

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RATU BEAUTY AESTHETIC SINGARAJA

SKRIPSI



**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**



- 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.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

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

	
Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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 Komang Tri Agustini ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 02 September 2026

Dewan Penguji

Ketua	Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M. NIP.198207292010122003
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E., M.M. NIP.198602112019031005



- 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**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Ratu Beauty Aesthetic 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, 9 September 2026
Yang membuat pernyataan


Kolang Tri Agustini
NIM. 2217041314



MOTTO

Semua jatuh bangun mu hal yang biasa,angan dan pertanyaan waktu yang menjawab nya,berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya,rayakan perasaan

mu sebagai manusia

(Baskara Putra-Hindia)



KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah dan karunia yang diberikan, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Kepada Pembimbing Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. dan Bapak Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M. yang selalu memberikan bimbingan, saran dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dan mengantarkan saya pada kelulusan.

Kepada Ibu/Bapak dosen di lingkungan jurusan manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas kesabaran, ilmu, dan bantuan yang diberikan kepada saya selama menjalani perkuliahan.

Kepada Orang Tua tercinta I Nyoman Sarba (Ayah) dan Ini Kadek Asi (Ibu), Ni Putu Ayu Pujantini (Kakak), Kadek Martini (Kakak) dan Ketut Agus Windu Saputra (Adik) yang selalu memberikan doa, motivasi, serta segala bentuk dukungan demi kesuksesan dan kebahagiaan saya yang tidak akan pernah bisa tergantikan sampai kapanpun.

Untuk Teman-teman yang selalu memberikan dukungan serta kerja sama yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya ucapkan terima kasih atas dorongan dan motivasi yang telah kalian semua berikan.

Terima Kasih

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ratu Beauty Aesthetic Singaraja.”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan fasilitas dan menciptakan lingkungan akademik yang kondusif selama penulis menempuh pendidikan.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses perkuliahan.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan arahan dan kebijakan selama penulis menjalani masa studi.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan dalam berbagai keperluan akademik dan administrasi selama proses perkuliahan.
5. Rahutama Atidira., M.M. selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan arahan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga menyusun skripsi ini.
6. Made Putri Ariasih, S.Si., M.M., selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, saran, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Dr. Komang Endrawan Sumadi Putra, S.E.,M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
8. Dr. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, serta wawasan selama penulis menempuh pendidikan.
10. Seluruh staf dan pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu kelancaran proses administrasi selama masa studi hingga penyelesaian skripsi.
11. Pimpinan beserta seluruh karyawan Ratu Beauty Aesthetic Singaraja yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
12. Orang Tua & Saudara Tercinta Penulis mengucapkan terimakasih atas segala doa baik, kasih sayang, dukungan mental dan finansial serta pengorbanan yang tiada henti dalam mendidik penulis, berkat cinta kasih dan kepercayaan yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
13. Seluruh Teman Seangkatan Penulis mengucapkan terimakasih atas kebersamaan yang telah diberikan selama masa perkuliahan. dan juga Penulis mengucapkan terima kasih tiada henti untuk sahabat-sahabat tercinta ATM,AWN48 dan CEO yang selalu memberikan dukungan canda tawa serta kepeduliannya terhadap penulis sehingga memberikan kehangatan serta kebersamaan yang tulus bagi penulis
14. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sebagai bahan perbaikan di masa mendatang.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran.

Singaraja, Juli 2026

Penulis



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI.....	13
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2 Kualitas Pelayanan	16
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	18
2.3 Kepercayaan	19
2.3.1 Definisi Kepercayaan.....	19
2.3.2 Indikator Kepercayaan	20
2.4 Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan.....	22
2.5 Hubungan Antar Variabel	24
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	24
2.5.2 Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	25
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	26

2.6 Kerangka Berpikir	27
2.7 Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Subjek Dan Objek Penelitian	30
3.3 Populasi Dan Sample Penelitian	30
3.3.1 Populasi Penelitian	30
3.3.2 Sampel Penelitian	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	31
3.4.1 Instrumen Variabel Terikat	33
3.4.2 Instrumen Variabel Bebas	36
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	40
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	41
3.5.2 Analisis Linier Berganda	43
3.6 Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Deskripsi Data	46
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.2 Karakteristik Responden	47
4.2 Pengujian Asumsi	50
4.2.1 Uji Normalitas	50
4.2.2 Uji Multikolinearitas	52
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.3 Uji Hipotesis	56
4.3.1 Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.3.2 Uji Hipotesis	57
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi	61
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	65
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan	69
4.5 Implikasi	73
4.5.1 Implikasi Teoritis	73

4.5.2 Implikasi Praktis	73
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Ringkasan	75
5.2 Simpulan.....	76
5.3 Saran.....	77
5.3.1 Bagi Ratu Beauty Aesthetic Singaraja	77
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	78
DAFTAR RUJUKAN	79
LAMPIRAN.....	82



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Pada Bulan Oktober 2024 - Juni 2025	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Terikat	33
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Terikat.....	34
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel Terikat	35
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Terikat.....	36
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel Bebas.....	37
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Bebas	37
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas	39
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bebas	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolonearitas	52
Tabel 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	56
Tabel 4.6 Uji F.....	58
Tabel 4.7 Uji t.....	59
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi.....	61



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Google Review</i> Ratu Beauty Aesthetic Singaraja.....	4
Gambar 1.2 Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan	5
Gambar 1.3 Hasil Prasurvey 30 Responden.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas Menggunakan Grafik <i>P-Plot</i>	50
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatterplot</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Permohonan Data Penelitian.....	83
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	84
Lampiran 3. Tabulasi Data <i>Pilot Test</i>	87
Lampiran 4. Karakteristik Responden Penelitian.....	89
Lampiran 5. Tabulasi Data Responden	90
Lampiran 6. Hasil <i>Output</i> SPSS.....	97
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	102

