

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA SEWA WIDIA SOUND SYSTEM DI GIANYAR

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 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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



Pembimbing I	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Pembimbing II	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. 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 I MADE AGUS PERIAWAN ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 11 Maret 2026

Dewan Penguji

Ketua	Rahutama Atidira, M.M. NIP.198805032018031001
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. 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. 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.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Sewa Widia Sound System di Gianyar" 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 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



I Made Agus Periwani

Nlm. 2017041102

PRAKATA

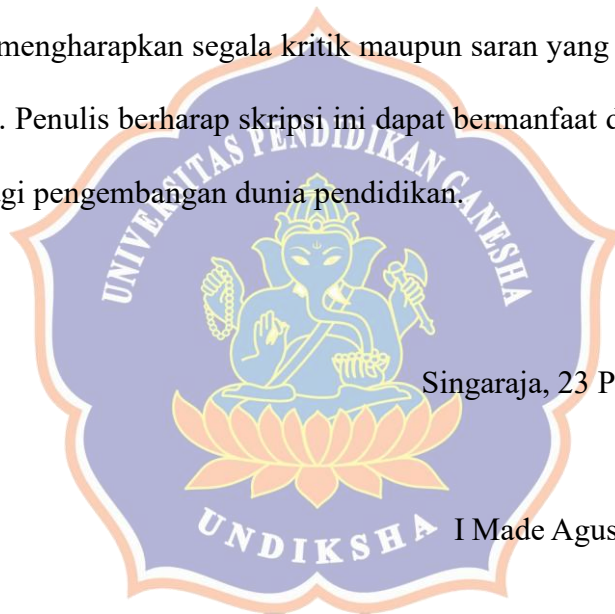
Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan Pada Jasa Sewa Widia Sound System di Gianyar". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam hal menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Maka dari itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi. Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dengan segala ketulusan dan tanggung jawab telah memberikan arahan, bimbingan, masukan serta motivasi yang bermanfaat bagi penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini.

7. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk, masukan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Dosen Penguji, selaku dewan penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun sehingga penulis dapat memperbaiki dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran, motivasi dan masukan yang mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
10. Kepala Tata Usaha beserta Staf Fakultas Ekonomi yang telah bersedia membantu penulis dalam memberikan informasi serta petunjuk selama perkuliahan.
11. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku- buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi
12. Pihak Widia Sound System yang telah bersedia membantu penulis dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis selama melaksanakan penelitian.
13. I Wayan Kartawan dan Ni Wayan Sukarti karena telah menjadi orang tua yang luar biasa bagi penulis, yang tidak pernah berhenti untuk selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, kekuatan, kasih sayang dan selalu berdoa yang terbaik untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik,
14. I Putu Vina Arfeni yang selalu meberikan dukungan dan semangat selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

15. Teman - teman seperjuangan dan seluruh mahasiswa Program Studi S1 Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu pada kesempatan ini, terima kasih semangatnya dalam penyelesaian skripsi ini.
16. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena sudah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.



Singaraja, 23 Pebruari 2025

I Made Agus Periwani

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	14
2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16



2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas pelayanan	18
2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.3 Harga.....	20
2.3.1 Pengertian Harga	20
2.3.2 Indikator Harga.....	22
2.3.3 Jenis-jenis Harga	22
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	24
2.5 Kerangka Berpikir.....	32
2.6 Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Rancangan Penelitian	34
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.3.3 Teknik Sampling.....	36
3.3.4 Definisi Variabel Operasional Penelitian.....	37
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	39
3.4.1 Metode Pengumpulan data	39
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data	39
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	43
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	43
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	46

3.6 Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Deskripsi Data Responden	50
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	52
4.2.1 Uji Validitas.....	52
4.2.2 Uji Reliabilitas	53
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	54
4.3.1 Uji Normalitas	54
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	55
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
4.5 Pengujian Hipotesis.....	60
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	60
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	61
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	62
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.6.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan&..	67
4.7 Keterbatasan Penelitian	70
4.8 Implikasi.....	70
BAB V PENUTUP.....	72

5.1 Ringkasan.....	72
5.2 Simpulan	74
5.3 Saran.....	74
DAFTAR RUJUKAN	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pendapatan Widia Sound System pada Bulan Januari Sampai September 2023	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	24
Tabel 3. 1 Definisi Variabel Operasional.....	38
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil ($N = 30$).....	41
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil ($N = 30$)	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar ($N = 56$).....	52
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar ($N = 56$).....	53
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heterokedastisita	57
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji t (Parsial)	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji F (Simultan).....	62
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen	33
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	57



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 01. Data Tabulasi (N = 30 Sampel).....	79
LAMPIRAN 02. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Kecil (N= 30).....	80
LAMPIRAN 03. Karakteristik Responden (N = 56 Sampel)	83
LAMPIRAN 04. Deskripsi Data Responden	85
LAMPIRAN 05. Data Tabulasi (N = 56 Sampel).....	86
LAMPIRAN 06. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel Besar (N= 56)	88
LAMPIRAN 07. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
LAMPIRAN 08. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	93
LAMPIRAN 09. Hasil Uji Hipotesis	94
LAMPIRAN 10. Nilai t Tabel.....	95
LAMPIRAN 11. Nilai F tabel.....	96

