

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENGALAMAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG KO- VAITNAM

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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- 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
- Cetak 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	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- 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 Ida Ayu Laksmi Dewi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 08 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M. NIP.198505042015042001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. NIP.198309212015041001



- 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. 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Ko-Vietnam” merupakan hasil karya saya sendiri. Seluruh isi karya tulis ini disusun tanpa melakukan tindakan penjiplakan maupun pengutipan yang bertentangan dengan kaidah dan etika penulisan ilmiah yang berlaku. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat pelanggaran terhadap etika akademik atau adanya tuntutan mengenai keaslian karya ini, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Singaraja, 11 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Ida Ayu Laksmi Dewi

NIM. 2217041137

MOTTO

“if you can overthink the worst, you can overthink the best too”

“if it’s meant for you, it will find it’s way to you”

*“continue to pray, continue to heal, continue to grow, continue to fight,
always keep going”*



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan Warung Ko-Vaitnam”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan serta arahan baik berupa moral maupun materi 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., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Wakil Dekan I sekaligus Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini
4. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
6. Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M., selaku Pembimbing Akademik sekaligus sebagai Penguji yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
7. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan mendampingi penulis sejak awal penyusunan hingga akhir penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas segala waktu, perhatian, motivasi, masukan, serta ilmu yang diberikan selama proses penyusunan skripsi. Bimbingan dan arahan yang diberikan tidak hanya membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, tetapi juga menjadi

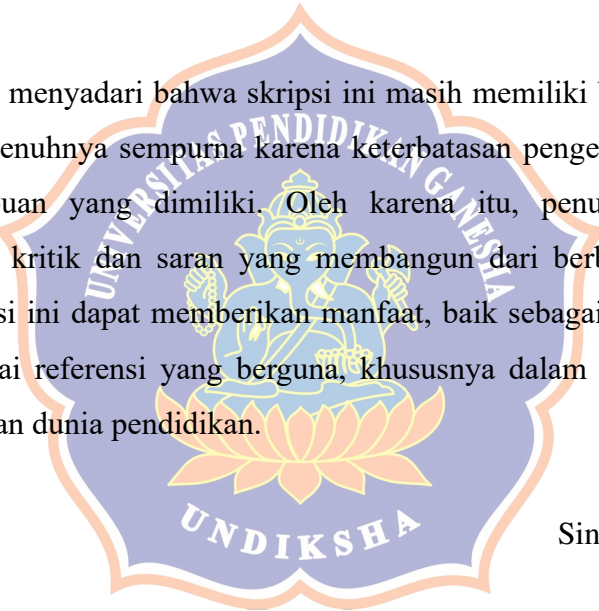
bekal berharga bagi penulis dalam menghadapi tantangan di masa yang akan datang.

8. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar di Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti masa perkuliahan.
10. Segenap staf dan karyawan tata usaha Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam memberikan informasi dan pelayanan selama perkuliahan.
11. Segenap staf dan karyawan perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan dan memberikan pelayanan peminjaman buku yang diperlukan selama perkuliahan.
12. Kepada kedua orang tua tercinta, Ajik dan Ibu, terima kasih atas setiap doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang sering kali tidak terlihat, serta kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis untuk terus melangkah. Mungkin penulis tidak selalu pandai mengungkapkan rasa sayang melalui kata-kata, tetapi di balik setiap proses yang penulis jalani, selalu ada harapan untuk dapat membalas semua kebaikan dan membuat Ajik dan Ibu bangga.
13. Kepada adik penulis, Dayu Puspa terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas setiap perhatian, dan dukungan yang mungkin terlihat sederhana, tetapi sangat berarti bagi penulis. Semoga apa yang penulis capai hari ini juga dapat menjadi motivasi bagi kita untuk terus bertumbuh dan meraih impian masing-masing.
14. Kepada diri saya sendiri, Ida Ayu Laksmi Dewi, terima kasih karena telah bertahan dan memilih untuk tidak menyerah dalam setiap proses yang dilalui, bahkan ketika rasa lelah, takut, dan berkali-kali mempertanyakan kemampuan diri sendiri datang menghampiri. Berbanggalah pada diri sendiri atas setiap perjuangan yang telah dilewati, karena pencapaian ini adalah hasil dari doa, kerja keras, dan keteguhan hati yang tidak pernah padam. Langkah ini menjadi awal dari perjalanan baru yang lebih bermakna, membawa lebih banyak

kesempatan untuk berkembang, tetap rendah hati dalam setiap pencapaian, serta tidak pernah kehilangan keyakinan bahwa setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan menemukan hasil terbaik pada waktunya.

15. Kepada teman tercinta penulis, Utari, Dinny, Ridho, Dayu Satya, Anya, Anik, Whilma, Tri, Marselia, Ayuni, Dian, Cista, dan teman lainnya terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan semangat selama perjalanan ini yang tidak akan pernah penulis lupakan. Semoga kita terus tumbuh, saling mendukung, dan meraih impian masing-masing.
16. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, serta kemampuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai tambahan wawasan maupun sebagai referensi yang berguna, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan dunia pendidikan.



Singaraja, 11 Juli 2026

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman	
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Pembatasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN TEORI.....	15
2.1 Deskripsi Teoritis	15
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.3 Pengalaman Pelanggan.....	22
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.4 Kerangka Berpikir	31
2.5 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	34
3.2 Rancangan Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.4 Metode Pengumpulan Data	37
3.4.1 Uji Instrumen	38
3.4.2 Instrumen Variabel Terikat.....	40

3.4.3 Instrumen Variabel Bebas	42
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	46
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.5.2 Analisis Regresi Regresi Linear Berganda	49
3.6 Hipotesis Statistik.....	49
3.6.1 Uji F (Simultan)	50
3.6.2 Uji t (Parsial).....	50
3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Data	52
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	59
4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
4.4 Pengujian Hipotesis.....	63
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	68
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan	
terhadap Kepuasan Pelanggan di Warung Ko-Vaitnam	68
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	
di Warung Ko-Vaitnam	72
4.5.3 Pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	
di Warung Ko-Vaitnam	79
4.6 Implikasi.....	84
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Rangkuman.....	86
5.2 Simpulan.....	87
5.3 Saran.....	88
DAFTAR RUJUKAN	91
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Warung Ko-Vaitnam Bulan Januari-Juni 2025.....	4
Tabel 1. 2 Survei Awal Terkait Kepuasan Pelanggan terhadap Warung Ko-Vaitnam	5
Tabel 1. 3 Rating Kompetitor Warung Ko-Vaitnam di Singaraja 2026.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	24
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Terikat	40
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat	41
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	42
Tabel 3. 5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	43
Tabel 3. 6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas	44
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan	45
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan.....	45
Tabel 3. 9 Interval Nilai	46
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Hasil Kuesioner	52
Tabel 4. 2 Hasil Uji Analisis Deskriptif	54
Tabel 4. 3 Nilai Rata-Rata Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4. 4 Nilai Rata-Rata Pengalaman Pelanggan.....	56
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4. 6 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	59
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Glejser.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda.....	62
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan).....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji t (Parsial).....	66
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Observasi	98
Lampiran 2 Dokumentasi Survei Awal	98
Lampiran 3. Hasil Survei Awal	99
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran 5. Tabulasi Data Sampel Kecil.....	103
Lampiran 6. Tabulasi Data Sampel Besar	104
Lampiran 7. Hasil Output Perhitungan SPSS for Windows Versi 26.0	111
Lampiran 8. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	115
Lampiran 9. Riwayat Hidup	116

