

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA PADA KANTOR CAMAT JEMBRANA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai gelar

Sarjana Manajemen



Oleh

YOGA TRI ARYSUTHA

NIM 1917041197

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

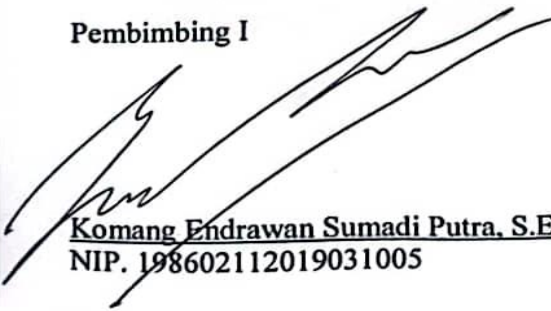
2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I



Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M.
NIP. 198602112019031005

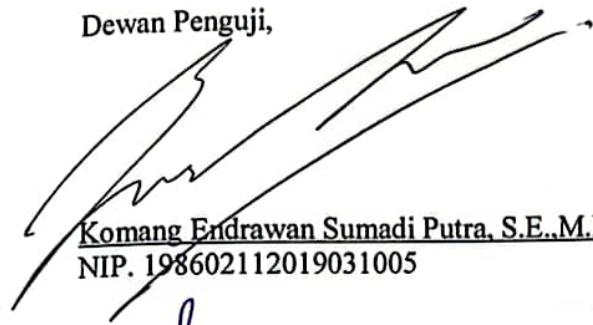
Pembimbing II



Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E.,M.M.
NIP. 198309212015041001

Skripsi oleh Yoga Tri Arysutha
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 14 Juni 2023

Dewan Penguji,



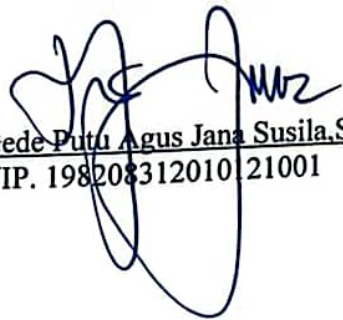
Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M
NIP. 198602112019031005

(Ketua)



Dr. Komang Krisna Hervanda, S.E.,M.M.
NIP. 198309212015041001

(Anggota)



Gede Putu Agus Jana Susila,SE.,MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)

Diterima oleh panitia ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



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



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Gede Adi Yumarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002111002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Kantor Camat Jembrana” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/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, 7 Juli 2023



Yoga Tri Arysutha

1917041197

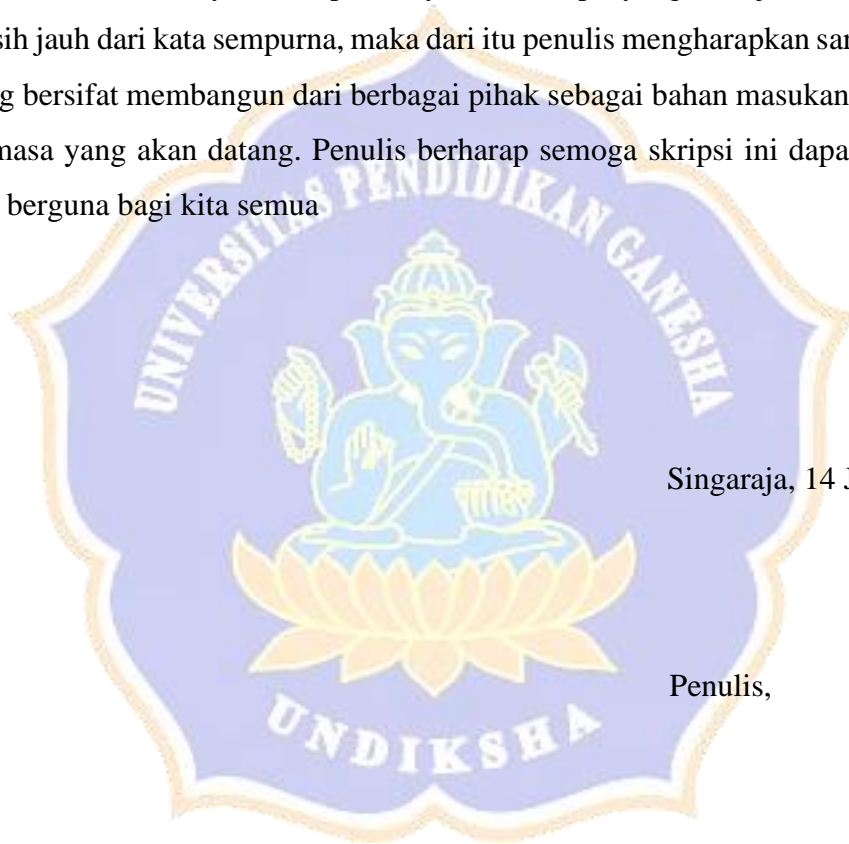
PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Kantor Camat Jembrana”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen 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 Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan arahan bermanfaat bagi penulis sampai terselesainya skripsi ini.
5. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
7. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia memberikan bantuan dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
8. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

9. Kedua orang tua (I Ketut Utama Yasa, Komang Ayu Patmaningsih), dan kakak perempuan (Kadek Dessy Dwi Hendriyani) yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan, doa dan kehangatan keluarga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat dan para teman, dan juga teman teman Manajemen angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua



Singaraja, 14 Juni 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PANITIA UJIA	iv
<i>MOTTO</i>	v
KATA PERSEMBAHAN	vi
PRAKATA	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Rumusan Masalah	7
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN TEORI	9
2.1. Kepuasan Pengguna (Masyarakat)	10
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna (Masyarakat)	10
2.1.2 Dimensi Kepuasan Pengguna (Masyarakat)	11
2.1.3 Indikator Kepuasan Pengguna (Masyarakat)	11
2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3. Kepercayaan	17
2.3.1 Pengertian Kepercayaan	17
2.3.2 Dimensi Kepercayaan	18
2.3.3 Indikator Kepercayaan	19

2.4. Penelitian Terdahulu.....	19
2.5. Hubungan Antar Variabel.....	25
2.5.1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna	25
2.5.2. Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna	26
2.5.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	26
2.6. Kerangka Pemikiran	27
2.7. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	30
3.3. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	30
3.4. Definisi dan Operasional Variabel Penelitian	30
3.5. Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	32
3.5.1. Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6. Teknik Analisis Data	35
3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....	36
3.6.2. Analisis Regresi Linier Berganda	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	42
4.2 Deskripsi Data	42
4.3 Pengujian Asumsi Klasik	42
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.3.2 Uji Regresi Linear Berganda	46
4.3.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	48
4.4 Pengujian Hipotesis	48
4.4.1 Pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) Dan Kepercayaan (X_2) Terhadap Kepuasan pengguna (Y).....	49
4.4.2 Pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan pengguna (Y)	50
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan (X_2) Terhadap Kepuasan pengguna (Y).....	50
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51
4.5.1. Pengaruh Kualitas pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan pengguna.....	51
4.5.2. Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pengguna.....	52
4.5.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan pengguna	53
4.6 Implikasi	54
BAB V PENUTUP.....	56

5.1 Rangkuman.....	57
5.2 Simpulan.....	57
5.3 Saran.....	57
DAFTAR RUJUKAN	60



DAFTAR TABEL

	HALAMAN
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Variabel, Konsep, Indikator, dan Skala Ukur	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Pada Kantor Camat Jembrana Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pada Kantor Camat Jembrana Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>Smirnov Test</i>	45
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinieritas	45



DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna	28
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas.....	44
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot	46
Gambar 4.3 Struktur Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) Kepercayaan (X_2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	50



DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 01	Kuesioner Penelitian..... 64
Lampiran 02	Data Responden Hasil Kuesioner 68
Lampiran 03	Hasil Pernyataan Responden Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Kantor Camat Jembrana..... 69
Lampiran 04	Deskriptif Data Responden..... 77
Lampiran 05	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian..... 79
Lampiran 06	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik 8

