiran 4. Dokumentasi .....           | 96      |
| Lampiran 5. T tabel .....               | 97      |
| Lampiran 6. Surat Ijin Penelitian ..... | 98      |

