

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN  
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS DI  
BENGKEL HONDA AHASS “ANUGRAH PRATAMA METROPOLIS”  
SURABAYA**



Oleh:

**REZA HENDRATA ARDIAN**

1211900140

**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS  
JURUSAN MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Reza Hendrata Ardian  
Nbi : 1211900140  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis di Bengkel Honda Ahass “Anugrah Pratama Metropolis” Surabaya

Surabaya, 4 Januari 2024

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing



Dr. Estik Hari Prastiwi, SE,MM

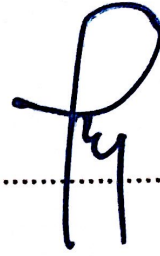
## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 10 Januari 2024.

### TIM PENGUJI :

1. Dr. Ida Bagus Cempena, MM.

- Ketua .....



2. Drs.Ec. M. Suyanto, MM

-Anggota.....



3. Dr. Estik Hari Prastiwi, SE,MM

-Anggota.....



Mengesahkan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan



Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.SI., AK, CA.



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Hendrata Ardian

NPM : 1211900140

Mahasiswa Program : Sarjana Manajemen

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi/tesis/disertasi saya yang berjudul :

**Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Di Bengkel Honda AHASS "Anugrah Pratama Metropolis" Surabaya**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 4 Januari 2024



Reza Hendrata Ardian

1211900140

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini berupa Skripsi berjudul : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Di Bengkel Honda AHASS “Anugrah Pratama Metropolis” Surabaya. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai derajat Strata Satu (S-1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Selesainya Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Estik Hari Prastiwi SE.,MM. Selaku Pembimbing yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr. Ida Bagus Cempena MM. Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs.Ec. M. Suyanto, MM. Selaku Dosen Penguji yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 , yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945
5. Dr. Ulfi Pristiana MS. Selaku Kepala Progam Studi Sarjana Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Bapak/Ibu Dosen Jurusan Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 yang telah memberi bekal ilmu untuk penyelesaian skripsi ini
7. Kepada kedua orangtua tercinta yang selalu memberi dukungan dan doa
8. Serta kepada seluruh teman seperjuangan angkatan 19 yakni Andi Suharto, Iqbal Sheva, Dimas Octavianto, dan Irfin Syahrudin Nisham. Kemudian teman diluar kampus yaitu Aldi Muharromil, Dewa Indra, Putra Rachmad, Febri, Ayu, Nur jannah

Akhirnya peneliti berharap, semoga skripsi ini dapat memberi manfaat.

Surabaya, 4 Januari 2024

Peneliti,



UNIVERSITAS 17  
AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jln. Semolowaru 45 Surabaya  
Telp (031)5931800(Ext.311)  
e.mail: [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Reza Hendrata Ardian

Nim : 1211900140

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

**“Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Di Bengkel Honda AHASS Anugrah Pratama Metropolis Surabaya”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty - Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantu.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : 15 Januari 2024

Yang Menyatakan



\*coret yang tidak perlu

Reza Hendrata Ardian

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh dari kepercayaan, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan servis di Bengkel Honda AHASS “Anugrah Pratama Metropolis” Surabaya. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan informasi tentang pengaruh kepercayaan, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan pemasaran oleh pihak manajemen. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan perangkat bantu berupa kuesioner. Skala yang digunakan dalam penulisan ini adalah skala likert.

Populasi dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan metode *purposive sampling* yakni, teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Purposive sampling digunakan karena seringkali terdapat banyak batasan yang menghalangi peneliti mengambil sampel secara random (acak), maka dengan menggunakan purposive sampling diharapkan kriteria sampel yang diperoleh benar-benar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa model regresi penelitian ini telah memenuhi syarat yakni tidak terdapat gejala multikolinieritas, heteroskedastisitas serta data yang digunakan berdistribusi normal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.215 dan tingkat signifikansi 0.004 (2) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar 0.298 dan tingkat signifikansi 0.042 (3) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan koefisien regresi sebesar -0.551 dan tingkat signifikansi 0.007. Secara simultan, variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikan sebesar 0.000.

**Kata kunci:** Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan.

## ABSTRACT

This research aims to test and determine the influence of trust, service quality and product quality on service customer satisfaction at the Honda AHASS "Anugrah Pratama Metropolis" Surabaya Workshop. The benefit of this research is that it provides information about the influence of trust, service quality and product quality on customer satisfaction so that it can be taken into consideration in marketing decision making by management. The data used in this research uses tools in the form of questionnaires. The scale used in this writing is the Likert scale.

The population in this study was obtained using a purposive sampling method, namely, a sample determination technique with certain considerations in accordance with the desired criteria to determine the number of samples to be studied. Purposive sampling is used because there are often many limitations that prevent researchers from taking samples randomly, so by using purposive sampling it is hoped that the sample criteria obtained are truly in accordance with the research to be conducted. The analytical method used is multiple linear regression analysis using the SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 23 application tool.

The results of this study indicate that the regression model of this research meets the requirements, namely that there are no symptoms of multicollinearity, heteroscedasticity and the data used is normally distributed. The research results show that: (1) Trust has a positive and significant effect on Customer Satisfaction with a regression coefficient of 0.215 and a significance level of 0.004 (2) Service Quality has a positive and significant effect on Customer Satisfaction with a regression coefficient of 0.298 and a significance level of 0.042 (3) Quality Products have a positive and significant effect on Customer Satisfaction with a regression coefficient of -0.551 and a significance level of 0.007. Simultaneously, the independent variable has a significant influence on the dependent variable with a significance level of 0.000.

**Keywords:** Trust, Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction.



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II.....	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	5
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	5
2.1.3 Kepercayaan.....	5
2.1.3.1 Indikator Kepercayaan.....	6
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.4.1 Prinsip – Prinsip Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.5 Kualitas Produk.....	9
2.1.5.1 Indikator Kualitas Produk.....	10
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.6.1 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	11

2.1.6.2	Indikator Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1	Penelitian Terdahulu .....	12
2.2	Hubungan Antar Variabel .....	16
2.2.1	Hubungan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.2	Hubungan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2.3	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3	Kerangka Konseptual.....	18
2.4	Hipotesis .....	19
<b>BAB III</b>	.....	<b>20</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>20</b>
3.1	Desain Penelitian .....	20
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
3.1	Tempat .....	20
3.2	Waktu Penelitian .....	20
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	20
3.3.1	Data Primer .....	20
3.3.2	Data Sekunder .....	20
3.4	Populasi dan Sampel .....	21
3.4.1	Populasi .....	21
3.4.2	Sampel.....	21
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6	Definisi Variabel dan Definisi Operasional .....	23
3.7	Proses Pengolahan Data.....	25
3.8	Metode Analisa Data .....	25
3.8.1	Uji Instrumen.....	26
3.9	Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data .....	28
3.9.1	Uji t.....	28
3.9.2	Uji F.....	29

BAB IV .....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	30
4.1.1 Sejarah Singkat PT. AHASS Indonesia .....	30
4.1.2 Sejarah Singkat AHASS “Anugrah Pratama Metropolis” .....	31
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	31
4.2.1 Jenis Kelamin .....	31
4.2.2 Umur.....	32
4.3 Uji Instrumen – Validitas dan Reliabilitas.....	33
4.3.1 Uji Validitas .....	33
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	37
4.4 Analisis Data.....	40
4.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	40
4.4.2 Uji Normalitas .....	40
4.4.3 Uji Multikolinieritas .....	41
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas .....	42
4.4.5 Uji Regresi Linier Berganda .....	43
4.4.6 Uji Kelayakan Model.....	45
1. Pengujian Signifikan secara Simultan (Uji F) .....	45
1. Analisis Koefisien Determinasi R Square ( $R^2$ ) .....	45
4.5 Pengujian Hipotesis (Uji t) .....	46
4.5.1 Hipotesis Penelitian .....	47
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	48
4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	48
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	49
4.6.3 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.7 Implikasi Penelitian.....	50
4.7.1 Implikasi Teoritis.....	50

4.7.2	Implikasi Praktis.....	51
BAB V .....		53
PENUTUP.....		53
5.1	Simpulan.....	53
5.2	Saran.....	53
5.2.1	Saran Praktis.....	53
5.2.2	Saran Teoritis .....	54
DAFTAR PUSTAKA .....		55
LAMPIRAN .....		58
.....		59
.....		59
KUESIONER .....		60