

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(STUDI PEGGY SALON SINGARAJA)**

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
- 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

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	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- 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 Ni Made Elysia Asmara Gita ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 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	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- 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**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi pada Peggy Salon Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri dan 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, 05 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan



Ni Made Elysia Asmara Gita

NIM 2217041058

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas asung kertha wara nugraha dan kemudahan yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing, Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. dan Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan motivasi, pengarahan, bimbingan, dan saran yang sangat bermanfaat dalam penyelesaian skripsi serta telah mengantarkan penulis pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta, I Wayan Sumerta ST (Ayah), Rostina SE (Ibu Alm), Ni Kade Suciandewi (Ibu Sambung) & Ni Putu Rosalia Niti Asmarayanti, S.H. (Kakak), untuk doa, motivasi, semangat dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kesehatan mental saya, untuk cinta dan kasih saya yang diberikan tiada henti dan tidak tergantikan.

Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan kerja sama yang baik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.

Terima kasih atas semangat, motivasi, saran, dan doa yang tak henti diberikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Terima kasih

MOTTO

“APA YANG MENJADI TAKDIRMU AKAN MENEMUKAN JALANNYA
KEPADAMU. TUGASMU ADALAH TERUS BERUSAHA DAN TIDAK
MENYERAH”

-Elysia Asmara-



PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada Peggy Salon Singaraja"**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E. Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses perkuliahan serta dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
8. 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.

9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia memberikan bantuan dalam pemberian informasi dan petunjuk selama masa perkuliahan.
10. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada orang tua penulis yang tersayang I Wayan Sumerta ST. (Ayah) terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis hingga saat ini, beliau yang mampu mendidik dan memotivasi, memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini hingga akhir. Kepada Rostina SE (Ibu Alm) terimakasih penulis ucapkan karena cinta tulus yang diberikan walaupun kehadirannya tidak bisa penulis rasakan, serta raganya yang sudah tidak bisa membersamai penulis dari awal perkuliahan hingga nanti, tetapi penulis percaya bahwa doa dan kasihnya akan selalu menyertai perjalanan penulis. Serta Ni Kadek Suciandewi (Ibu Sambung) terimakasih penulis ucapkan untuk doa, dukungan, serta motivasi yang telah diberikan kepada penulis.
11. Kakak tersayang penulis Ni Putu Rosalia Niti Asmarayanti karena selalu memotivasi dan mendukung penulis serta penulis ucapkan banyak terimakasih karena sudah menyayangi penulis dan sudah menjadi ibu pengganti bagi penulis.
12. Para sahabat serta teman-teman penulis yang senantiasa membantu penulis disaat masa-masa sulit penulis, serta senantiasa memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
14. Kepada *owner* Peggy Salon Singaraja penulis ucapkan terimakasih karena telah memberikan izin untuk penulis serta membantu untuk kelancaran pengerjaan skripsi penulis.
15. Kepada diri saya sendiri, terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan tidak menyerah sehingga dapat merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih untuk tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba.

Penulis menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua.

Singaraja 27 Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	15
2.5 Hubungan Antar Variabel	17
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan	17

2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	18
2.5.3 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	18
2.6 Kerangka Berpikir	19
2.7 Hipotesis Penelitian	19
 BAB III METODE PENELITIAN	 21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Subjek Penelitian	21
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	22
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	24
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	24
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Uji Statistik t	27
3.6.2 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	27
3.6.3 Diagram Jalur dan Persamaan Struktural	27
3.6.4 Sobel Test	30
3.6.5 <i>Variance Accounted For</i> (VAF)	31
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 33
4.1 Deskripsi Data	33
4.1.1 Karakteristik Responden	33
4.1.2 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	37

4.1.3 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan	38
4.1.4 Deskripsi Data Loyalitas Pelanggan	39
4.2 Hasil Penelitian	40
4.3 Pengujian Hipotesis.....	42
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	43
4.3.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	45
4.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	46
4.3.5 Pengujian Mediasi Kepuasan Pelanggan (X_2) pada Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	46
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	49
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	49
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	54
4.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	56
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	57
4.6 Implikasi	57
 BAB V PENUTUP	 59
5.1 Rangkuman	59
5.2 Simpulan	60
5.3 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	66



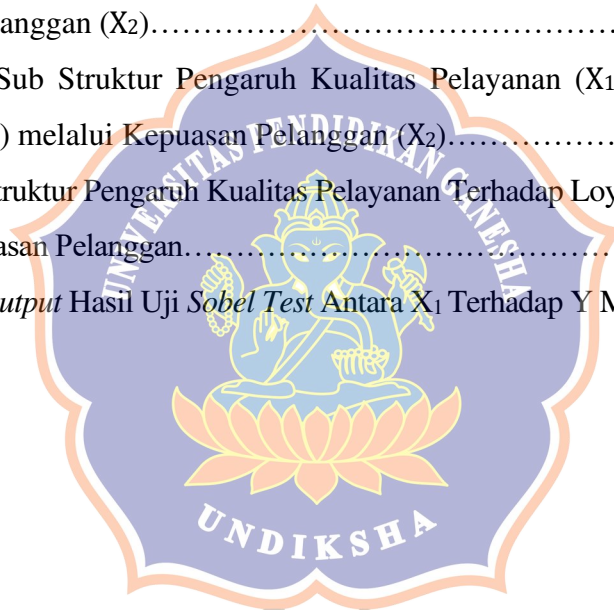
DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	22
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	25
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	34
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	35
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Data Kualitas Pelayanan (X_1).....	36
Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Data Kepuasan Pelanggan (X_2).....	37
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Data Loyalitas Pelanggan (Y).....	37
Tabel 4.9 Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	39



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
Gambar 1.1 Diagram <i>Trarment</i> yang sering dilakukan di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Kunjungan Pelanggan Peggy Salon.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	19
Gambar 3.1 Sub Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	28
Gambar 3.2 Sub Struktural Pengaruh Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	28
Gambar 3.3 Sub Struktural Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (X_2).....	29
Gambar 3.4 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (X_2).....	29
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	41
Gambar 4.2 <i>Output</i> Hasil Uji <i>Sobel Test</i> Antara X_1 Terhadap Y Melalui X_2	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	62
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 3. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	68
Lampiran 4. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	69
Lampiran 5. Tabulasi Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan	70
Lampiran 6. Tabulasi Penelitian Kualitas Pelayanan.....	71
Lampiran 7. Tabulasi Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	73
Lampiran 8. Tabulasi Penelitian Loyalitas Pelanggan.....	76
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	79
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	80
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	81
Lampiran 12. <i>Output</i> Statistik Deskriptif.....	82
Lampiran 13. <i>Output</i> SPSS Uji Coba Analisis Jalur.....	83
Lampiran 14. <i>Output</i> SPSS Uji <i>Sobel Test</i>	85
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian.....	86

