

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN NILAI  
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GO-JEK DI  
KOTA DENPASAR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan**

**Program Sarjana Ekonomi**

**OLEH**

**NYOMAN WIDHYA WIRYAWAN**

**NIM. 1717041187**

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

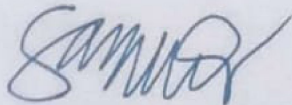
**2021**

**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,



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

Skripsi oleh Widhya Wiryawan

Telah di tetapkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal ;18 juni 2021

Dewan Penguji



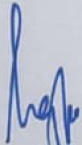
Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si  
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)



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

Pada:


Hari : Jumat

Tanggal : 18 Juni 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



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

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha



Dr. Gede Gani Wijaya, 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 Go-jek di kota Denpasar” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat. 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.



Nyoman Widhya Wiryawan  
NIM. 1717041187

**MOTTO**

**“TETAP TERSENYUM. KARENA TANPA SADAR ADA  
SESEORANG YANG MENJADIKANMU ALASAN  
UNTUK TERSENYUM”**





## KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan dihadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi ini dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, SE., M.Si, selaku Pembimbing I dan Bapak Rahutama Atidira, S.T., M.M. selaku Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran hati memberikan bimbingan, pengarahan, saran, masukan, dan motivasi yang bermanfaat selama penyelesaian skripsi.

Kepada Orang Tua tercinta I Wayan Rauh dan Desak Nyoman Sudiani yang telah memberikan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa mengenal waktu demi kesuksesan dan kebahagiaan saya, yang tidak akan pernah bisa tergantikan.

Kepada teman-teman saya yang telah melewati banyak rintangan dan yang dengan setia mendengarkan keluh kesah serta selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

**-Terimakasih-**

## PRAKATA



Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-jek di kota Denpasar”**. 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 banyak kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., 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 Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
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 Manajemen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.
8. Pihak Go-jek Denpasar yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta 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 ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 18 Juni 2021

Penulis

Nyoman Widhya Wiryawan

NIM. 1717041187



## DAFTAR ISI

	HALAMAN
KATA PERSEMBAHAN.....	i
PRAKATA.....	ii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Nilai Pelanggan.....	16
2.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan.....	16

2.3.2 Dimensi Nilai Pelanggan.....	16
2.3.3 Indikator Nilai Pelanggan.....	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	17
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5.2 Hubungan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan.....	25
2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	26
2.6 Kerangka Pemikiran.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	29
 <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Rancangan Penelitian.....	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.3 Sampel Penelitian.....	31
3.4 Devinisi Oprasional Variabel Penelitian.....	32
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.7 Pengujian Hipotesis.....	40
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskriptif Data.....	44
4.2 Hasil Penelitian.....	45
4.3 Pengujian hipotesis.....	48
4.4 Pembahasan.....	50
4.4 Implikasi.....	53
 <b>BAB V PENUTUP</b>	

5.1 Rangkuman.....	55
5.2 Simpulan.....	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR RUJUKAN.....	58
LAMPIRAN.....	63



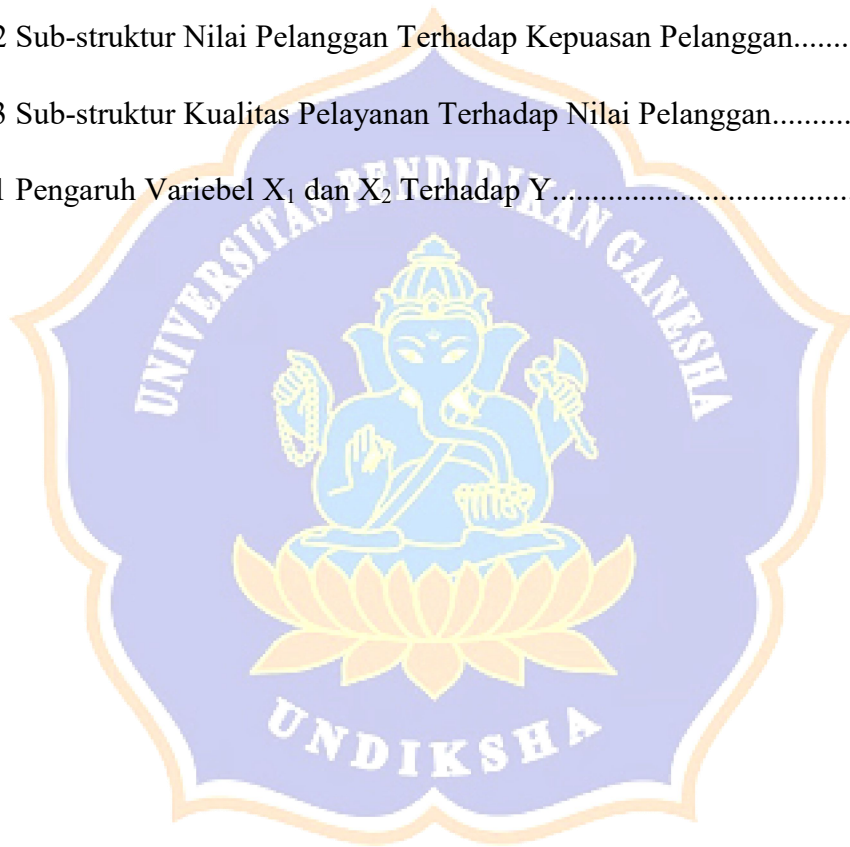
## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Top Brand Index (TBI) Jasa Transportasi <i>Online</i> Tahun (2018 sampai 2020).....	4
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Oprasional, Indikator dan Skala Ukur.....	32
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil.....	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	36
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Sampel Kecil.....	37
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas Sampel Besar.....	38
Tabel 3.6 Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	44
Tabel 4.2 Sumbangan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-jek di Kota Denpasar.....	47



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Go-jek di Denpasar.....	28
Gambar 3.1 Sub-struktur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	40
Gambar 3.2 Sub-struktur Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
Gambar 3.3 Sub-struktur Kualitas Pelayanan Terhadap Nilai Pelanggan.....	42
Gambar 4.1 Pengaruh Variabel $X_1$ dan $X_2$ Terhadap $Y$ .....	47





## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Top Brand Index.....	63
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 03. Data Ordinal Kuesioner.....	66
Lampiran 04 Data Interval Kuesioner.....	81
Lampiran 05. Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	96
Lampiran 06. Hasil Uji Analisis Jalur.....	102

