

**PERAN NILAI PELANGGAN MEMEDIASI PENGARUH
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI DANKE CAFE SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen**

**Oleh
GUSTI MADE LASDWI BIARTA
NIM 1717041013**

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

2021

SKRIPSI

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

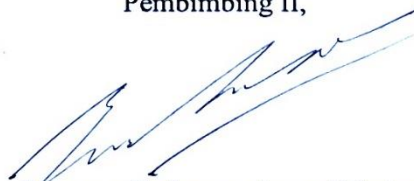
Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

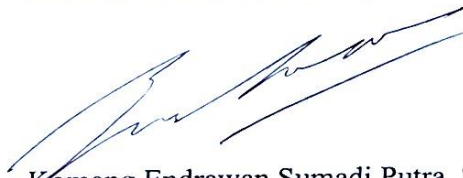
Skripsi oleh Gusti Made Lasdwi Biarta ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Februari 2021

Dewan Penguji,



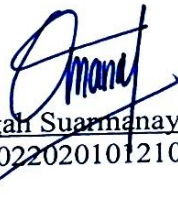
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



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

(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 : Selasa
Tanggal : 23 Februari 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Danke Cafe 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, 4 Maret 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Gusti Made Lasdwi Biarta
Nim. 1717041013

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Danke Cafe Singaraja**”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun meterial dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- (2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., 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 Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si., M.M., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan senantiasa memberikan solusi ketika penulis mengalami masalah dalam kegiatan perkuliahan.
- (6) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (7) Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku pembimbing II yangtelah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (8) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.

- (10) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (11) Orang Tua (Gusti Made Suwijaya), Ketiga Saudara (Adi, Deni, Febi), serta keluarga lain yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Kadek Liyana Dwi Pradnyani Raditya yang selalu memberikan motivasi dan menjadi *support system* sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (13) Teman-teman di Jurusan Manajemen angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kita semua.

Singaraja, 30 Januari 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 Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Nilai Pelanggan.....	12
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	12
2.3.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	13
2.3.3 Indikator Nilai Pelanggan.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14

2.5 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.5.2 Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan	21
2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Nilai Pelanggan	21
2.6 Kerangka Berpikir	22
2.7 Hipotesis Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Rancangan Penelitian.....	25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	26
3.4 Sampel Penelitian	26
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	28
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	32
3.8 Pengujian Hipotesis	34
3.9 Pengujian Mediasi.	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Deskripsi Data	39
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	39
4.3 Hasil Penelitian.....	41
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	46
4.5 Implikasi	49
BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Rangkuman	52
5.2 Simpulan.....	53

5.3 Saran	54
DAFTAR RUJUKAN	56
LAMPIRAN	60



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Penjualan Produk Pada Cafe Di Daerah Singaraja Pada Bulan Juni-Agustus 2020.	2
Tabel 1.2	Jumlah Komplain Pelanggan Danke Cafe Periode 2019-2020.....	3
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
Tabel 3.2	Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	29
Tabel 3.3	Uji Reliabilitas Sampel Besar.	30
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	31
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Sampel Besar.	31
Tabel 3.6	Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X_1 dan X_2 terhadap Y.	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Pelanggan Pada Danke Cafe Singaraja Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Pada Danke Cafe Singaraja Berdasarkan Umur.....	40
Tabel 4.3	Output SPSS Analisis Jalur Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Danke Cafe Singaraja.....	41
Tabel 4.4	Sumbangan Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan (X_1) dan Nilai pelanggan (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y).	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir Peran Nilai Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Danke Cafe Singaraja.	23
Gambar 3.1	Sub-struktur pengaruh X_1 terhadap Y.	34
Gambar 3.2	Sub-Struktur Pengaruh (X_2) Terhadap (Y).....	35
Gambar 3.3	Sub-Struktur Pengaruh (X_1) terhadap (X_2).	36
Gambar 3.4	Sub-Struktur Pengaruh (X_1) Terhadap (Y) Melalui (X_2).	37
Gambar 4.1	Struktur Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan pelanggan	42



DAFTAR GAMBAR

Lampiran 01: Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 02: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil..	65
Lampiran 03: Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil....	67
Lampiran 04: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar....	69
Lampiran 05: Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar ...	72
Lampiran 06: Deskripsi Data Responden.....	75
Lampiran 07: Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 22.0 <i>for Windows</i> , Kualitas Pelayanan (X_1), Nilai Pelanggan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
Lampiran 08: <i>Output</i> Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	84

