

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
JFC A. YANI SINGARAJA**

**SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2021**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPI  
GELAR SARJANA EKONOMI**



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA  
NIP. 19820331201021001

Rahutama Atidira, S.T.,M.M.  
NIP. 198806032018031001

Skripsi Oleh Nadia Rizkiana Maulina. A ini  
telah dipertahankan didepan dewan pengaji  
pada tanggal 9 Juli 2021

Dewan Pengaji



  
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003 (Anggota)

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

Pada:

Hari :Jumat  
Tanggal :9 Juli 2021



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 pada JFC A. Yani Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam bidang keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.



Singaraja, 17 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Nadia Rizkiana Maulina. A  
NIM. 1717041211

## MOTTO

**JADILAH PRISAI YANG KUAT DI  
MASA SULIT DAN JADILAH  
MATAHARI YANG PALING  
BERSINAR DI MASA-MASA INDAH.**



## **KATA PERSEMBAHAN**

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada pembimbing Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA dan Rahutama Atidira, S.T., M.M. yang selalu penuh tanggung jawab, memberikan bimbingan, saran dan pengarahan hingga setiapgoresan tinta yang penuh arti dituangkan dalam skripsi ini, telah mengantarkan saya pada kelulusan.

Keluarga tercinta, Saiful Akbar (Bapak), Putu Suarni (Ibu) yang telah bekerja keras, penuh pengorbanan, penuh kesabaran, dan mengasihi saya, sehingga saya bisa mencapai gelar Sarjana Ekonomi. Saudara-saudaraku Agus Rizki Maulana. A (Kakak), dan Maulana Ibrahim Rizki. A (Adik) untuk rasa perduli dan kasih sayang, yang membuat hari-hariku lebih bersemangat. Terimakasih untuk segenap cinta, doa, dukungan dan kasih sayang disetiap langkah perjalanan dalam hidupku.

Untuk teman-teman dan sahabat,  
kakak tingkat dan adik-adik tingkat Jurusan Manajemen yang  
selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik  
dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak  
dapat saya sebutkan satu persatu,  
Terimakasih atas semangat dan motivasi kalian.

**~Terimakasih~**

**UNDIKSHA**

## **PRAKATA**

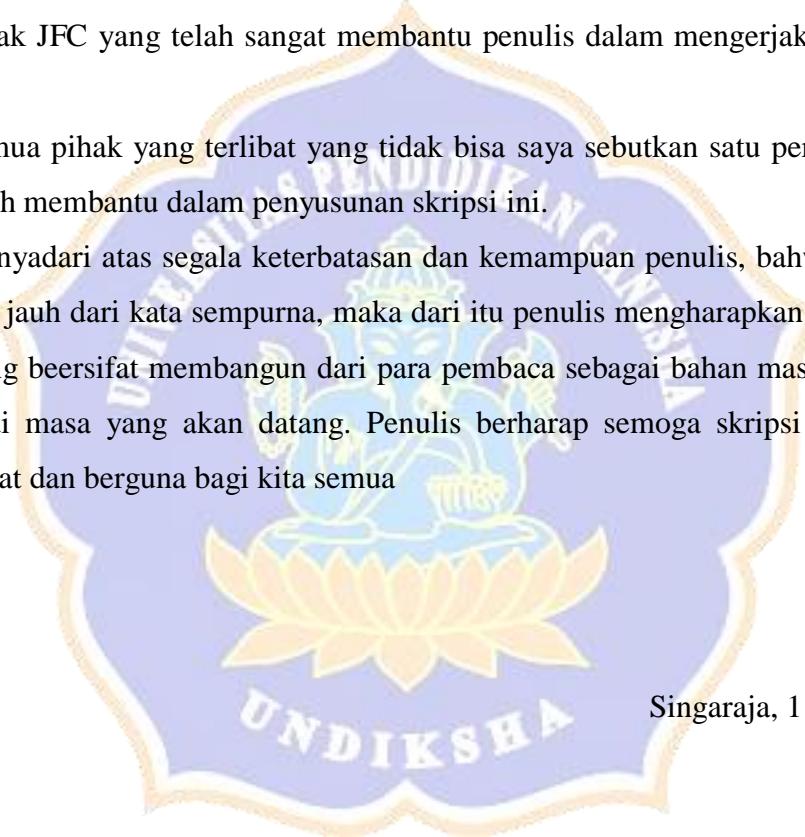
Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JFC A. Yani Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna untuk memenuhi persyaratan mencapai 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 terimakasih 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 Kepala Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- (5) Gede Putu Agus Jana Susila, S.E.,MBA., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran, dan semangat telah membimbing mengarahkan penulis sampai terselesaikan skripsi ini.
- (6) Rahutama Atidira, S.T.,M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga dapat terselesaikan 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) Kedua orang tua penulis Saiful Akbar dan Putu Suarni, kakak penulis Agus Rizki Maulana. A, adik penulis Maulana Ibrahim Rizki. A yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (11) Sahabat penulis Herlina Julianthi Eddy Putri, Ni Luh Sintya Jayanthi, yang selalu memberikan semangat dan selalu membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
- (12) Teman-teman kelas E Manajemen yang telah mewarnai masa perkuliahan penulis.
- (13) Pihak JFC yang telah sangat membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
- (14) Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan dan 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 bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua



Singaraja, 1 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 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN TEORI**

2.1 Deskripsi Teoritis .....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.1.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.2. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.3. Citra Perusahaan .....	15
2.1.3.1. Definisi Citra Perusahaan.....	15
2.1.3.2. Dimensi Citra Perusahaan .....	15

2.1.3.3. Indikator Citra Perusahaan.....	16
2.2. Kajian Hasil Penelitian Yang Releven .....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3.1. Hubungan Antar Kualitas Pelayanan dan Citra Peusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3.3. Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.4. Kerangka Berpikir .....	23
2.5. Hipotesis Penelitian .....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.1.1. Tempat Penelitian.....	26
3.1.2. Waktu Penelitian .....	26
3.2. Rancangan Penelitian .....	27
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	27
3.5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28
3.6. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.6.1. Variabel dan Definisi Oprasional Vaiabel Penelitian .....	28
3.7. Metode dan Instrument Pengumpulan Data .....	30
3.7.1. Metode Pengumpulan Data .....	30
3.7.2. Instrument Pengumpulan Data .....	30
3.7.3. Pengujian Instrument Penelitian.....	30
3.8. Metode dan Teknik Analisis Data .....	35
3.8.1. Uji Asumsi Klasik .....	35
3.8.2. Analisis Regresi Liner Berganda.....	38
3.8.3. Koefisien Determinasi.....	38
3.9. Pengujian Hipotesis .....	39

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Data .....	42
4.2. Pengujian Asumsi.....	43
4.2.1. Uji Asumsi Klasik .....	43
4.2.2. Analisis Regresi Linier Berganda .....	48
4.2.3. Koefisien Determinasi.....	50
4.3. Pengujian Hipotesis .....	50
4.3.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.3.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.3.3. Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian .....	52
4.4.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	52
4.4.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	53
4.4.3. Hubungan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	55
4.4.4. Keterbatasan Penelitian .....	56
4.5. Implikasi.....	56

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Rangkuman.....	58
5.2. Simpulan.....	59
5.3. Saran .....	60

Daftar Pustaka .....	61
----------------------	----

Lampiran	
----------	--

## **DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan JFC A. Yani .....	2
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 .....	7
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Ukur .....	30
Tabel 3.3 Hasil Uji Reabilitas Sampel Kecil .....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Sampel Besar.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	34
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Sampel Besar.....	35
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden .....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan One Sample Kolmogorov Smirnov .....	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonieritas .....	46
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas Dengan Metode Glejser .....	47
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JFC A. Yani Singaraja.....	24
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik Histogram P-Plot.....	44
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heterokedasitas Menggunakan <i>Scatterplot</i> .....	47
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan JFC A. Yani Singaraja .....	49



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran	Halaman
Lampiran 01: Data Penjualan JFC pada bulan Januari-Maret 2021 .....	64
Lampiran 02: Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Pelanggan.....	66
Lampiran 03: Kuesioner Penelitian.....	71
Lampiran04: Tabulasi Data Responden Kuesioner Awal Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Citra Perusahaan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	74
Lampiran 05: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil.....	75
Lampiran 06: Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Besar .....	78
Lampiran 07: Uji reabilitas dan validitas kuesioner kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan sampel kecil .....	87
Lampiran 08: Uji reabilitas dan validitas kuesioner kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan sampel besar .....	93
Lampiran 09: Hasil output SPSS uji asumsi klasik.....	99

