

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA AR BARBER GENTLEMAN SINGARAJA)

SKRIPSI

OLEH:
INYOMAN BUDIARTA
2217041048



PROGRAM STUDI MANAJEMEN (S1)
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi pada AR Barbers Gentleman Singaraja)**

SKRIPSI

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



**Oleh
I Nyoman Budiarta
NIM 2217041048**

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

2026



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Pembimbing II	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QR Code yang terdapat pada sertifikat ini.

Skripsi oleh I Nyoman Budiarta ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 13 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005
Anggota	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

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

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E., M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

MOTTO

<Kesuksesan bukan tentang seberapa cepat mencapai tujuan, tetapi tentang keberanian untuk terus melangkah meskipun menghadapi berbagai tantangan.=



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **<Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada AR Barbers Gentleman Singaraja>=**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa dukungan moral, material, maupun bimbingan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada.

1. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah menyediakan berbagai fasilitas akademik sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan serta fasilitas selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha atas arahan serta kebijakan yang mendukung kelancaran proses studi penulis.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu berbagai keperluan akademik dan administrasi selama penulis menyelesaikan studi.
5. I Gusti Ketut Adi Winata, S.E., M.Agb., selaku Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu penulis selama menempuh Pendidikan di program studi S1 Manajemen.
6. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan berbagai saran, masukan, dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta pengalaman akademik selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.
10. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu kelancaran berbagai urusan administrasi selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
11. Pihak AR Barbers Gentleman Singaraja yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
12. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner dan membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
13. Kedua orang tua tercinta, Bapak I Nengah Murtiana dan Ibu Komang Ariani, yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan, pengorbanan, serta motivasi tanpa henti dalam setiap langkah perjalanan hidup dan pendidikan saya. Terima kasih atas segala cinta dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini.
14. Keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, perhatian, dukungan moral, serta semangat yang tiada henti selama proses menempuh pendidikan. Terima kasih atas kebersamaan, pengertian, dan kepercayaan yang selalu diberikan dalam setiap proses yang saya lalui, baik dalam suka maupun duka. Kehadiran dan dukungan keluarga menjadi sumber kekuatan yang memotivasi saya untuk terus berusaha, bangkit menghadapi setiap tantangan, dan menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
15. Sahabat dan teman-teman, yang selalu hadir memberikan bantuan, semangat, motivasi, serta menjadi tempat berbagi cerita dan pengalaman selama menempuh pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha.

16. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala usaha yang telah dilakukan menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Singaraja, Maret 2026

Penulis



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada AR Barbers Gentleman 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 masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/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, 13 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,

(I Nyoman Budiarta)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	v
PRAKATA	vii
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.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	12
1.4 Rumusan Masalah.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	16
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Kualitas Pelayanan.....	20
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	20
2.2.2 Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	23
2.3 Kepercayaan.....	24
2.3.1 Definisi Kepercayaan.....	24
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan.....	25
2.3.3 Indikator Kepercayaan.....	27
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	27
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	38

2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Palanggan.....	38
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2.5.3 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.6 Kerangka Berpikir	40
2.7 Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.2 Rancangan Penelitian.....	42
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	46
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	49
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	53
3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
3.5.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	56
3.6 Hipotesis Statistik.....	57
3.6.1 Uji-F (Uji Signifikasi Pengaruh Simultan)	57
3.6.2 Uji-t (Uji Signifikasi Pengaruh Parsial).....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Deskripsi Data	60
4.1.1 Rincian Distribusi	61
4.1.2 Karakteristik.....	61
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	65
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	66
4.2.1 Uji Normalitas.....	66
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	67
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	68
4.3 Pengujian Hipotesis.....	70
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.3.2 Uji Hipotesis	71

4.3.3 Uji Koefisiensi Determinasi	74
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	74
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	77
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	80
4.5 Implikasi	83
BAB V PENUTUP	85
5.1 Ringkasan	85
5.2 Simpulan.....	86
5.3 Saran.....	87
DAFTAR RUJUKAN.....	89
LAMPIRAN	93



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data <i>Barbershop</i> di Kota Singaraja.....	4
Tabel 1.2 Data Pengunjung AR Barbers Gentleman Singaraja tahun 2024.....	6
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	28
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	46
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	46
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	47
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas	49
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Bebas.....	50
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	51
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	61
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif.....	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis	70
Tabel 4.7 Hasil Uji F.....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Determinasi.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 <i>Rating dan Reviews Google Maps</i> tahun 2025.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara Awal Pelanggan AR Barbers Gentleman Singaraja.....	94
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	99
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden	100
Lampiran 5. Uji Instrumen Penelitian.....	135
Lampiran 6. <i>Output</i> SPSS	137
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	139

