PENGARUH *SERVICE QUALTY* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT JASA RAHARJA KANTOR WILAYAH UTAMA JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga

OLEH:
AFRIZAL TAUFIQ WICAKSONO
NBI. 1122300009

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2026

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER TRUST* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DI PT JASA RAHARJA KANTOR WILAYAH UTAMA JAWA TIMUR

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Administrasi Niaga

OLEH:
AFRIZAL TAUFIQ WICAKSONO
NBI. 1122300009

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	:	**Afrizal Taufiq Wicaksono**
NBI	:	**1122300009**
Judul	:	**Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur**

Surabaya, 8 Juli 2026

Mengetahui,	**Disetujui oleh,**
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	**Dosen Pembimbing I**
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya	
Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S	**Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M**
NPP. 20110.86.0062	**NPP. 20120.93.0305**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 8 Juli 2026.

Dewan Penguji:

1. **Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M.** ( )
   Ketua

2. **Drs. Ute Chairuz M. Nasution, M.S.** ( )
   Anggota I

3. **Dra. Diana Juni Mulyati, M.M.** ( )
   Anggota II

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S.
NPP. 20110.86.0062

UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)

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	: Afrizal Taufiq Wicaksono
NBI/ NPM	: 1122300009
Fakultas	: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Jenis Karya	: Skripsi

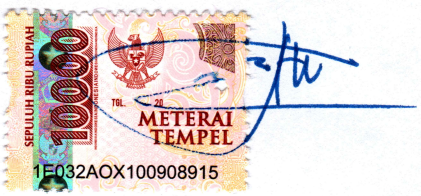
Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ***Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)***, atas karya saya yang berjudul:

"Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur"

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*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 tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya Pada tanggal : 8 Juli 2026

Yang Menyatakan,



(Afrizal Taufiq Wicaksono)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Afrizal Taufiq Wicaksono
NBI	:	1122300009
Program Studi	:	Administrasi Niaga
Judul	:	Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan Daftar Pustaka.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 8 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Afrizal Taufiq Wicaksono

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”
(QS: Al-Baqarah: 286)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Diri:

Nama	:	Afrizal Taufiq Wicaksono
Tempat, Tanggal Lahir	:	Madiun, 1 Desember 1999
Alamat	:	Perumahan Bumi Mas 2 Blok JJ No.05 Kel. Mojorejo, Kec. Taman, Kota Madiun 63139
Nomor Telepon	:	087718074867
E-mail	:	afrizaltaufiqw99@gmail.com

Riwayat Pendidikan:

1. SD Negeri 2 Mojorejo (2006 – 2012)
2. SMP Negeri 11 Madiun (2012 – 2015)
3. SMA Negeri 4 Madiun (2015 – 2018)
4. Politeknik Negeri Madiun (2018 – 2021)
5. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2023 – 2026)

Pengalaman:

1. *Talent* dalam Konten Video Mahasiswa RPL (Rekognisi Pembelajaran Lampau) Program Studi Administrasi Bisnis
2. Bekerja di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur (September 2022 – September 2025)

PERSEMBAHAN

Segala Puji Syukur kepada Allah Subhanallahu wata'ala atas segala limpahan Rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Alhamdulillah semua perjuangan dalam menyelesaikan skripsi ini berkat doa dan dukungan dari semua pihak. Penyelesaian skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua saya yang telah memberikan segalanya baik pikiran, tenaga dan waktu untuk mulai dari saya lahir dan dilahirkannya saya didunia hingga sampai pada titik ini.
2. Saudara saya yang menjadi pendukung dan memberikan motivasi saya agar menjadi seorang yang baik, bermanfaat bagi orang sekitar dan mampu menjadi garda terdepan saat dunia sedang menghakimiku.
3. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih atas keberanian untuk terus melangkah dan mampu bertahan hingga akhir.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *service quality* dan *customer trust* terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Kepuasan pengguna jasa merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tingkat kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan. Oleh karena itu, PT Jasa Raharja perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna jasa dan membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program IBM SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. *Customer trust* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, *service quality* dan *customer trust* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna jasa terhadap perusahaan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa yang dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian, PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan kepercayaan masyarakat melalui pelayanan yang profesional, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Service Quality, Customer Trust, Kepuasan Pengguna Jasa, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and customer trust on service user satisfaction at PT Jasa Raharja, East Java's Main Regional Office. Service user satisfaction is a key indicator in assessing an organization's success in providing services to the public. The level of service user satisfaction is influenced by various factors, including the quality of service provided and the level of user trust in the company. Therefore, PT Jasa Raharja needs to ensure that the services provided meet user expectations and build sustainable public trust.

This study employed a quantitative research method with an associative approach. The population was service users of PT Jasa Raharja, East Java's Main Regional Office. The sampling technique used was purposive sampling, with a sample size of 100 respondents. Data collection was conducted through questionnaires using a Likert scale. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption testing, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficient of determination (R^2) analysis using IBM SPSS.

The results showed that service quality had a positive and significant effect on service user satisfaction. Customer trust also had a positive and significant effect on service user satisfaction. Furthermore, service quality and customer trust simultaneously had a positive and significant impact on service user satisfaction at PT Jasa Raharja's East Java Main Regional Office. This finding indicates that the better the service quality provided and the higher the level of service user trust in the company, the higher the perceived level of service user satisfaction.

Based on the research findings, PT Jasa Raharja's East Java Main Regional Office needs to continuously improve service quality and maintain public trust through professional, transparent, responsive, and user-centered service to continuously increase user satisfaction.

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

KATA PENGATAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh *Service Quality* dan *Customer Trust* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur"** dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi.
2. Kedua orang tua tersayang, Bapak Ir. Suparman dan Ibu Sudarti, menyampaikan rasa hormat, cinta, dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, perhatian, dukungan, serta pengorbanan yang begitu tulus tanpa mengenal lelah. Terima kasih atas setiap perjuangan, nasihat, motivasi, dan kepercayaan yang selalu diberikan kepada penulis dalam menghadapi setiap proses dan tantangan selama menempuh pendidikan. Segala bentuk dukungan, baik moral maupun material, menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga segala kebaikan, ketulusan, dan pengorbanan yang telah diberikan mendapat balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa.
3. Yth. Bapak Harjo Seputro, S.T., M.T. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta fasilitas kepada penulis selama menjalani proses akademik.
5. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Kaprodi Program Studi Administrasi Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan karya ilmiah ini.

6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. selaku Dosen Pembimbing pertama dan Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku dosen pembimbing kedua, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta pengalaman selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam berbagai keperluan administrasi serta pelayanan akademik selama masa perkuliahan.
9. Pimpinan dan seluruh pegawai PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Utama Jawa Timur yang telah memberikan izin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
11. Teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.
12. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada satu sosok yang selama ini diam-diam berjuang tanpa henti, seorang laki-laki sederhana dengan impian yang tinggi, namun sering kali sulit ditebak isi pikiran dan hati. Terima kasih kepada penulis skripsi ini yaitu diri sendiri, Afrizal Taufiq Wicaksono. Anak ke 2 dari 3 bersaudara yang dikenal keras kepada namun terkadang sifatnya seperti anak kecil pada umumnya. Terima kasih telah turut hadir di dunia ini, telah bertahan sejauh ini, dan terus berjalan melewati segala tantangan yang semesta hadirkan. Terima kasih karena tetap berani menjadi dirimu sendiri. Aku bangga atas langkah kecil yang kau ambil, atas semua pencapaian yang mungkin tak selalu dirayakan orang lain. Walau terkadang harapanmu tidak sesuai dengan apa yang semesta berikan, tetaplah belajar menerima dan mensyukuri apapun yang kamu dapatkan. Jangan pernah lelah untuk tetap berusaha, berbahagialah dimanapun kamu berada. Rayakan apapun dalam dirimu dan jadikan dirimu bersinar dimanapun tempatmu bertumpu. Aku berdo'a, semoga langkah dari kaki kecilmu selalu diperkuat, dikelilingi orang-orang hebat, serta mimpimu satu persatu akan terjawab.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan,

khususnya di bidang manajemen pemasaran dan pelayanan jasa, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Surabaya, 8 Juli 2026

Afrizal Taufiq Wicaksono

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS v
MOTTO vi
PERSEMBAHAN viii
ABSTRAK ix
ABSTRACT x
KATA PENGATAR xi
DAFTAR ISI xiv
DAFTAR TABEL xvi
DAFTAR GAMBAR xviii
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB I 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 10
1.5 Sistematika Penelitian 11
BAB II KAJIAN PUSTAKA 13
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 13
2.2 Landasan Teori 23
2.3 Definisi Konsep dan Definisi Operasional 33
2.4 Pola Hubungan Antar Variabel 35
2.5 Kerangka Dasar Pemikiran 37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 39
3.1 Pendekatan Penelitian 39
3.2 Populasi dan Sampel 39

3.3. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian 40
3.4 Jenis Data dan Sumber Data 41
3.5 Teknik Pengumpulan Data 42
3.6 Teknik Analisis Data 43
BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN 47
4.1 Penyajian Data 47
4.2 Uji Instrumen 49
4.3 Tabulasi Data 52
4.4 Analisa Data 76
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 84
BAB V PENUTUP 89
5.1 Kesimpulan 89
5.2 Saran 89
DAFTAR PUSTAKA 92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Kendaraan 3
Tabel 1.2 Jumlah Kecelakaan dan Jumlah Korban Kecelakaan 4
Tabel 1.3 Santunan Jasa Raharja 4
Tabel 2.1 Tabel Penelitan Terdahulu 13
Tabel 2.2 Definisi Konsep dan Definisi Operasional Variabel Penelitian 34
Tabel 3.1 Skala Pengukuran 40
Tabel 3.2 Kelas Interval 41
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Klaim Jenis Santunan 49
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas 50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas 51
Tabel 4.6 Tabulasi Data Variabel *Service Quality* 52
Tabel 4.7 Tabulasi Data *Customer Trust* 55
Tabel 4.8 Tabulasi Kepuasan Pengguna Jasa 60
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban *Service Quality* 63
Tabel 4.10 Rekapitulasi Jawaban *Customer Trust* 69
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Kepuasan Penggung Jasa 73
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas *Service Quality* 77
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas *Customer Trust* 77
Tabel 4.14 Hasil Uji *Kolmogorov-Smirnov* 78
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas 79
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda 80
Tabel 4.17 Hasil Uji Parsial 82

Tabel 4.18 Hasil Uji Simultan 83
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi 84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Santunan Jasa Raharja 5
Gambar 1.2 Alur Pemberian Santunan Jasa Raharja 5
Gambar 1.3 Ulasan Google PT Jasa Raharja 7
Gambar 2.1 Hipotesis Penelitian 37
Gambar 4.1 Hasil Uji Histogram 78
Gambar 4.2 Hasil P-Plot 79
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas 80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian 96
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian..... 97
Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian..... 101
Lampiran 4. Hasil Uji SPSS..... 102
Lampiran 5. Lembar Bimbingan..... 106
Lampiran 6. Hasil Uji Turnitin 108
Lampiran 7. Lembar Revisi Penguji 1 109
Lampiran 8. Lembar Revisi Penguji 2 110
Lampiran 9. Lembar Revisi Penguji 3 111
Lampiran 10. Surat Keterangan Bebas Keuangan 112