

**PENGARUH CUSTOMER TRUST DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA MAS PUTRA LAUNDRY DI
KECAMATAN BATURITI**

SKRIPSI



OLEH:
NI KADEK REGINA KARTIKA SARI
2217041134

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



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

Menyetujui

Pembimbing I	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Pembimbing II	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh NI KADEK REGINA KARTIKA SARI ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 27 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. NIP.198208312010121001
Anggota	Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. NIP.197611102014042001
Anggota	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

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 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh *Customer Trust* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mas Putra Laundry di Kecamatan Baturiti” 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 hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 05 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Ni Kadek Regina Kartika Sari

NIM. 2217041134

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas Asung Kerta Wara Nugraha-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh *Customer Trust* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mas Putra Laundry di Kecamatan Baturiti”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

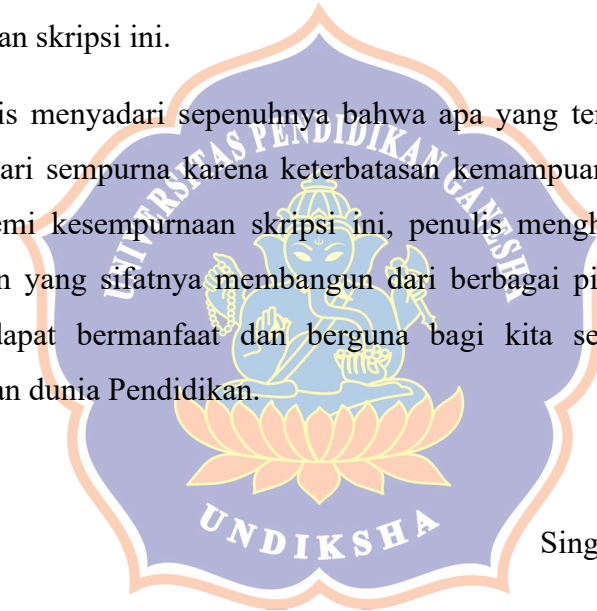
Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M., selaku Kordinator Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I, yang senantiasa dengan tulus, penuh tanggung jawab, serta kesabaran dalam memberikan arahan, dukungan, semangat, dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S. E., M. M. selaku Pembimbing II yang senantiasa memberikan masukan dan solusi, serta dengan segala ketulusan memberikan bimbingan, arahan, saran, dukungan, serta motivasi selama penyelesaian skripsi ini.
7. Staf dosen di Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang senantiasa dengan tulus membagikan ilmu dan wawasan berharga selama penulis menempuh perkuliahan di Program Studi S1 Manajemen.
8. Keluarga penulis, khususnya kepada Made Sudira (Ayah) dan Ni Wayan Seken (Ibu), yang senantiasa hadir dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terima

kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, motivasi yang membangkitkan semangat, serta dukungan baik secara moril maupun material, sehat selalu dan hidup lebih lama.

9. Para sahabat yang senantiasa hadir memberikan dorongan semangat, motivasi, serta canda tawa di setiap proses penyusunan skripsi ini, sehingga perjalanan yang dijalani terasa lebih ringan dan penuh kebersamaan.
10. Terima kasih kepada diri sendiri atas keberanian untuk memulai, ketekunan untuk terus berjalan, dan keteguhan hati untuk tidak menyerah di tengah proses. Semua lelah, ragu, dan air mata akhirnya terbayar dengan selesainya skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan kontribusi dalam bentuk apa pun selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan.



Singaraja, 13 April 2026

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 <i>Customer Trust</i>	13
2.1.1 Pengertian <i>Customer Trust</i>	13
2.1.2 Indikator <i>Customer Trust</i>	14
2.2 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Kepuasan Pelanggan	16
2.3.1. Definisi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3.2. Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.4 Penelitian Terdahulu.....	17
2.5 Hubungan antar Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan <i>Customer Trust</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.5.2. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22

2.5.3. Hubungan <i>Customer Trust</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.6. Kerangka Berpikir.....	25
2.7 Hipotesis Penelitian.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	27
3.2 Rancangan Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat.....	31
3.4.1.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	31
3.4.1.2 Kisi-kisi Instrumen Variabel Terikat.....	32
3.4.1.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	32
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas.....	34
3.4.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.4.2.2 Kisi – kisi Instrumen Variabel Bebas.....	35
3.4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian.....	36
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	40
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
3.5.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.6 Pengujian Hipotesis.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	46
4.1.1 Subjek Penelitian.....	46
4.1.2 Analisis Karakteristik Responden.....	46
4.2 Pengujian Asumsi.....	50
4.2.1 Hasil Uji Normalitas.....	51
4.2.2 Uji Multikolinearitas.....	52

4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.4 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	56
4.5 Pengujian Hipotesis.....	57
4.5.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	57
4.5.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	59
4.4 Pembahasan Hasil	60
4.4.1 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	60
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	63
4.4.3 Pengaruh <i>Customer Trust</i> dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.5 Implikasi.....	69
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman	70
5.2 Simpulan	72
5.3 Saran.....	72
DAFTAR RUJUKAN	75



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Ulasan dan Rating Mas Putra Laundry	2
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Grafik <i>Scatterplot</i>	53



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan Mas Putra Laundry Periode Januari-Juni 2025	3
Table 1.2 Data Penjualan Mas Putra Laundry Periode Januari-Juni 2025	4
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Table 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat.....	31
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Variabel Terikat.....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	34
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	35
Tabel 3.6 Kisi-kisi Instrumen Variabel Bebas	36
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	37
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	39
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.5 Hasil Pengujian <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas	52
Tabel 4.7 Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji t.....	57
Tabel 4.10 Hasil Uji F	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran.1 Observasi Awal	80
Lampiran.2 kuisisioner	82
Lampiran.3 Jadwal penelitian	87
Lampiran.4 Gambaran Umum Responden.....	88
Lampiran.5 Tabulasi Data	89
Lampiran.6 Hasil Output Perhitungan SPSS <i>for Windows</i> Versi 26.0	95
Lampiran.7 Dokumentasi.....	103

