



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada Toko Meubel Suci Agung Kudus)

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan  
Strata Satu (SI) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muria Kudus

Diujukan Oleh :

**ACHMAD CHOLID ASROFI**  
**NIM.2011-11-175**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**  
**TAHUN 2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi pada toko Meubel Suci Agung Kudus)

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus



## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

1. Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukan diri sendiri." (Asrofi)
  
2. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan), yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah sesungguhnya kamu berharap, (Q.S. 94 : 6-8).

### **PERSEMBAHAN :**

1. Kedua orang tuaku tercinta
2. Saudara-saudaraku tercinta
3. Teman-teman
  
4. Almamater UMK

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Anugrah Cipta Perkasa di Pati.

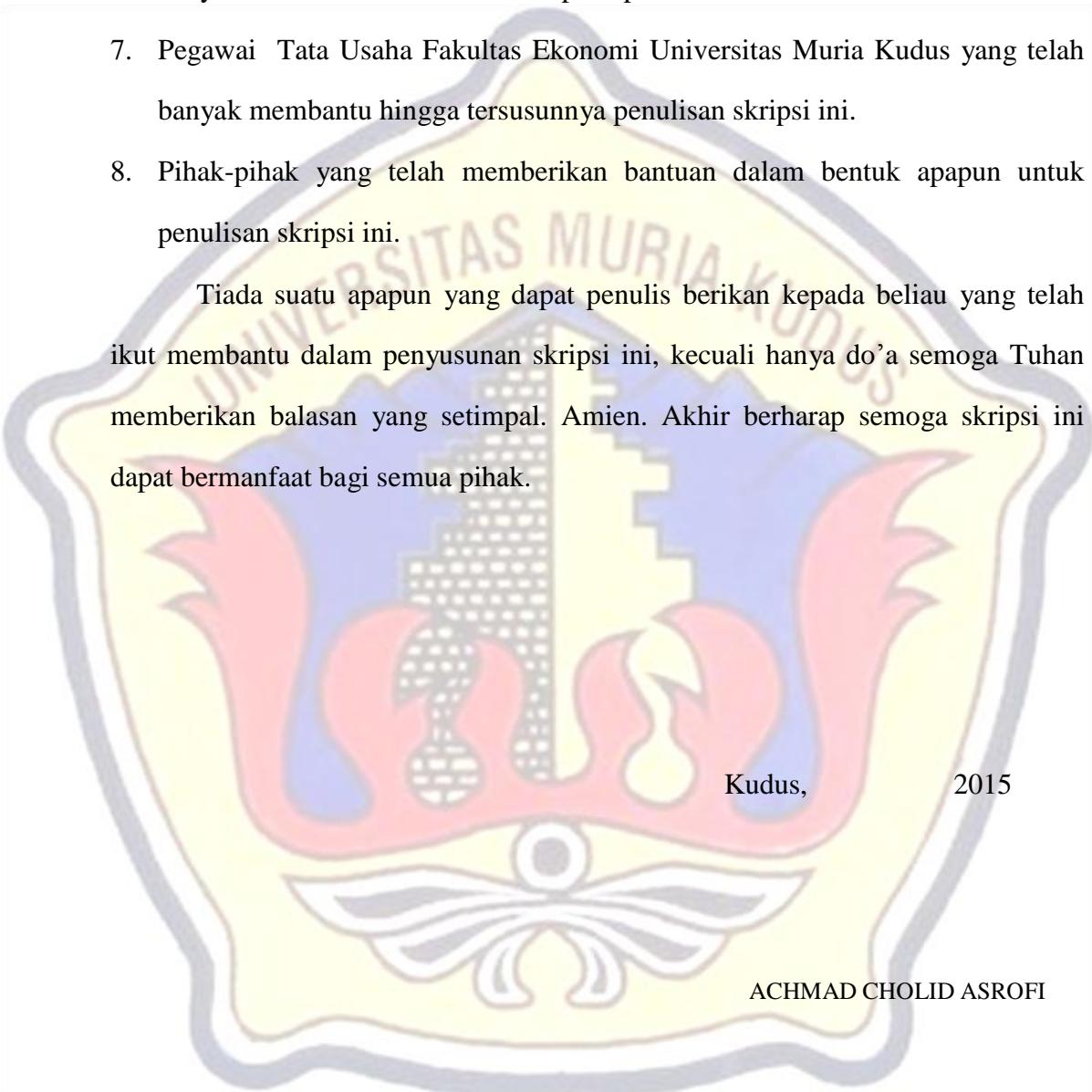
Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Keberhasilan penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Oleh karena itu dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya sehingga terwujudnya skripsi ini, kepada yang terhormat:

1. Dr. Suparnyo, SH. MH, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Muria Kudus, yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi.
3. Drs. H. MUHAMMAD MASRURI, MM selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Dr. MOKHAMAD ARWANI, SE, MM selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan dan arahan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

5. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua ProDi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, yang telah memberi ijin untuk mengadakan penelitian dalam penulisan skripsi
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah banyak membantu hingga tersusunnya penulisan skripsi ini.
8. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dalam bentuk apapun untuk penulisan skripsi ini.

Tiada suatu apapun yang dapat penulis berikan kepada beliau yang telah ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini, kecuali hanya do'a semoga Tuhan memberikan balasan yang setimpal. Amien. Akhir berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Kudus,

2015

ACHMAD CHOLID ASROFI

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN**

## **TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Toko Meubel Suci Agung Kudus)

**NAMA : Achmad Cholid Asrofi**

**NIM: 2011-11-175**

**Pembimbing: 1. Drs. H. Muhammad Masruri, MM**

**2. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

### **ABSTRAKSI**

Pelanggan adalah nilai lebih yang didapai oleh setiap perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan harus memiliki pelanggan yang loyal serta dikelola dan dibina seoptimal mungkin sehingga jumlah pelanggan akan meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada toko meubel Suci Agung Kudus. Variabel independen dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan, variabel dependen yaitu: kepuasan pelanggan. Jenis dan sumber datanya meliputi data primer dan sekunder, sampelnya sebanyak 96 responden.

Berdasarkan hasil analisis data mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara parsial.. Hasil uji F kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara simultan.

Kata kunci: kualitas pelayanan dan kepercayaan dan kepuasan pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi pada Toko Meubel Suci Agung Kudus)

**NAMA : Achmad Cholid Asrofi  
NIM: 2011-11-175**

**Pembimbing: 1. Drs. H. Muhammad Masruri, MM  
2. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

*Abstrac*

*Customers are more value faced by each company. Order management activities goes well, the company should have a loyal customer and optimally managed and nurtured so that the number of subscribers will increase. This study aimed to analyze the influence of service quality and trust to customer satisfaction in the furniture store Great Holy Ghost. The independent variable is the variable quality of service and confidence, the dependent variable is: customer satisfaction. Types and sources of data include the primary and secondary data, the sample were 96 respondents.*

*Based on the analysis of data on service quality and confidence in the pelangga satisfaction, it can be concluded that the quality of service and trust influence on customer satisfaction partially .. F test results and trust service quality effect on customer satisfaction simultaneously.*

*,  
Keywords: quality of service and customer confidence and satisfaction*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
RINGKASAN / ABSTRAKSI .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup .....	4
1.3. Perumusan Masalah .....	5
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II. LANDASAN TEORI .....	7
2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	7
2.2. Pengertian kepercayaan .....	10
2.3. Pengertian kepuasan pelanggan.....	16
2.4. Penelitian Terdahulu .....	19
2.5. Kerangka Pemikiran .....	21
2.6. Hipotesis .....	22

BAB. III. METODE PENELITIAN .....	23
3.1. Rancangan Penelitian .....	23
3.2. Variabel Penelitian .....	23
3.3. Operasional variabel.....	24
3.4. Jenis dan sumber data .....	25
3.5. Sumber data.....	26
3.6. Populasi dan sampel.....	26
3.7. Metode Pengumpulan Data .....	28
3.8. Metode pengolahan data.....	28
3.9. Uji Instrumen.....	30
3.10. Uji asumsi klasik.....	30
3.11. Analisis regresi.....	32
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	36
4.2. Struktur organisasi.....	37
4.3. Tugas dan wewenang.....	38
4.4. Uji Intrumen.....	38
4.5. Analisis Data.....	43
4.5.1. Identitas Responden berdasarkan usia.....	43
4.5.2. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
4.5.3. Identitas responden berdasarkan pendidikan.....	45
4.6. Analisis deskriptif.....	45
4.6.1. Kualitas pelayanan.....	45

	Halaman
4.6.2. Kepercayaan .....	46
4.6.3. Kepuasan pelanggan.....	47
4.7. Uji asusmsi klasik.....	48
4.8. Analisis regresi.....	52
4.9. Pembahasan.....	58
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>60</b>
5.1. Kesimpulan .....	60
5.2. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1.1. Jumlah pelanggan.....	3
3.1. Definisi operasional.....	24
4.1. Analisis validitas variabel kualitas pelayanan.....	40
4.2 Analisis validitas variabel kepercayaan.....	42
4.3. Analisis validitas variabel kepuasan pelanggan.....	41
4.4 Hasil uji reliabilitas .....	43
4.5. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	44
4.6. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
4.7 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan.....	45
4.8. Deskripsi variabel kualitas pelayanan.....	46
4.9. Deskripsi variabel kepercayaan.....	47
4.10 Deskripsi variabel kepuasan pelanggan.....	48
4.11 Uji multikolonier.....	49
4.12 Uji autokorelasi.....	50
4.13 Regresi berganda.....	53
4.14 Regresi parsial.....	55
4.15 Koefisien determinasi.....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

### **Halaman**

Gambar 2.1.Kerangka Pemikiran Teoritis .....	21
Uji Heteroskesdastisitas.....	51
Uji normalitas.....	52

