

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN  
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA DNI *SKIN CENTRE* SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan  
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh  
Ketut Indah Sumik Pratiwi  
NIM 1717041248**

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

**2021**

# **SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MENGIKUTI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT -SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**



**Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.**  
NIP. 198207292010122003

**Pembimbing II,**



**Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.**  
NIP. 196810291993032001

Skripsi oleh Ketut Indah Sumik Pratiwi  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 19 Februari 2021

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP. 196810291993032001

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.  
NIP. 198502282010121007

(Anggota)

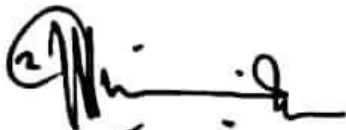
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Jumat  
Tanggal : 19 Februari 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra Ni Made Suci, M.Si  
NIP. 19681029 199303 2 001

Sekretaris Ujian,



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 19830921 201504 1 001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarto, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 19790616 200212 1 003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI *Skin Centre* Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau 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, 23 Februari 2021

Yang



Ketut Indan Sumik Pratiwi

NIM. 1717041248

# MOTTO

Hidup Itu Bukan Tentang Takdir, Namun Mengenai Pilihan Yang Kita Ambil Dalam Setiap Perjalanan Hidup. Jadi Apapun Pilihanmu Cobalah Untuk Menjalani, Menikmati, Dan Mensyukuri.



**KATA  
PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta Kadek Budiada dan Komang Budiarsini yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan.

Kepada saudara-saudara saya tercinta Luh Putu Yulika Wulandari Dewi, Kadek Siska Purnama Dewi dan Komang Bayu Anggara Putra serta keluarga besar tercinta yang tiada hentinya memberikan semangat dan dorongan moral serta doa-doa dalam menyelesaikan studi dan skripsi ini.

Kepada teman-teman saya yang telah melewati banyak rintangan dan yang dengan setia mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

**-Terim kasih-**

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Centre Singaraja**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi 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 banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Komang Krisna Heryanda S.E.,M.M., selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M., selaku pembimbing I yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan yang tak henti- hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
6. Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., selaku pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar, dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan



8. Pihak DNI *Skin Centre* Singaraja yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
10. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama 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, 4 Febuari 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
2.1 Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.3 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	13
2.3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	14

2.3.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	15
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	22
2.5.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	23
2.6 Kerangka Berpikir .....	24
2.7 Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
3.2 Rancangan Penelitian .....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Sampel Penelitian .....	27
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	27
3.6 Sumber Data .....	29
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	29
3.7.1 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data .....	33
3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis .....	34
3.9.1 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.....	34
3.9.2 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
3.9.3 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	36
3.9.4 Sub Struktur Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	37

3.10 Pengujian Mediasi .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data .....	40
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.4 Implikasi .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1 Rangkuman.....	55
5.2 Simpulan.....	56
5.3 Saran .....	56
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan DNI <i>Skin Centre</i> Singaraja.....	5
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	33
Tabel 3.6 Sumbangan Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden pada DNI <i>Skin Centre</i> Singaraja Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Responden pada DNI <i>Skin Centre</i> Singaraja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.3 Output SPSS Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI <i>Skin Centre</i> Singaraja.....	42
Tabel 4.4 Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI <i>Skin Centre</i> Singaraja.....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	25
Gambar 3.1 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ).....	34
Gambar 3.2 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ).....	35
Gambar 3.3 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	36
Gambar 3.4 Sub Struktur Pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	37
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada DNI <i>Skin Centre</i> Singaraja .....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1: Surat Keterangan Penelitian .....	63
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 3: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	68
Lampiran 4: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar .....	70
Lampiran 5: Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil .....	75
Lampiran 6: Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar .....	77
Lampiran 7: Deskripsi Data Responden .....	82
Lampiran 8: Hasil Output Perhitungan SPSS 25 <i>for Windows</i> , Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	83
Lampiran 9: Output Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	91

