

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT BUMI DAYA PLAZA DI PT PAL INDONESIA**

SKRIPSI



Oleh:

PRAVANGA AGUSTIN IRIANI

NIM: 20201221145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT BUMI DAYA PLAZA DI PT PAL INDONESIA**

**Diajukan guna memenuhi
salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen**



Oleh:

PRAVANGA AGUSTIN IRIANI

NIM: 20201221145

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2025

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PRAVANGA AGUSTIN IRIANI

NIM : 20201221145

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini, benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan,



Pravanga Agustin Iriani

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT BUMI DAYA PLAZA DI PT PAL INDONESIA**

Diajukan Oleh:
Pravanga Agustin Iriani
NIM: 20201221145

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh:

Dosen Pembimbing,

1. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M

2. Muhammad Alhakim Danurwindo, S.E., M.M., CMA

Tanda tangan

Tanggal

9/6¹²⁵
9/6¹²⁵

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M.M

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT BUMI DAYA PLAZA DI PT PAL INDONESIA

Nama: Pravanga Agustin Iriani
NIM: 20201221145

Program Studi: Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal: Jumat, 20 Juni 2025
Pukul: 08.00 WIB sampai dengan 09.30 WIB

Tim Dosen Penguji terdiri dari

Ketua Penguji

Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M

Anggota I

Ali Imaduddin Futuwah S.Sos., M.SM., CMA

Anggota II

Muhammad Alhakim Danurwindo, S.E., M.M., CMA

Mengetahui,

Dekan,

Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., M.M

Ketua Program Studi,

Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M.M

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT BUMI DAYA PLAZA DI PT PAL INDONESIA**

Pravanga Agustin Iriani

Email: pravanga.agustin.iani-2020@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan pelanggan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis seberapa pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan secara online dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Alat analisis menggunakan SPSS melalui beberapa tahapan uji sebagai berikut: Uji Instrumen, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia, (2) kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia, (3) kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan PT Bumi Daya Plaza di PT PAL Indonesia*

The Effect of Service Quality and Customer Trust on Customer Satisfaction of PT Bumi Daya Plaza at PT PAL Indonesia

Pravanga Agustin Iriani

Email: pravanga.agustin.iani-2020@fe.um-surabaya.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality variables (X1) and customer trust (X2) on customer satisfaction (Y) of PT Bumi Daya Plaza at PT PAL Indonesia. The purpose of this study was to determine and analyze how much service quality and customer trust partially and simultaneously affect customer satisfaction. This research method used was a quantitative approach. Data collection was carried out online by distributing questionnaires to 100 respondents. The analysis tool used was SPSS through several test stages as follows: Instrument Test, Validity Test, Reliability Test, Descriptive Analysis, Classical Assumption Test, and Hypothesis Test.

The results of the study showed that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of PT Bumi Daya Plaza at PT PAL Indonesia, (2) customer trust has a positive and significant effect on customer satisfaction of PT Bumi Daya Plaza at PT PAL Indonesia, and (3) service quality and customer trust have a simultaneous effect on customer satisfaction of PT Bumi Daya Plaza at PT PAL Indonesia.

Keywords: *service quality, customer trust, customer satisfaction of PT Bumi Daya Plaza at PT PAL Indonesia*

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT sang pemberi cahaya ilmu bagi umatnya atas berkat dan rahmat yang senantiasa tercurahkan. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW atas syafaatnya yang senantiasa mengalir bagi umatnya.

Saya menyadari bahwa laporan ini mungkin memiliki keterbatasan, oleh karena itu, kami sangat menghargai masukan dan kritik dari para pembaca. Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk penulisan laporan Skripsi ini. Diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dr. Mundakir, S.Kep., NS., M.Kep., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Dr. Mochamad Mochklas, S.Si., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Dr. Dwi Songgo Panggayudi, ST., M.M., M.T selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Dr. Muhammad Anang Firmansyah, M.M, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberi arahan dalam penentuan judul.
5. Muhammad Alhakim Danurwindo, S.E., M.M., CMA, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa ikhlas dalam membimbing selama penyusunan Skripsi ini .
6. Kedua Orang Tua dan keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a restu, kasih sayang, serta banyak dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan ini.
7. Terima kasih semua pihak yang telah membantu secara tidak langsung dan terima kasih kepada diri saya sendiri telah melakukan semua proses dengan baik.

.Besar harapan saya semoga Skripsi ini bermanfaat bagi teman-teman mahasiswa FEB dan masyarakat pada umumnya

Surabaya, Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Pemasaran Jasa.....	8
2. Bauran Pemasaran.....	9
3. Grand Theory	11
4. Service Quality (SERVQUAL).....	12
5. Kualitas Pelayanan.....	12
6. Kepercayaan Pelanggan	24
7. Kepuasan Pelanggan	32
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Konseptual.....	39
D. Model Analisis.....	42
E. Hipotesis	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Pendekatan Penelitian	44
B. Definisi Operasional Variabel	44
C. Populasi dan Teknik Sampling	47
1. Populasi	47
2. Sampel	47
D. Objek dan Waktu Penelitian	48
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	48
1. Uji Instrumen Variabel Penelitian	49
2. Uji Validitas	49
3. Uji Reliabilitas	50
F. Teknik Analisis Data	50
1. Analisis Deskriptif	50
2. Uji Asumsi Klasik	51
3. Uji Hipotesis	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	56
B. Karakteristik Responden	57
C. Deskripsi Hasil Penelitian	58
1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	58
2. Hasil Analisis Deskriptif	61
3. Hasil Uji Asumsi Klasik	61
D. Hasil Uji Hipotesis	64
E. Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian	37
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3. 2 Kriteria Skala Likert	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan Masa Kerja.....	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X1)	59
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Pelanggan (X2)	60
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Autokorelasi	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji T (Parsial).....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji F (Simultan)	65
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual.....	39
Gambar 2. 2 Model Analisis	42
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	62
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	76
Lampiran 2. Tabulasi Hasil Perhitungan Kuesioner	80
Lampiran 3. Hasil Karakteristik Responden	89
Lampiran 4. Uji Kualitas Data	90
Lampiran 5. Uji Asumsi Klasik	96
Lampiran 6. Hasil Uji Hipotesis	98