

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PERSEPSI HARGA PADA KEPUASAN PELANGGAN
DI BISMA MUSIK STUDIO SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen**



**Oleh
Komang Ridha Kusuma Putra Yasa
NIM 2217041229**

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

2026

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M. NIP.199402142024061001



- 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 Komang Ridha Kusuma Putra Yasa ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 04 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Nyoman Teja Adiastra, S.Ds., M.M. NIP.199402142024061001



- 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 dan Persepsi Harga Pada Kepuasan Pelanggan di Bisma Musik Studio Singaraja” 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, 07 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Komang Ridha Kusuma Putra Yasa
NIM 2217041229



MOTTO

**Satu langkah kecil setiap hari akan
membawamu ke garis finish**

- Ridha, 2026 -

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Pada Kepuasan Pelanggan di Bisma Musik Studio Singaraja”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan 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 terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Manajemen.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi yang diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. I Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama penulis menempuh proses perkuliahan.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Nyoman Teja Adiastra, S.DS., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran, masukan serta motivasi penulis dalam menyempurnakan penulisan skripsi ini.
9. Staf Dosen di lingkungan Jurusan Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama proses pembelajaran di program studi manajemen.
10. Kepala dan staf Perpustakaan Pusat Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
11. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu serta membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama proses penelitian.
12. Kepada orang tua yang tidak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan, baik dalam bentuk semangat maupun bantuan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman S1 Manajemen Angkatan 2022 yang turut memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan 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, 07 Agustus 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	9
1.3 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Pembatasan Masalah.....	11
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 12
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Persepsi Harga.....	16
2.3.1 Pengertian Persepsi Harga.....	16
2.3.2 Indikator Persepsi Harga.....	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	18
2.5 Hubungan antar Variabel.....	25

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.5.3 Hubungan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.6 Kerangka Berpikir	28
2.7 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	34
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	34
3.4.1.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	34
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian	35
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	38
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
3.4.2.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	39
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian	39
3.5 Metode dan Teknis Analisis Data	41
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	42
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	43
3.6 Uji Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Gambaran Umum Responden Penelitian	46
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	59
4.1.3 Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian	60
4.2 Pengujian Asumsi	63
4.2.1 Hasil Uji Normalitas	63
4.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas	64

4.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
4.2.4 Hasil Regresi Linier Berganda.....	66
4.2.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67
4.3 Hasil Uji Hipotesis	68
4.3.1 Pengujian Hipotesis I	68
4.3.2 Pengujian Hipotesis II.....	69
4.3.3 Pengujian Hipotesis III	70
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Bisma Musik Studio Singaraja	71
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bisma Musik Studio Singaraja	75
4.4.3 Pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Bisma Musik Studio Singaraja	79
4.5 Implikasi Penelitian.....	82
BAB V PENUTUP	84
5.1 Rangkuman.....	84
5.2 Simpulan.....	86
5.3 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung/Sesi Sewa Bisma Musik Studio Tiga Bulan Terakhir Pergrup.	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	34
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	37
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	38
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas	39
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	40
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas.....	41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	55
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan Bisma Musik Studio	57
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif	59
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	61
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga..	61
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	64
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	68
Tabel 4.17 Hasil Uji F.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Tampilan <i>Google Review</i> Bisma Musik Studio	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Grafik P-Plot Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.2 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 02. Data Responden Uji Instrumen.....	99
Lampiran 03. Data Responden Penelitian Utama	100
Lampiran 04. Tabulasi Data Responden Uji Instrumen.....	103
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas	106
Lampiran 06. Hasil Uji Reliabilitas	109
Lampiran 07. Tabulasi Data Responden Penelitian Utama	111
Lampiran 08. Hasil Uji Statistik Deskriptif	120
Lampiran 09. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	127
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis.....	129
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	130

