

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

Oleh

Komang Tri Agustini, NIM 2217041314

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi

ABSTRAK

Persaingan bisnis di industri jasa kecantikan menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas serta membangun kepercayaan pelanggan guna menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting karena dapat mendorong pembelian ulang, rekomendasi kepada orang lain, serta meningkatkan daya saing usaha. Meskipun Ratu Beauty Aesthetic Singaraja memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, hasil pra-survei menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan masih berada pada kategori cukup. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan yang perlu dikaji lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Ratu Beauty Aesthetic Singaraja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal. Sampel penelitian berjumlah 140 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Ratu Beauty Aesthetic Singaraja. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin tinggi kepercayaan pelanggan terhadap salon, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Ratu Beauty Aesthetic Singaraja diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan membangun kepercayaan pelanggan melalui pelayanan yang profesional, konsisten, responsif, serta berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Kata kunci: kepercayaan, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON
CUSTOMER SATISFACTION AT RATU BEAUTY
AESTHETIC SINGARAJA**

By

Komang Tri Agustini, NIM 2217041314

Department of Management, Faculty of Economics

ABSTRACT

Business competition in the beauty services industry requires every business owner to be able to provide quality service and build customer trust in order to ensure customer satisfaction. Customer satisfaction is a crucial factor because it can encourage repeat purchases, recommendations to others, and enhance a business's competitiveness. Although Ratu Beauty Aesthetic Singaraja has achieved a high level of customer satisfaction, preliminary survey results indicate that service quality and customer trust are still only in the "fair" category. This situation indicates a gap that warrants further examination regarding the influence of service quality and trust on customer satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality on customer satisfaction, the effect of trust on customer satisfaction, and the simultaneous effect of service quality and trust on customer satisfaction at Ratu Beauty Aesthetic Singaraja. This study employs a quantitative approach with a causal research design. The sample consisted of 140 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale, while data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS software. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Trust also has a positive and significant effect on customer satisfaction. In addition, service quality and trust simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at Ratu Beauty Aesthetic Singaraja. The findings of this study indicate that the better the quality of service provided and the higher the level of customer trust in the salon, the higher the level of customer satisfaction. Therefore, Ratu Beauty Aesthetic Singaraja is expected to continue improving service quality and building customer trust through professional, consistent, responsive, and customer-oriented service.

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