

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI ASTRA MOTOR SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Ni Luh Paing Septiani
NIM 171704113**

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

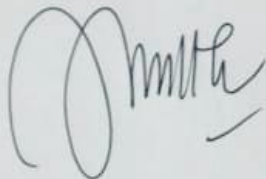
2021

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI DAN MEMENUHI
SYARAT- SYARAT TUGAS UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA EKONOMI

Menyetujui

Pembimbing I,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.
NIP.198207292010122003

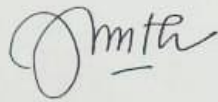
Pembimbing II,



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

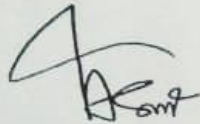
Skripsi oleh Ni Luh Paing Septiani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 22 Juli 2021

Dewan Penguji,



Ni Nyoman Yulianthini, S.E.,M.M.
NIP.198207292010122003

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

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

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Penguji,



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

Sekretaris Ujian



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

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha



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

Pernyataan

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tuli yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai pelanggan 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 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,

Yang membuat pernyataan



Ni Luh Raing SeptianiNim
1717041113

PRAKARTA

Puji dan syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kapuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja**”. 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.,Ak.,M.Si,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 PA yang telah memberikan arahan, dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
- (6) Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan motivasi, saran, dan selalu bersedia membimbing dengan penuh tanggung jawab, kesabaran dan semangat telah membimbing dan mengarahkan penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
- (7) Ni Made Dwi Ariani Mayasari, S.E.,M.M selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan, petunjuk dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan 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 peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.
- (11) Pimpinan dan Karyawan Astra Motor Singaraja yang telah memberikan izin penelitian dan banyak membantu untuk melakukan penelitian ini.
- (12) Kedua orang tua (Nengah Kantun dan Nyoman Budiasih), dan Ketiga Saudara (Kadek Mari, Komang Putra, dan Ketut Putri) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, hiburan, dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- (13) Teman-teman Jurusan Manajemen angkatan 2017.
- (14) 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, 24 Mei 2021

DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian	6
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
2.1 Deskripsi Teoritis	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Nilai Pelanggan	11
2.1.3.1 Pengertian Nilai Pelanggan	11

2.1.3.2 Indikator Nilai Pelanggan	11
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Terdahulu	13
2.3 Hubungan Antar Variabel	16
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3.3 Hubungan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.4 Kerangka Berpikir	18
2.5 Hipotesis Penelitian	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian	21
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	21
3.3 Sampel Penelitian	22
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3.5 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.5.1 Metode Pengumpulan Data	24
3.5.2 Instrumen Pengumpulan Data	25
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data	27
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	28
3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.6.3 Pengujian Hipotesis	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Data	34

4.2	Karakteristik Resnponden	35
4.3	Pengujian Asumsi	38
4.2.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	38
4.2.2	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	40
4.3	Pengujian Hipotesis	42
4.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	42
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	44
4.3.3	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	43
4.4	Pembahasan	45
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	46
4.4.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	48
4.4.3	Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	50
4.5	Implikasi	51
BAB V PENUTUP		54
5.1	Rangkuman	54
5.2	Simpulan	55
5.3	Saran	55

DAFTAR RUJUKAN	57
LAMPIRAN	60



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Data Penjualan Tiga Cabang Dealer Astra Motor di Kabupaten Buleleng	5
Tabel 2.1 Studi dengan Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
Tabel 3.2 Konsep Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukur	24
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif	34
Tabel 4.2 Hasil responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.3 Hasil responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.4 Hasil responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Hasil responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Data	38
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Astra Motor Singaraja	19
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Nilai Pelanggan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 Tiga Cabang Dealer Honda Astra di Kabupaten Buleleng	59
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 3 Gambaran Umum Responden	61
Lampiran 4 Hasil Data Dalam Penelitian	64
Lampiran 5 Hasil <i>Output</i> Perhitungan SPSS 24.0 <i>for Windows</i> , Kualitas Pelayanan (X_1), Nilai Pelanggan (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	80

