

**PERAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMEDIASI  
PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN KOPI BANYUATIS**

**SKRIPSI**

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



**Oleh**

**Dewa Putu Juni Ariawan**

**NIM 1717041197**

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

**2021**

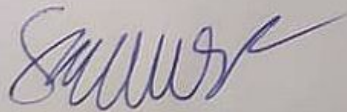
SKRIPSI

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

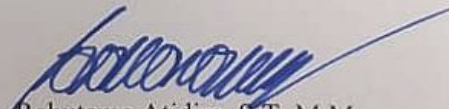
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



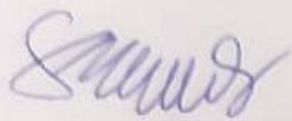
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E.,M.Si  
NIP. 197611102014042001



Rahutama Atidira, S.T.,M.M  
NIP. 198805032018031001

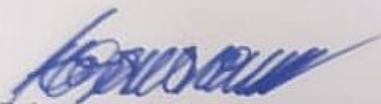
Skripsi oleh Dewa Putu Juni Ariawan ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 23 Februari 2021

Dewan Penguji,



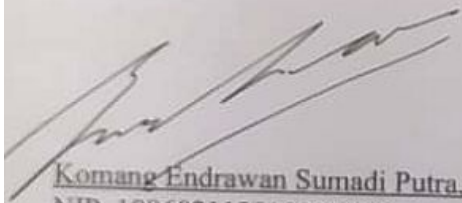
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Rahutama Atidira, S.T., M.M  
NIP. 198805032018031001

(Anggota)



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M.  
NIP. 198602112019031005

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 23 Februari 2021


Mengetahui,

Ketua Ujian



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

Sekretaris Ujian



Komang Krista Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309202015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yunfaria, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Kepuasan pelanggan dalam Memediasi Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Banyuwatis” 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 membuat pernyataan.



Dewa Putu Juni Ariawan  
NIM 1717041197

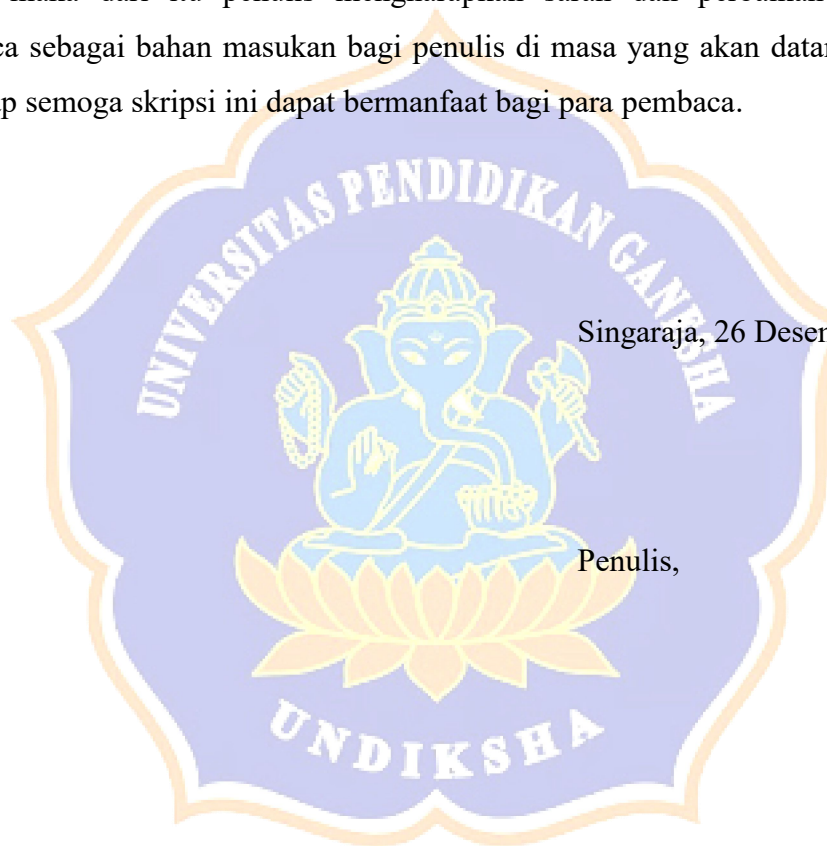
## PRAKARTA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Peran Kepuasan Pelanggan dalam memediasi pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kopi Banyuwatis". Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan 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 yang terhormat :

- 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 Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha, penguji sekaligus pembimbing akademik yang telah memberikan masukan dan sarannya untuk skripsi penulis serta senantiasa memberikan solusi ketika penulis mengalami masalah dalam kegiatan perkuliahan.
- 5) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I segala ketulusan membimbing dan motivasi selama penyelesaian skripsi.
- 6) Rahutama Atidira, S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesainya skripsi ini.
- 7) Bapak dan ibu dosen di Jurusan Manajemen yang selalu membimbing dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 8) Pihak CV. Pusaka Bali Persada yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.

- 9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua 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.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan perbaikan dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.



Singaraja, 26 Desember 2020

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PERSEMBAHAN</b> .....	i
<b>PRAKATA</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Pembatasan Masalah .....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Deskripsi Teoretis .....	9
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	9
2.1.1.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Nilai Pelanggan .....	14
2.1.3.1 Definisi Nilai Pelanggan .....	14
2.1.3.2 Indikator Nilai Pelanggan .....	14
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	15
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	20



23.1 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	20
23.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	20
23.3 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan ....	21
23.4 Hubungan Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	21
2.4 Kerangka Berpikir .....	22
2.5 Hipotesis Penelitian.....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.2 Rancangan Penelitian .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.7 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	29
3.7.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	30
3.8 Metode dan Teknik Analisis Data.....	33
3.9 Uji Hipotesis .....	34

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	43
4.3 Pengujian Hipotesis.....	45
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.5 Implikasi.....	53

### **BAB V PENUTUP**

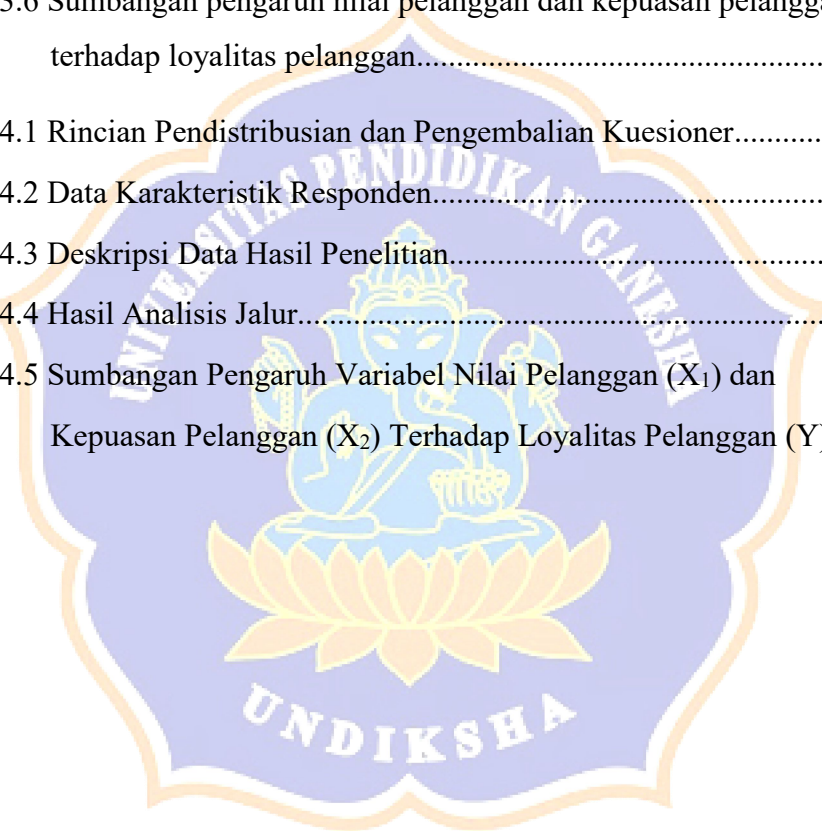
5.1 Rangkuman.....	55
5.2 Simpulan.....	56
5.3 Saran.....	57

**DAFTAR PUSTAKA..... 58**  
**LAMPIRAN..... 63**



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran.....	28
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	31
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	31
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	32
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	33
Tabel 3.6 Sumbangan pengaruh nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.....	38
Tabel 4.1 Rincian Pendistribusian dan Pengembalian Kuesioner.....	41
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden.....	41
Tabel 4.3 Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	42
Tabel 4.4 Hasil Analisis Jalur.....	43
Tabel 4.5 Sumbangan Pengaruh Variabel Nilai Pelanggan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y).....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Jumlah penjualan produk Kopi Banyuatis Singaraja .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di Kopi Banyuatis ....	24
Gambar 3.1 Sub-struktur pengaruh nilai pelanggan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	34
Gambar 3.2 Sub-struktur pengaruh kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) .....	35
Gambar 3.3 Sub-struktur pengaruh nilai pelanggan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $X_2$ ).....	36
Gambar 3.4 Sub-struktur pengaruh nilai pelanggan ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui kepuasan pelanggan ( $X_2$ ) .....	37
Gambar 4.1 Struktur pengaruh variabel nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Rekapitulasi Data Ordinal Hasil Penelitian Sampel Kecil .....	63
Lampiran 02. Rekapitulasi Data Ordinal Hasil Penelitian Sampel Besar.....	64
Lampiran 03. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil .....	67
Lampiran 04. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar .....	70
Lampiran 05. Hasil Analisis Jalur.....	73
Lampiran 06. Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	77

