

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
VILLA AMERTHA**



OLEH

Komang Tri Kusuma Lantika

NIM 1617041224

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN
VILLA AMERTHA**

SKRIPSI

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

**Oleh
Komang Tri Kusuma Lantika
NIM 1617041224**

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

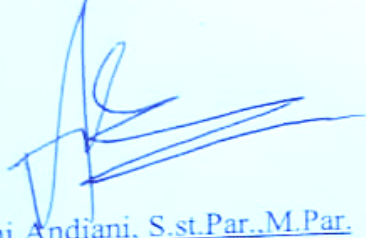
2021

SKRIPSI

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

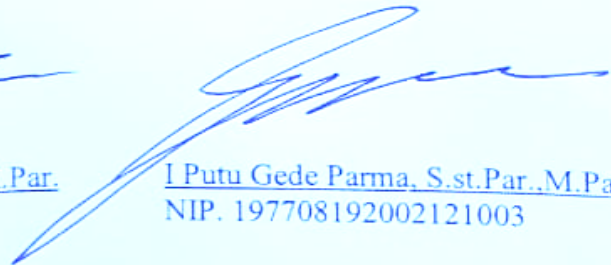
Menyetujui

Pembimbing I,



Nyoman Dini Andiani, S.st.Par.,M.Par.
NIP. 198304052008122001

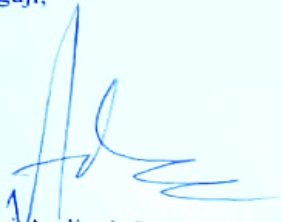
Pembimbing II,



I Putu Gede Parma, S.st.Par.,M.Par.
NIP. 197708192002121003

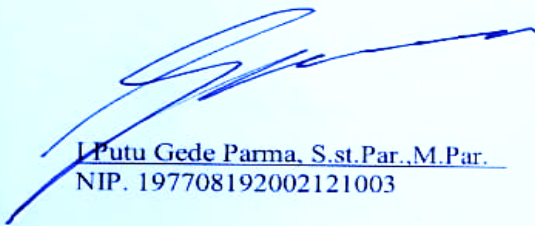
Skripsi oleh Komang Tri Kusuma Lantika
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal, 10 Februari 2021

Dewan Penguji,



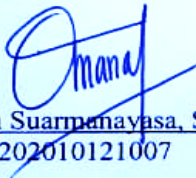
Nyoman Dini Andiani, S.st.Par., M.Par.
NIP. 198304052008122001

(Ketua)



I Putu Gede Parma, S.st.Par., M.Par.
NIP. 197708192002121003

(Anggota)



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007

(Anggota)

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

Pada:

Hari :
Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Komang Krishna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.AK., M.Si., CA, CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Villa Amertha" 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, 10 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Komang Tri Kusuma Lantika

NIM 1617041224

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Villa Amertha”**. 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.Ak, M.Si, CP, CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
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 segala ketulusan membimbing dan motivasi selama penyelesaian skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

7. Pihak BPR Lestari Bali yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah membantu penulis dalam proses penginputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan tentang perkuliahan.
9. 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, 10 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3. Pembatasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1. Loyalitas Pelanggan.....	8
2.2. Kualitas Pelayanan.....	10
2.3. Kepuasan Pelanggan.....	14
2.4. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	19
2.6. Kerangka Pemikiran.....	22
2.7. Hipotesis Penelitian.....	24

BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Rancangan Penelitian.....	25
3.2 Subjek dan Objek Peneleitian	25
3.3 Sampel.....	25
3.4 Definisi Operasional Penelitian (Variabel).....	26
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Deskripsi Data.....	39
4.2. Hasil Penelitian	41
4.3. Implikasi	51
BAB V PENUTUP	52
5.1. Rangkuman	52
5.2. Simpulan	53
5.3. Saran	54
DAFTAR RUJUKAN.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Perbandingan Laba Periode Februari-Maret	2
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	27
Tabel 3.2 Variabel, Dimensi, Indikator, Satuan Ukur dan Skala Ukur	27
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	30
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Sampel Besar	30
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	31
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	32
Tabel 3.7 Sumbangan Pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap Y.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Wisatawan Pada Villa Amertha Bali Berdasarkan Penggunaan fasilitas	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pada Villa Amertha Bali Berdasarkan Umur.	40
Tabel 4.3 Output SPSS Analisis Jalur Peran Mediasi Nilai Pelanggan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Aneka Lovina	41
Tabel 4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyaliats Pelanggan Villa Amertha.	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Paradigma Penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23
Gambar 3.1 Struktur pengaruh X1 dan X2 terhadap Y	35
Gambar 3.2 Sub-struktur pengaruh pengaruh X1 terhadap X2	36
Gambar 3.3 Sub-struktur pengaruh X ₁ terhadap Y	37
Gambar 3.4 Sub-struktur pengaruh X ₂ terhadap Y	37
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Variabel X ₁ dan X ₂ Terhadap Y pada Villa Amertha	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Data Laba/Rugi Villa & Hotel di Singaraja	59
Lampiran 02. Data Kuisisioner Awal	59
Lampiran 03. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal Loyalitas Pelanggan.....	61
Lampiran 04. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah, dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal Kualitas Pelayanan	62
Lampiran 05. Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuisisioner Awal Kepuasan Pelanggan.....	63
Lampiran 06. Tabulasi Data Sampel Kecil Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Kepuasan Pelayanan (X_2), Loyalitas Pelanggan (Y)	67

