

# **PENGARUH *SERVICE QUALITY* ILA VILLA UBUD TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Manajemen (S1)  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun oleh:  
Gregorius Enrico Suprijanto  
NPM: 190324878**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2025**

# **PENGARUH *SERVICE QUALITY* ILA VILLA UBUD TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**



**Disusun oleh:**  
**Gregorius Enrico Suprijanto**  
**NPM: 190324878**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Pembimbing**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Adyantari', is placed over a light gray rectangular background.

**Api Adyantari, S.A., M.B.A.**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN ILA VILLA UBUD**

**Yang dipersiapkan dan disusun oleh:  
Gregorius Enrico Suprijanto  
NPM: 190324878**

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 12 Agustus 2025  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen  
(S1) Program Studi Manajemen

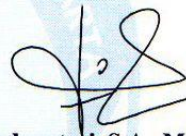
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**



**Nadia Nila Sari, S.E., M.B.A.**

**Anggota Panitia Penguji**



**Api Adyantari, S.A., M.B.A.**



**Drs. C. Jarot Priyogutomo, M.B.A.**

**Yogyakarta, 12 Agustus 2025  
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Wenefrida Mahestu N Krisjanti, SE., M.Sc.IB, Ph.D.**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH *SERVICE QUALITY* ILA VILLA UBUD TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 16 Juli 2025

Yang menyatakan



**Gregorius Enrico Suprijanto**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus atas segala berkat, karunia dan kemurahan-Nya, sehingga peneliti dapat diberikan kesempatan untuk menyelesaikan masa studi dari awal semester hingga penulisan dalam penelitian skripsi ini. Penelitian dengan judul “Efektivitas *Service Quality* Ila Villa Ubud terhadap Loyalitas Customer” dilakukan untuk pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dengan terselesaikannya penelitian ini, peneliti juga menyadari bahwa terdapat pihak yang secara tidak langsung mendukung dan membimbing penulisan skripsi hingga akhir ini. Melalui kesempatan ini, peneliti ini mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah menemani, membimbing dan memberi dukungan penuh dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, antara lain:

1. Tuhan Yesus, yang telah memberikan berkat serta pencurahan roh kudus, sehingga peneliti diberikan kesehatan, kemudahan, kelancaran dan selalu setia menemani peneliti didalam keadaan apapun.
2. Orang tua saya yang selalu mendoakan, memberi semangat, dan memberikan dukungan baik materi dan moral tanpa henti, sehingga peneliti selalu bersemangat untuk berhasil menyelesaikan masa studi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Ibu Api Adyantari, S.A., M.B.A. Selaku dosen pembimbing yang sudah sabar dan telah menyediakan waktu dan seluruh tenaga untuk memberi saran dan kritik dalam proses penyusunan proses penelitian ini. Sehingga peneliti berhasil menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
4. Seluruh dosen, karyawan dan staff FBE UAJY yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berarti kepada peneliti selama empat tahun mengemban studi di FBE UAJY.
5. Eirene Angela Herly yang menemani, menghibur serta memotivasi agar penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik adanya.

6. Teman- teman dari Toxic family yang terdiri dari Felix Fernando, Yohanes Ben Hardi, Almer Daffa, Michael Wahyu, Clarentia Valenz, Grace Geralda, dan Anastasya Pramandani yang menjadi teman seperjuangan peneliti dari semester satu hingga semester delapan, melalui segala kekompakan dan kesolidan, sehingga bisa untuk tetap saling menguatkan dan membantu dalam keadaan apapun selama berkuliah.
7. Teman- teman dari Team jalan-jalan yang terdiri dari Eirene Angela Herly, Jessica Sharon, Donzel Peter, Michelle Setiawan, dan Catur Soma yang selalu menghibur dan menguatkan di saat proses pembuatan skripsi
8. Seluruh responden yang telah membantu dalam pengisian kuesioner ini, sehingga penelitian ini dapat berjalan dan terselesaikan dengan lancar.
9. Semua pihak yang berkaitan dengan peneliti yang tidak dapat disebutkan satu- persatu yang telah memberikan dukungan, doa, penyemangat sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Terakhir, saya juga mengucapkan kepada diri saya sendiri, karena telah berjuang dan kuat mengerjakan skripsi hingga selesai.

Terlepas dari penelitian yang saya buat, saya juga menyadari ketidaksempurnaan. Sehingga, apabila nantinya terdapat kritik dan saran yang bertujuan untuk membangun penelitian ini menjadi lebih sempurna akan saya terima dengan senang hati. Saya pun berharap, penelitian ini dapat memberi manfaat kepada seluruh pembaca dan memberi referensi kepada peneliti selanjutnya. Sekian, saya ucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta, Juli 2025

Peneliti



**Gregorius Enrico Suprijanto**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO:**

**“Jangan hidup seperti Newton, kebanyakan gaya”**

### **PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini saya persembahkan:**

**Kepada diri saya sendiri dan semua orang yang mengasihiku**



## DAFTAR ISI

|                                             | Halaman     |
|---------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>     | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>             | <b>iv</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                 | <b>v</b>    |
| <b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>  | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                     | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xii</b>  |
| <b>INTISARI .....</b>                       | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1. Latar Belakang .....                   | 1           |
| 1.2. Rumusan Masalah .....                  | 6           |
| 1.3. Batasan Masalah .....                  | 6           |
| 1.4. Tujuan Penelitian .....                | 7           |
| 1.5. Manfaat Penelitian .....               | 7           |
| 1.6. Sistematika Penelitian .....           | 8           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>          | <b>10</b>   |
| 2.1. <b>Loyalitas Pelanggan</b> .....       | 10          |
| 2.2. <b>Kualitas Layanan</b> .....          | 14          |
| 2.3. Penelitian Terdahulu .....             | 18          |
| 2.4. Kerangka Penelitian .....              | 22          |
| 2.5. Hipotesis Penelitian.....              | 23          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>28</b>   |
| 3.1. Desain Penelitian .....                | 28          |

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....                         | 28        |
| 3.3. Metode Pengambilan sampel .....                              | 29        |
| 3.4. Definisi Operasional .....                                   | 29        |
| 3.5. Metode Pengukuran Data.....                                  | 31        |
| 3.6. Metode Pengujian Instrumen .....                             | 32        |
| 3.6.1. Uji Validitas .....                                        | 32        |
| 3.6.2. Uji Reliabilitas .....                                     | 34        |
| 3.7. Metode Analisis Data.....                                    | 35        |
| 3.7.1. Statistik Deskriptif Karakteristik Demografi Responden ..  | 35        |
| 3.7.2. Penilaian Responden Pada Variabel Penelitian .....         | 35        |
| 3.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....                     | 37        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>                   | <b>40</b> |
| 4.1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....            | 40        |
| 4.2. Deskripsi Penilaian Responden Pada Variabel Penelitian ..... | 45        |
| 4.3. Pengaruh Kualitas layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..... | 50        |
| 4.3.1. Uji F .....                                                | 52        |
| 4.3.2. Uji t .....                                                | 53        |
| 4.3.3. Koefisien Determinasi .....                                | 55        |
| 4.4. Pembahasan .....                                             | 56        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                                        | <b>64</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                             | 64        |
| 5.2. Implikasi Manajerial .....                                   | 65        |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian .....     | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                       | <b>69</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                             | <b>71</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1. Jumlah Wisatawan Tahun 2022 – 2024 .....                                                          | 2       |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                                                                        | 19      |
| Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian .....                                      | 30      |
| Tabel 3.2. Uji Validitas .....                                                                               | 33      |
| Tabel 3.3. Uji Reliabilitas .....                                                                            | 34      |
| Tabel 4.1. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Pengalaman<br>Menginap di Ila Vila Ubud Bali .....     | 40      |
| Tabel 4.2. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Frekuensi<br>Menginap di Ila Vila Ubud Bali .....      | 41      |
| Tabel 4.3. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Waktu Terakhir<br>Menginap di Ila Vila Ubud Bali ..... | 42      |
| Tabel 4.4. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Jenis Kelamin .....                                    | 42      |
| Tabel 4.5. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Usia .....                                             | 43      |
| Tabel 4.6. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Tingkat<br>Pendidikan .....                            | 43      |
| Tabel 4.7. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Pendapatan .....                                       | 44      |
| Tabel 4.8. Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Tujuan Menginap .....                                  | 45      |
| Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Fasilitas Fisik ....                                    | 46      |
| Tabel 4.10. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keandalan .....                                        | 46      |
| Tabel 4.11. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Daya Tanggap ...                                       | 47      |
| Tabel 4.12. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Empati .....                                           | 48      |
| Tabel 4.13. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Jaminan .....                                          | 49      |
| Tabel 4.14. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Loyalitas<br>Pelanggan .....                           | 50      |
| Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....                                                     | 51      |
| Tabel 4.16. Uji F .....                                                                                      | 52      |
| Tabel 4.17. Uji t .....                                                                                      | 54      |
| Tabel 4.18. Koefisien Determinasi .....                                                                      | 56      |

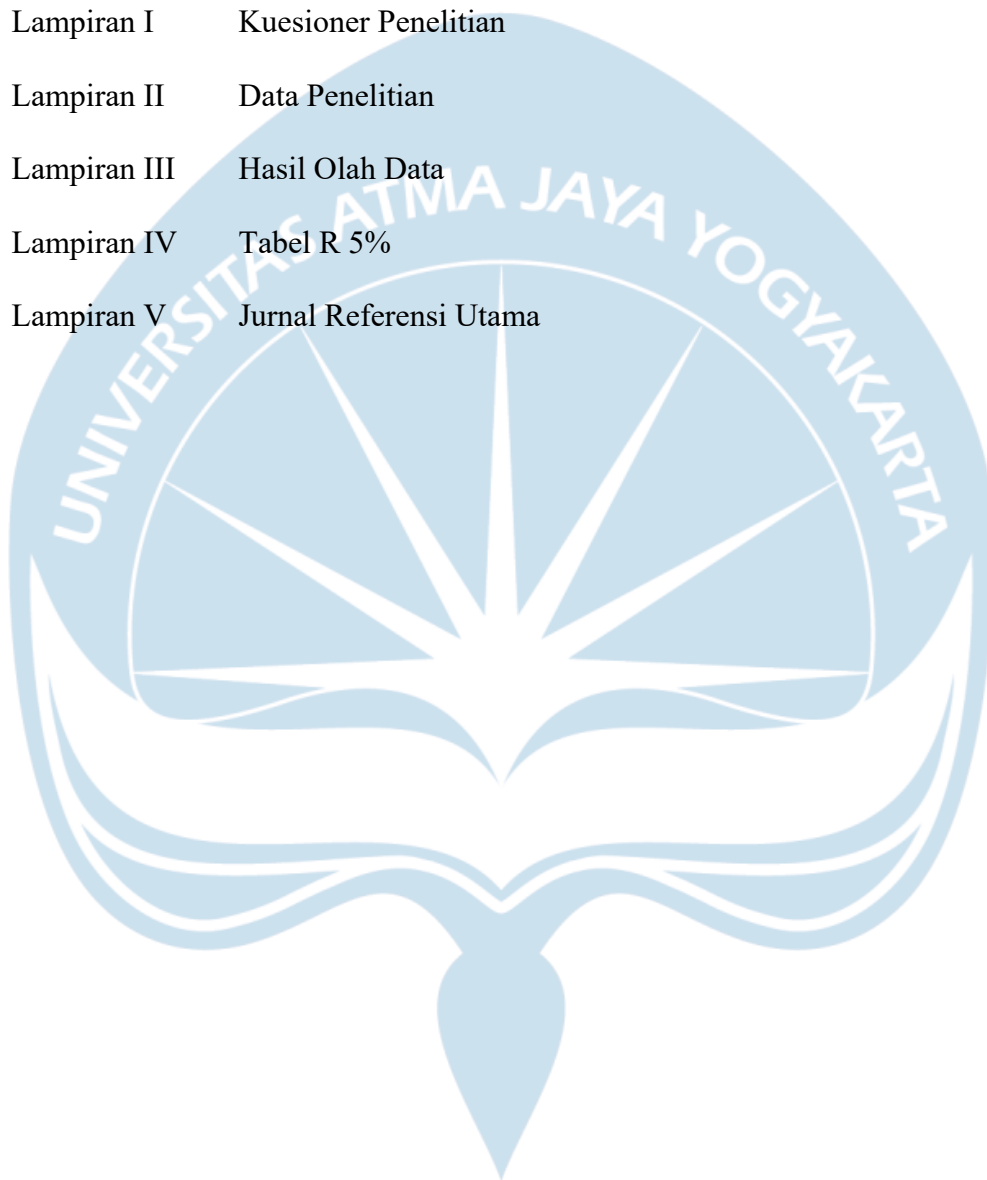
## DAFTAR GAMBAR

|                                      | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1. Kerangka Penelitian..... | 23      |



## DAFTAR LAMPIRAN

|              |                        |
|--------------|------------------------|
| Lampiran I   | Kuesioner Penelitian   |
| Lampiran II  | Data Penelitian        |
| Lampiran III | Hasil Olah Data        |
| Lampiran IV  | Tabel R 5%             |
| Lampiran V   | Jurnal Referensi Utama |



# **PENGARUH *SERVICE QUALITY* ILA VILLA UBUD TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

**Disusun oleh:  
Gregorius Enrico Suprijanto**

**Pembimbing:  
Api Adyantari, S.A., M.B.A.**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini adalah penelitian empiris dengan metode *cross sectional* pada 200 orang pelanggan Ila Villa Ubud Bali. Metode sampling dipilih secara *purposive sampling* dengan kriteria sampel adalah pelanggan yang pernah menginap di Ila Villa Ubud minimal sebanyak 2 kali, dan terakhir menginap di Ila Villa Ubud Bali paling lama 1 tahun yang lalu. Kuesioner disebarakan secara *online* dan dianalisis dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan, pelanggan memiliki penilaian yang baik pada kualitas layanan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*) Ila Villa Ubud dan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi pada Ila Villa Ubud. Kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance* memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** **kualitas layanan**, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*, loyalitas pelanggan.