

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN  
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
UD. VIANA DEKORASI**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Putu Devia Demi Kartika  
NIM 1717041147**

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

**2021**

# SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN  
MEMENUHI SYARAT - SYARAT UNTUK MENCAPAI  
GELAR SARJANA EKONOMI**



**Menyetujui**

Pembimbing I,

Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Pembimbing II,

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

Skripsi oleh Putu Devia Demi Kartika  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 30 April 2021

Dewan Penguji



Komang Krisna Heryanda, S.E.,M.M  
NIP. 198309212015041001

(Ketua)



Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.  
NIP. 198207292010122003

(Anggota)



Drs. Wayan Cipta, M.M.  
NIP. 195912311986031019

(Anggota)

\

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

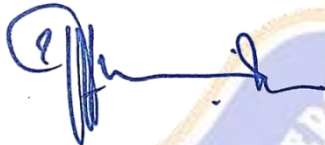
Pada:

Hari :  
Tanggal :

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.  
NIP.196810291993032001



Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.  
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA  
NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Viana Dekorasi” beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau 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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 April 2021  
Yang membuat pernyataan,



Putu Devia Demi Kartika  
NIM. 1717041147

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD. Viana Dekorasi”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dalam hal bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada yang terhormat:

- 1) Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA,CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
- 3) Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
- 4) Komang Krisna Heryanda, S.E.,MM., selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha dan sekaligus sebagai pembimbing I yang senantiasa tulus ikhlas mengorbankan waktu serta tenaga untuk memberikan arahan, bimbingan, saran serta dukungan yang tak henti – hentinya sampai skripsi ini bisa terselesaikan.
- 5) Ni Nyoman Yulianthini,S.E.,M.M., selaku pembimbing II yang dengan segala tanggung jawab, sabar dan semangat dalam memberikan bimbingan, saran serta masukan selama proses penyelesaian skripsi ini.
- 6) Bapak dan Ibu Dosen di jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
- 7) Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staff yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.



- 8) Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staff yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini
- 9) Pihak UD. Viana Dekorasi yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian, sehingga dapat memperlancar penyelesaian skripsi ini.
- 10) Kedua Orang Tua (Made Suartana dan Ketut Unik Diah Utami) dan saudara (Made Wina Widhia Putri dan Ketut Chika Candyna) yang telah memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
- 11) Kawan seperjuangan dan pacar yang sudah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
- 12) Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah menyemangati dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan skripsi ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis, bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis dimasa yang akan datang. Penulis berharap juga semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 26 Februari 2021

Penulis,

## DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Pembatasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN TEORI .....	10
2.1 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.2 Kualitas Pelayanan .....	13
2.3 Kepercayaan Pelanggan .....	16
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.6 Kerangka Pemikiran .....	23
2.7 Hipotesis Penelitian .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
3.2 Rancangan Penelitian .....	26
3.3 Subjek dan Objek Penelitian .....	27

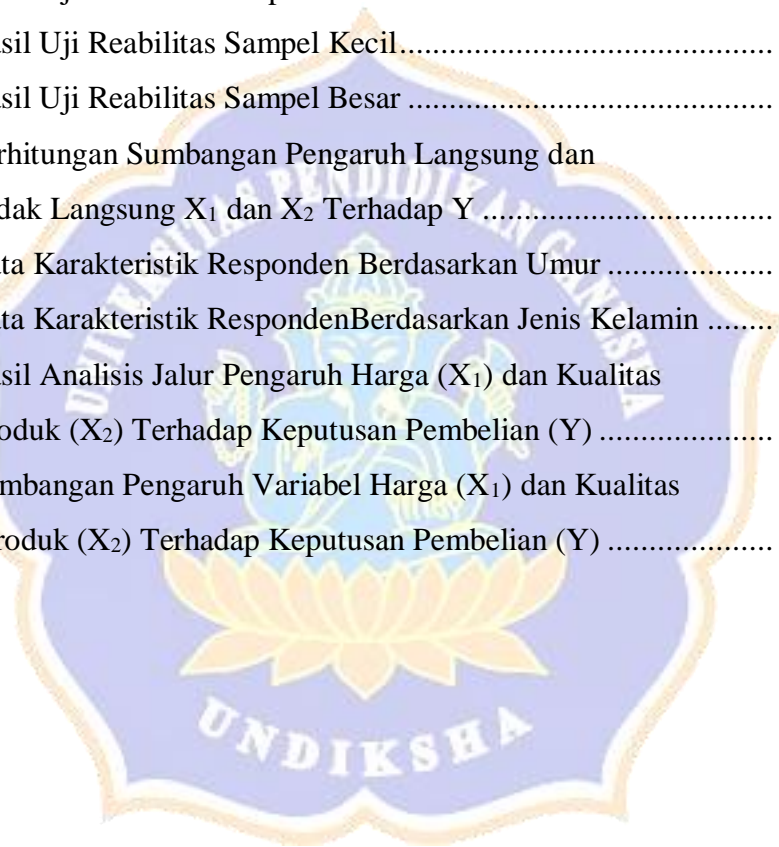


3.4 Sampel Penelitian .....	28
3.5 Definisi danOperasional Variabel Penelitian.....	28
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	30
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data.....	34
3.8 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	35
3.9 Pengujian Mediasi.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	42
4.3 Pengujian Hipotesis .....	45
4.4 Pembahasan Penelitian .....	48
4.5 Implikasi Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP.....	55
5.1 Rangkuman .....	55
5.2 Simpulan .....	56
5.3 Saran.....	57
DAFTAR RUJUKAN.....	59
LAMPIRAN.....	63



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Pendapatan Bulanan pada Tahun 2017-2019.....	3
Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	18
Tabel 3.1 Variabel, Konsep Variabel, Indikator dan Skala Ukur.....	29
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Sampel Kecil .....	32
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel Besar .....	32
Tabel 3.4 Hasil Uji Reabilitas Sampel Kecil.....	33
Tabel 3.5 Hasil Uji Reabilitas Sampel Besar .....	34
Tabel 3.6 Perhitungan Sumbangan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung $X_1$ dan $X_2$ Terhadap $Y$ .....	39
Tabel 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	41
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3 Hasil Analisis Jalur Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ) .....	42
Tabel 4.5 Sumbangan Pengaruh Variabel Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Produk ( $X_2$ ) Terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ) .....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD. Viana Dekorasi .....	24
Gambar 3.1 Sub truktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	35
Gambar 3.2 Sub Struktur Pengaruh Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	36
Gambar 3.3 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) .....	37
Gambar 3.4 Sub Struktur Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) melalui Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) .....	38
Gambar 4.1 Struktur Pengaruh Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian pada UD. Viana Dekorasi.....	63
Lampiran 2 : Hasil Data Ordinal Pernyataan Responden Sampel Kecil...	67
Lampiran 3 : Hasil Data Ordinal Pernyataan Reponden Sampel Besar.....	69
Lampiran 4 : Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Kecil...	74
Lampiran 5 : Hasil Data Interval Pernyataan Responden Sampel Besar...	76
Lampiran 6 : Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	81
Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sampel Kecil.....	82
Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Reabilitas Sampel Besar.....	87
Lampiran 9 : Hasil Uji Analisis Jalur.....	92

