

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

**Oleh  
I Nyoman Budiarta, NIM 2217041048  
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi**

**ABSTRAK**

Fluktuasi jumlah pelanggan dari bulan ke bulan serta adanya kesenjangan antara *rating Google Review* yang tinggi dengan keluhan pelanggan terkait kurangnya empati dan kecepatan pelayanan menjadi fenomena yang melatarbelakangi penelitian pada AR Barbers Gentleman Singaraja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penilaian positif secara umum belum sepenuhnya merepresentasikan kualitas pengalaman layanan yang dirasakan seluruh pelanggan, sehingga diperlukan kajian empiris untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks industri jasa barbershop yang semakin kompetitif di Kota Singaraja. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal guna menguji hubungan sebab akibat antarvariabel. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan AR Barbers Gentleman Singaraja dengan jumlah sampel sebanyak 323 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% dan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas sehingga dinyatakan layak sebagai instrumen penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t untuk menguji pengaruh parsial, uji F untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial, kualitas pelayanan dan kepercayaan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan, serta penguatan kepercayaan melalui integritas dan profesionalisme, merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan dan membangun loyalitas pelanggan.

**Kata kunci:** kepercayaan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan

# **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION**

*(A Study at AR Barbers Gentleman Singaraja)*

**By**

*I Nyoman Budiarta, Student ID 2217041048  
Management Department, Faculty of Economics*

## **ABSTRACT**

*Fluctuations in the number of customers from month to month, along with a gap between the high Google Review rating and customer complaints regarding a lack of empathy and service speed, constitute the phenomenon underlying this study at AR Barbers Gentleman Singaraja. This condition indicates that generally positive evaluations do not fully represent the quality of the service experience perceived by all customers. Therefore, an empirical study is needed to identify the factors that influence customer satisfaction. This study aims to analyze the influence of service quality and trust on customer satisfaction in the increasingly competitive barbershop service industry in Singaraja City. This research employs a quantitative approach with a causal research design to examine the cause-and-effect relationships among the variables. The research population consists of all customers of AR Barbers Gentleman Singaraja, with a sample of 323 respondents determined using the Slovin formula with a 5% margin of error and a purposive sampling technique. Data were collected through the distribution of a Likert-scale questionnaire that had undergone validity and reliability testing and was therefore deemed suitable as a research instrument. The data analysis techniques used included classical assumption tests, multiple linear regression analysis, the t-test to examine partial effects, the F-test to examine simultaneous effects, and the coefficient of determination ( $R^2$ ) to determine the contribution of the independent variables to the dependent variable. The results showed that service quality and trust simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction. Partially, service quality and trust were also found to have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings emphasize that consistently improving service quality in a responsive and customer-oriented manner, as well as strengthening trust through integrity and professionalism, are important strategies for increasing customer satisfaction and building customer loyalty.*

**Keywords:** *customer satisfaction, service quality, trust*