

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN NILAI
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI TOKO BUSANA ADAT BALI
REZA DISTROBALI**

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**



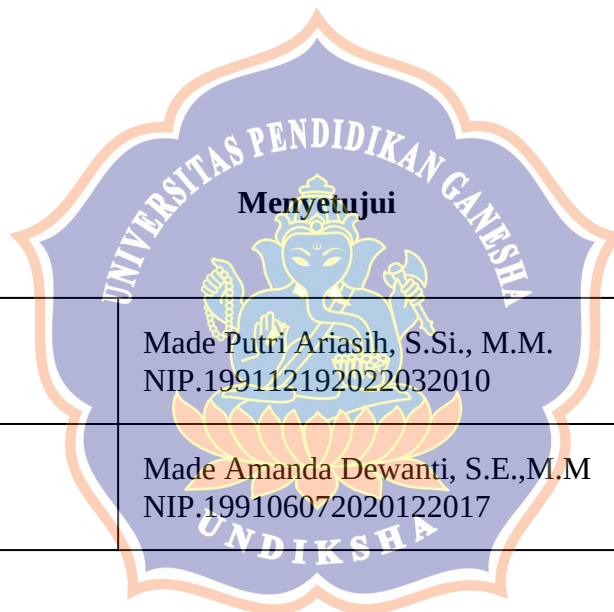
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi 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



Menyetujui

Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	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.

Skripsi oleh MADE ABJAYONI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 September 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	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**

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 Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Busana Adat Bali Rezadistrobali" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 klaim terhadap keaslian karya saya.

Singaraja, 03 September 2026
Yang membuat pernyataan,



Made Abjayoni
NIM. 2217041259

MOTTO

“Karmany evadhikaras te ma phalesu kadacana” (Bhagawad Gita 2.47)

“Bukan tentang seberapa cepat melangkah, melainkan tentang ketulusan mengupayakan proses. Perlahan menempa dedikasi, hingga tiba ditujuan pada waktu yang tepat.”



KATA PERSEMBAHAN

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

Kepada pembimbing Made Putri Ariasih. S.Si.,M.M. dan Made Amanda Dewanti. S.E.,M.M. yang dengan penuh tanggung jawab memberikan pengerahan, bimbingan, dan saran sehingga bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, yang mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada keluarga tercinta Drs. I Ketut Jiwa (Ayah), Ni Made Tamiasih (Ibu), dan Putu Astawa Wiraguna (Kakak), untuk doa, motivasi, dan nasihat yang terus diberikan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, untuk cinta dan kasih sayang yang diberikan tidak pernah henti dan tergantikan.

Terimakasih untuk semangat, dukungan, saran dan doa yang tak henti di berikan dalam proses penulisan skripsi ini.

Serta perjuangan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk sahabat, teman-teman, kakak tingkat dan adik tingkat jurusan Manajemen yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

Terimakasih.

PRAKATA

Puji syukur penyusu panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Produk dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di toko Busana Adat Bali Reza Distrobali”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material 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. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan juga selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing I yang telah Memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang mendidik dan selalu memberi saran selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Bapak Gusti Bagus Agung Suputra selaku owner Toko Busana Adat Bali Reza Distrobali yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
8. Kedua orang tua bapak & ibu tercinta dan saudara laki laki saya yang selalu memberi semangat, motivasi, kasih sayang dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat dan teman-teman yang selalu memberi semangat, selalu menemani

dan memotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karna 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, 29 Juli 2026

Made Abjayoni



DAFTAR ISI

HALAMAN

PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	10
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Kualitas Produk	15
2.3 Nilai pelanggan	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	18
2.5 Hubungan Antar variabel	21
2.6 Kerangka Berpikir	24
2.7 Hipotesis Penelitian	24

BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Rancangan Penelitian	26
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	26
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian	27
3.4 Definisi variabel Operasional Penelitian.....	28
3.5 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.6 Metode Dan Teknik Analisis Data	33
3.7 Uji Hipotesis	36
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian	39
4.2 Deskripsi Data Penelitian.....	40
4.3 Penguji Asumsi.....	44
4.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
4.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	49
4.6 Penguji Hipotesis.....	50
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
4.8 Keterbatasan Penelitian.....	59
4.9 Implikasi	60
 BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Rangkuman	63
5.2 Simpulan.....	65
5.3 Saran	65
 DAFTAR RUJUKAN	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Bulan Januari-Juni 2025	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Skala Likert	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linear Berganda	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Secara Simultan	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	24
Gambar 4.1 Lokasi Toko Reza Distrobali.....	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	44



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 0.1 Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran 0.2 Tabulasi Data Kuesioner	74
Lampiran 0.3 Karakteristik Data Responden	86
Lampiran 0.4 Uji Kualitas Data	86
Lampiran 0.5 Analisis Deskriptif	88
Lampiran 0.6 Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 0.7 Pengujian Hipotesis	89

