

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KEDAI
VAN SHEVA TEGALLALANG GIANYAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program

Sarjana Pendidikan Ekonomi

Oleh

NI PUTU GABRIELLA NIKITA RINDYA AGUSTINE

NIM. 1411011019

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI DAN
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

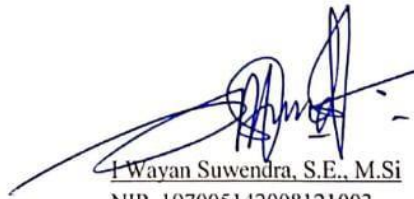
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd
NIP. 198208192009122003

Pembimbing II,



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 197005142008121003

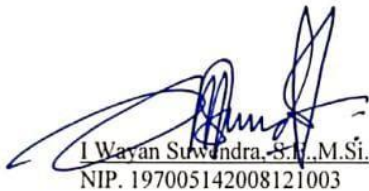
Skripsi oleh Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Agustine
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal

Dewan Penguji,



Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198208192009122003

(Ketua)



I Wayan Suwandra, S.Pd., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Anggota)



Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198005032006042003

(Anggota)

Lembar Pengesahan

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana
Pendidikan.

Pada :

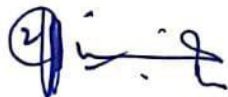
Hari : SELASA

Tanggal : 15 JUNI 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Van Sheva Tegallalang Gianyar**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/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, 10 JUNI2021

Yang membuat pernyataan,



Ni Putu Gabriella Nikita Rindya Augustine
NIM. 1416011019

PRAKATA

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas asung kerta wara nugraha-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis berupa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kedai Van Sheva Tegallalang Gianyar”**. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

Terselesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, melalui kesempatan ini peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan 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., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi
- 3) Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd, selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha, dan selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu serta memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, nasehat dan petunjuk kepada peneliti sampai terselesainya skripsi ini.
- 4) M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Ekonomi.
- 5) I Wayan Suwendra, S.E.,M.Si., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu serta memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menyusun skripsi ini serta dengan segala ketulusan dan kesungguhan hati telah

memberikan bimbingan, arahan, masukan, nasehat dan petunjuk kepada peneliti sampai terselesainya skripsi ini.

- 6) Made Ary Meitriana, S.Pd.,M.Pd., selaku Pembimbing Akademik
- 7) Bapak/Ibu dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi beserta pegawai Fakultas Ekonomi yang telah membantu demi kelancaran skripsi ini.
- 8) Bapak I Wayan Pasek Widnyana, selaku owner dari Kedai Van Sheva yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian.
- 9) Bapak/Ibu konsumen yang telah berkenan mengisi kuesioner demi kelancaran kegiatan penelitian yang dilakukan.
- 10) Keluarga serta seluruh kerabat yang telah mendukung baik secara moril dan material dalam menyelesaikan pendidikan di Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha
- 11) Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu dalam pelaksanaan penelitian dan penyelesaian skripsi ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun dari segi isinya. Berdasarkan hal tersebut, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan skripsi ini. Sebagai akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi yang membutuhkan.

Singaraja,

2021

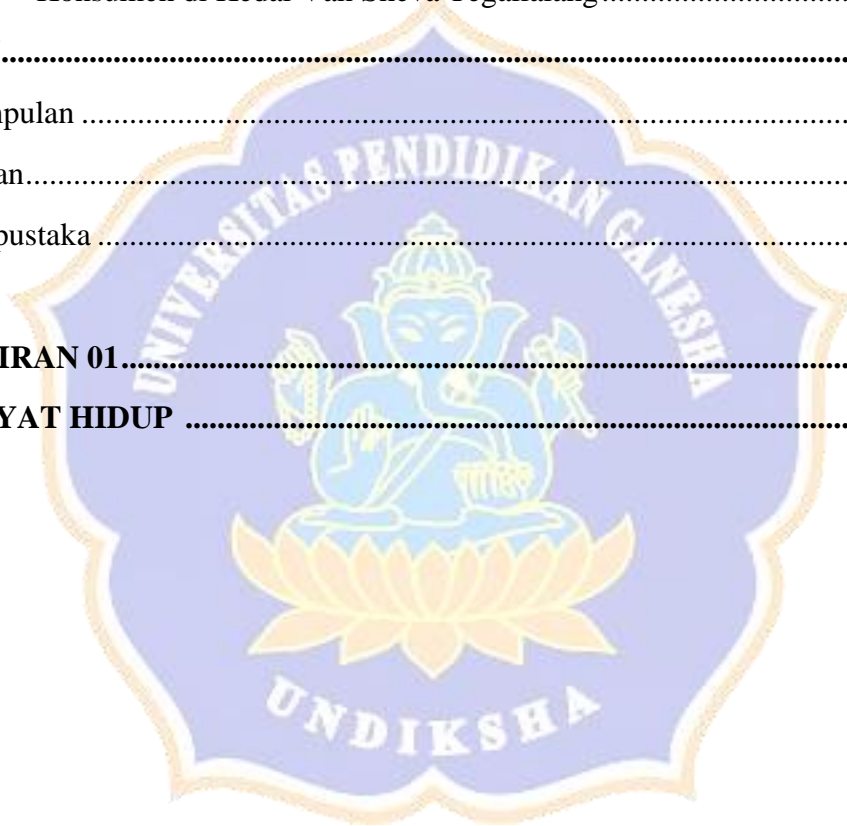
Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PRAKATA | i |
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR TABEL | iii |
| DAFTAR GAMBAR | vii |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 9 |
| 1.1 Latar Belakang | 9 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 15 |
| BAB II KAJIAN TEORI | 16 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.2 Kualitas Produk..... | 21 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen..... | 26 |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 33 |
| 2.5 Kerangka Berpikir | 36 |
| BAB II | 16 |
| 2.1 Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan | 18 |
| 2.2 Kualitas Produk..... | 21 |
| 2.2.1 Dimensi Kualitas Produk | 23 |
| 2.3 Kepuasan Konsumen..... | 26 |
| 2.3.1 Dimensi Kepuasan Konsumen | 28 |
| 2.3.2 Indikator Kepuasan Konsumen..... | 28 |
| 2.3.3 Mengukur Tingkat Kepuasan..... | 29 |
| 2.3.4 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen..... | 30 |
| 2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan..... | 33 |
| 2.5 Kerangka Berpikir | 36 |

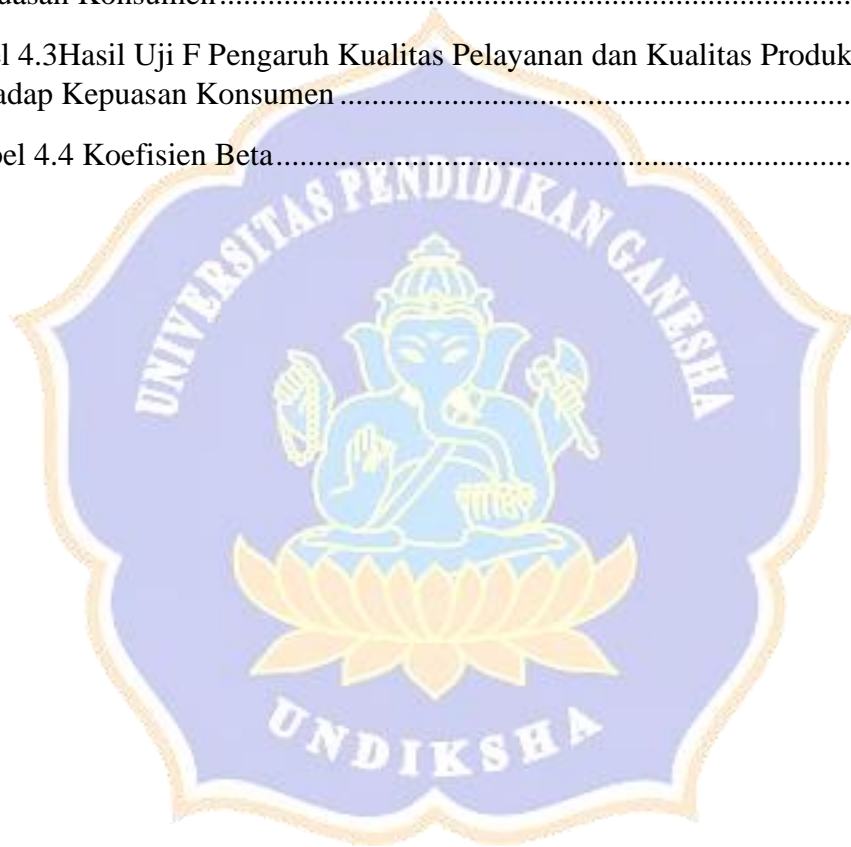
| | |
|---|-----------|
| 2.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 36 |
| 2.5.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen..... | 37 |
| 2.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 38 |
| 2.6 Hipotesis Penelitian..... | 39 |
| BAB III..... | 40 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 40 |
| 3.2 Lokasi Penelitian | 41 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.3.1 Populasi..... | 41 |
| 3.3.2 Sampel..... | 42 |
| 3.4 Devinisi Operasional Variabel | 42 |
| 3.4.1 Definisi Variabel | 43 |
| 3.4.2 Operasional Variabel..... | 44 |
| 3.5 Jenis dan Sumber Data | 46 |
| 3.5.1 Jenis Data | 46 |
| 3.5.2 Sumber Data..... | 46 |
| 3.6 Metode Pengumpulan Data..... | 46 |
| 3.7 Instrumen Penelitian..... | 46 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 47 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 48 |
| 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda | 48 |
| 3.8.2 Uji Asumsi Klasik..... | 49 |
| 3.8.3 Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)..... | 50 |
| 3.9 Rancangan Pengujian Hipotesis Penelitian..... | 50 |
| 3.9.1 Hipotesis Statistik | 51 |
| 3.9.2 Kriteria Pengujian Hipotesis | 51 |
| BAB IV | 52 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 52 |
| 4.1.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen..... | 52 |

| | |
|--|------------|
| 4.1.2 Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen | 53 |
| 4.1.3 Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen..... | 54 |
| 4.2 Pembahasan..... | 56 |
| 4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Van Sheva Tegallalang..... | 56 |
| 4.2.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Van Sheva Tegallalang..... | 57 |
| 4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di Kedai Van Sheva Tegallalang..... | 58 |
| BAB V..... | 60 |
| 5.1 Simpulan | 60 |
| 5.2 Saran..... | 60 |
| Daftar pustaka | 62 |
| LAMPIRAN 01..... | 67 |
| RIWAYAT HIDUP | 125 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| 1. Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu | 36 |
| 3. Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan..... | 45 |
| 4. Tabel 3.3 Operasional Variabel Kualitas Produk..... | 46 |
| 5. Tabel 3.4 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen | 46 |
| 6. Tabel 4.1 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 53 |
| 7. Tabel 4.2 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen..... | 54 |
| 8. Tabel 4.3 Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 55 |
| 10. Tabel 4.4 Koefisien Beta..... | 56 |



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 3.1 Rancangan Penelitian 42



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| 1. Lampiran 01 : Surat Pengumpulan Data Penelitian | 67 |
| 2 .Lampiran 02 : Data Responden Penelitian..... | 71 |
| 3. Lampiran 03 : DataResponden Uji Valid..... | 79 |
| 4. Lampiran 04 : Hasil Uji Asumsi Klasik | 81 |
| 5. Lampiran 05 : Hasil Uji Hipotesis | 83 |
| 6. Lampiran 06 : KuesionerUji Coba | 85 |
| 8 Lampiran 07 : DataHasil Uji Coba Kuesioner Untuk Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 91 |
| 10. Lampiran 08 : HasilSpss Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen..... | 93 |
| 11. Lampiran 09 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 95 |
| 12. Lampiran 10 : Kuesioner Penelitian..... | 99 |
| 13. Lampiran 11 : Data Ordinal Hasil Kuesioner | 104 |
| 14. Lampiran 12 : Dokumentasi..... | 124 |

