

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI MINIMARKET  
CAHAYA BARU SINGARAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Mengikuti**

**Ujian Skripsi**

**Oleh**

**Kadek Linda Pratiwi Handayani**

**NIM 1717041238**

**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,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M  
NIP. 19820729201122003

Pembimbing II,



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E., M.M  
NIP. 198505042015042001

Skripsi oleh Kadek Linda Pratiwi Handayani  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 07 Mei 2021

Dewan Penguji



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.  
NIP. 19820729201122003

(Ketua)



Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M.  
NIP. 198505042015042001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.  
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

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

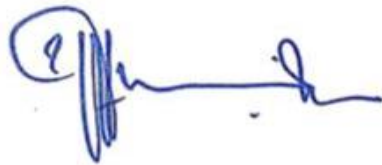
Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 07 Mei 2021

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Komang Krista Heryanda, S.E., M.M  
NIP. 198392111541001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



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

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Minimarket Cahaya Baru 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, 07 Mei 2021  
Yang membuat pernyataan,



Kadek Linda Pratiwi Handayani  
NIM.171701238

## PRAKARTA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru 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 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 yang telah memberikan masukan dan sarannya untuk skripsi penulis serta senantiasa memberikan solusi ketika penulis mengalami masalah dalam kegiatan perkuliahan.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M selaku pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- 6) Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M selaku pembimbing II sekaligus pembimbing akademik yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan 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 Minimarket Cahaya Baru khususnya pemilik yang telah bersedia memberikan izin untuk penulis sebagai lokasi penelitian serta pelanggan setia Minimarket Cahaya Baru yang membantu pengisian kuesioner penelitian,

sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi.

- 9) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta semua staf yang telah membantu penulis dalam proses pengimputan nilai serta memberikan informasi yang berkaitan dengan perkuliahan.
- 10) Kepala perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi.
- 11) Keluarga tercinta orang tua saya I Gede Sadra S.E dan Ni Luh Paraita, serta kakak dan adik-adik saya yang selalu memberikan dukungan moral maupun finansial dalam proses penyusunan skripsi.
- 12) I Kadek Bena Manuriadi Putra yang selalu setia menemani dan memberikan support yang membangun dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 13) Sahabat penulis yang selalu bersedia memberikan motivasi sehingga dapat membantu penulis untuk selalu bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 14) Teman-teman kelas F Manajemen angkatan 2017 yang selalu bersedia berbagi cerita dan pengalaman selama proses penyusunan skripsi maupun saat perkuliahan.
- 15) Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

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, 27 Mei 2021

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Pembatasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	12
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	18
2.3 Nilai Pelanggan.....	20
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	20
2.3.2 Indikator Nilai Pelanggan.....	21



2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	22
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	26
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	27
2.5.3 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.6 Kerangka Pemikiran .....	28
2.7 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>31</b>
3.1 Rancangan Penelitian.....	31
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	33
3.5 Instrumen Penelitian Pengumpulan Data.....	34
3.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.5.2 Pengujian Instrumen Penelitian .....	36
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.7 Pengujian Hipotesis .....	43
3.7.1 Uji Secara Simultan (Uji F) .....	43
3.7.2 Uji Secara Parsial (Uji t).....	44
3.7.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden .....	46

4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	48
4.2.1 Uji Normalitas .....	48
4.2.2 Uji Multikolinieritas .....	49
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	51
4.4 Pengujian Hipotesis .....	54
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru Singaraja .....	54
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru Singaraja .....	54
4.4.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru Singaraja .....	55
4.4.4 Hasil Koefisien Determinasi .....	56
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru Singaraja .....	56
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru Singaraja .....	59
4.5.3 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Baru .....	61
4.6 Implikasi Penelitian .....	63
BAB V PENUTUP .....	67
5.1 Rangkuman .....	67
5.2 Simpulan .....	68
5.3 Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan Minimarket Cahaya Baru dan KSA Toserba Surapati	2
Tabel 1.2 Data Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan .....	4
Tabel 1.3 Data Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan .....	6
Tabel 1.4 Data Observasi Awal Variabel Nilai Pelanggan .....	7
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur .....	34
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Keseluruhan .....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan .....	38
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Pelanggan Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4.4 <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Uji Glejser .....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Pengaruh Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> ) dan Nilai Pelanggan (X <sub>2</sub> ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Nilai Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	53



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01: Data Penjualan Minimarket Cahaya Baru dan KSA Toserba Surapati (Januari - September 2020).....	75
Lampiran 02: Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Total Variabel	76
Lampiran 03: Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 04: Hasil Tabulasi Data Sampel Kecil.....	85
Lampiran 05: Hasil Data Pernyataan Responden Variabel.....	87
Lampiran 06: Uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pelanggan .....	93
Lampiran 07: Hasil <i>Output</i> SPSS Uji Asumsi Klasik.....	98
Lampiran 08: Hasil <i>Output</i> SPSS Analisis Regresi Linier Berganda .....	99

