

**PERAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUH
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Ekonomi

Oleh

Putu Erni Rismayanti

NIM 1717041060



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**

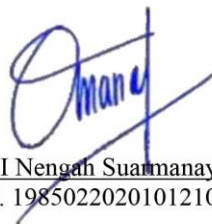
Menyetujui,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II



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

Skripsi oleh Putu Erni Rismayanti

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 16 Juli 2021

Dewan Penguji,



Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 19761110201404200

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)



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

Pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 04 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
Universitas Pendidikan Ganesha



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan dan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas aturan keilmuan dalam karya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peran Kualitas Pelayanan dan Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana ekonomi pada universitas pendidikan ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak mendapatkan bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektorat 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 Suarmayasa, S.E, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 5) Dr. I Wayan Bagia, M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan solusi ketika penulis mengalami kesulitan dan masalah dalam kegiatan perkuliahan.
- 6) Ni Luh Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang dengan segala ketulusan membimbing dan memotivasi serta mengarahkan penulis selama pengerjaan skripsi sampai terselesaikannya skripsi ini.
- 7) Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E, M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga penulis 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 pinjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- 11) I Nengah Wage selaku pemilik usaha UD Bala Bala yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- 12) Kedua orang tua saya I Ketut Gina dan Ni Nengah Asih yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan semangat, motivasi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 13) Untuk sahabat saya Ari Putra, Asri Juliani, Yuni Astari, Nyoman Lasmini, Suwastini, Devi susila dan Nurul Anisa yang senantiasa telah memberi saya dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
- 14) Teman-teman jurusan Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan informasi untuk memperlancar skripsi ini.
- 15) Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

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

Singaraja, 21 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	12
KAJIAN TEORI	12
2.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Harga.....	16
2.2.1 Pengertian Harga.....	16
2.2.2 Dimensi Harga	16
2.2.3 Indikator Harga	18
2.3 Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	19
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	19
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	22
2.4.1 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22

2.4.3 Hubungan Harga terhadap Kualitas Pelayanan.....	23
2.4.4 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan	24
2.5 Penelitian Terdahulu yang Relevan	25
2.6 Kerangka Berpikir.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian	28
BAB III	30
METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Rancangan Penelitian.....	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel Penelitian.....	31
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	38
3.8 Pengujian Hipotesis	40
3.8.1 Struktur Pengaruh Keseluruhan Variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	40
3.8.2 Struktur Pengaruh Harga (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan (X_2).....	41
3.8.3 Sub Struktur Pengaruh Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	44
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
4.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	46
4.4 Pengujian Hipotesis	49

4.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Bala Bala Karangasem.....	49
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Bala Bala Karangasem	49
4.4.3 Pengaruh Harga terhadap Kualitas Pelayanan pada UD Bala Bala Karangasem.....	50
4.4.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan pada UD Bala Bala Karangasem.....	50
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.5.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Bala Bala Karangasem.....	51
4.5.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Bala Bala Karangasem	52
4.5.3 Pengaruh Harga terhadap Kualitas Pelayanan pada UD Bala Bala Karangasem.....	54
4.5.4 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan melalui kualitas pelayanan pada UD Bala Bala Karangasem	55
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	57
4.7 Implikasi Penelitian	57
BAB V	59
PENUTUP	59
5.1 Rangkuman	59
5.2 Simpulan	61
5.3 Saran	63
DAFTAR RUJUKAN.....	64
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan pada UD Bala Bala Karangasem	3
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	33
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar	33
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	34
Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Sampel Besar	35
Tabel 3.6 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung X ₁ dan X ₂ terhadap Y.....	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pelanggan UD Bala Bala Karangasem Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pelanggan UD Bala Bala Karangasem Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4.3 <i>Output</i> SPSS Analisis Jalur Peran Kualitas Pelayanan dan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 4.4 Sumbangan Pengaruh Peran Kualitas Pelayanan dan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Peran Kualitas Pelayanan dan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
Gambar 3.1 Struktur Keseluruhan Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	37
Gambar 3.2 Sub Struktur Pengaruh X_1 terhadap X_2	38
Gambar 3.3 Sub Struktur Pengaruh Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y	39
Gambar 4.1 Struktur Keseluruhan Peran Kualitas Pelayanan dan Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45

