

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN ALFAMART**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi**



Oleh

I Putu Gede Andri Ariyana

NIM 1717041093

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

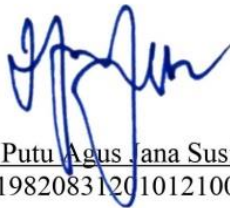
SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI**

Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,



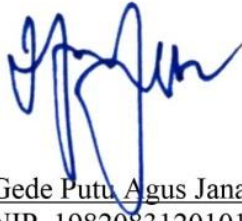
Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001



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

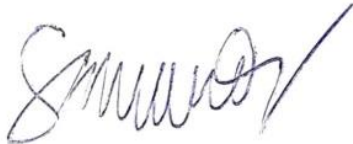
Skripsi oleh I Putu Gede Andri Ariyana ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 11 Juni 2021

Dewan Penguji



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A.
NIP. 198208312010121001

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

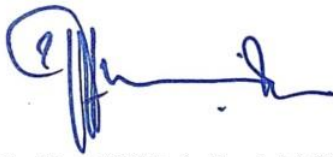
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 11 Juni 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., CPA
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart" beserta seluruh isinya adalah 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, 11 Juni 2021

Yang membuat pernyataan,



I Putu Gede Andri Arivana
NIM 1717041093

PRAKATA

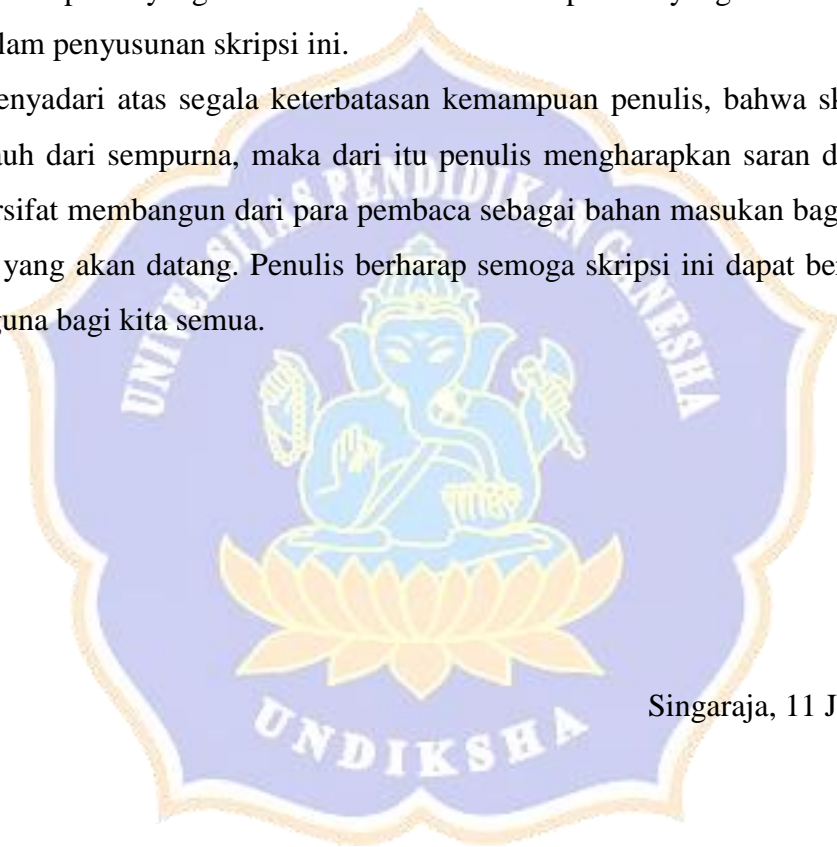
Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material 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., 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 Koordinator Program Studi S1 Manajemen.
- (5) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku pembimbing I yang dengan segala ketulusan dan kesabaran telah membimbing dan mengarahkan sampai terselesainya skripsi ini.
- (6) Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si, selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- (7) Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- (8) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
- (9) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

- (10) Penjaga toko dan seluruh karyawan di Alfamart Jalan Ngurah Rai Singaraja yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- (11) Kedua orang tua (I Ketut Budi Santosa dan Ni Made Dwiarthi) dan adik (Made Indra Putra Merjaya), yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
- (13) Semua pihak 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 di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.



Singaraja, 11 Juni 2021

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.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Keputusan Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.3 Citra Perusahaan.....	15
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	17
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	24
2.6. Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian.....	28
3.3 Subjek Penelitian.....	29

3.4 Sampel Penelitian.	29
3.5 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian.	30
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.	31
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.	31
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.	32
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.	36
3.7.1 Uji Asumsi Klasik.	36
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.	38
3.8 Pengujian Hipotesis.	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Data	41
4.2 Pengujian Asumsi	41
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	41
4.2.2 Analisis Linier Berganda	43
4.2.3 Analisis Koefisien Determinasi	46
4.3 Pengujian Hipotesis	47
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	50
4.5 Implikasi	54
BAB V PENUTUP	56
5.1 Rangkuman	56
5.2 Simpulan	57
5.3 Saran	58
DAFTAR RUJUKAN	59
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Penjualan Alfamart dan Indomaret di Indonesia	3
Tabel 1.2 Observasi Awal Variabel Kepuasan Pelanggan.....	4
Tabel 1.3 Observasi Awal Variabel Kualitas Pelayanan	5
Tabel 1.4 Observasi Awal Variabel Citra Perusahaan	6
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	34
.....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil	35
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (K-S)...	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	45
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Alfamart	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram <i>P-Plot</i>	43
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 02 Hasil Data Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Perusahaan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Lampiran 03 Gambaran Umum Responden.....	67
Lampiran 04 Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	70
Lampiran 05 Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar	73
Lampiran 06 Deskripsi Data Responden.....	81
Lampiran 07 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 23.0 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Citra Perusahaan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y)	82
Lampiran 08 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 23.0 Uji Asumsi Klasik.....	87
Lampiran 09 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 23.0 Analisis Regresi Linear Berganda	90

