

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSES
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PURWA CARAKA MUSIK
STUDIO PADANG**

SKRIPSI



**OLEH :
QORI FADHILLAH NURMAN
1410011211260**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNGHATTA
2020**

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullah wabarakatuh...

Puji syukur alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dalam manjalani masa perkuliahan hingga penulis apat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPERCAYAAND, KUALITAS PELAYANAN DAN PROSES PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN SISWA PURWA CARAKA MUSIK STUDIO DI PADANG”**.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menempuh ujian sarjana dan untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta Padang.

Segala upaya dan kemampuan yang maksimal telah penulis berikan dalam penulisan skripsi ini guna sebagai penambahan, pengembangan wawasan dan studi. Namun demikian penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan – kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan penulisan ilmiah ini.

Dalam penelitian skripsi ini penulis banyak memperoleh dukungan motivasi, bantuan serta bimbingan dari berbagai. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga besar serta teman-teman. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan

terima kasih yang sebesar-besarnya. Dengan ini diiringi rasa hormat yang mendalam penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Terima kasih kepada Allah SWT (ini adalah rahmat dan anugrah yang paling berarti dalam hidupku, Allah yang selalu menolongku, mempermudah dan melancarkan semua urusan-urusan perkuliahanku, mengabulkan semua Do'a ku, sehingga menjadikanku sebagai Sarjana Ekonomi dan manusia yang berakal dengan menjadikan Al-Qur'an sebagai pedoman hidupku).
2. Teristimewa untuk kedua orang tuaku Ayah (Dasman Nizar) dan Ibu (Nurmaini) yang selalu memberikan semangat dalam menjalani semuanya. Ibu yang telah melahirkan, membesarkan, merawat dan mendidik dengan penuh keikhlasan, penuh kasih sayang dan penuh kesabaran, serta banyak rintangan dan pengorbanan dan jerih payahnya untuk penulis, agar penulis tetap bahagia menjalani hidup ini. Berkat Do'a merekalah penulis dapat mewujudkan semua cita-cita dan impian menjadi seorang Sarjana Ekonomi, beserta adik-adik saya yang selalu memberikan semangat, motivasi, dukungan dan do'a kepada saya.
3. Terima kasih Ibu Dr. Listiana Sri Mulatsih, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
4. Terima kasih Bapak Drs. Meihendri, M.Si., Ak selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
5. Terima kasih Ibuk Lindawati, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.

6. Terima kasih Bapak Purbo Jadmiko, S.E., M.Sc selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bung Hatta.
7. Terima kasih Ibu Mery Trianita, S.E, M.M selaku pembimbing I, terima kasih atas semua ilmu yang ibu berikan kepada saya, baik itu selama perkuliahan maupun selama proses bimbingan skripsi dengan meluangkan waktu ibu. Dorongan arahan dan petunjuk yang telah ibu berikan dari tidak tahu hingga mengetahui dan mengerti. Sekali lagi terima kasih banyak mom.
8. Terima kasih Ibu Irda, S.E, M.A selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ibu, terima kasih banyak atas nasehat-nasehat selama bimbingan yang telah ibu berikan serta arahan-arahan atau saran-saran yang berguna bagi penulis menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimah kasih kepada Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan.
10. Terima kasih kepada Bayu Kurniawan yang selalu memberikan dukungan dan semangat walaupun dalam jarak jauh.
11. Terima kasih kepada teman saya Fitria Dafri S.E yang selalu menyemangati, memberikan nasihat dan ilmunya.
12. Terimakasih juga kepada pihak yang tidak sempat penulis cantumkan satu persatu disini, bagi kalian yang penulis kenal, atau kalian yang kenal penulis kalian sudah penulis simpan dalam kenangan terindah.
13. Penulis menyadari bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat

membangun dari semua pihak, demi kesempurnaan penulis pada masa yang akan datang. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Wassallammualaikum wr.wb

Penulis, April 2021

Qori FadhilahNurman

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelilitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Kajian Litaratur	7
2.1.1 Kepuasan	7
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan	7
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	8
2.1.1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	8
2.1.2 Kepercayaan	10
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	10
2.1.2.2 Peranan Kepercayaan	10
2.1.2.3 Dimensi Kepercayaan.....	11
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.1.3.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Proses Pelayanan	14
2.1.4.1 Pengertian Proses Pelayanan.....	14

2.1.4.2 Elemen Proses Pelayanan	15
2.2 Pengembangan Hipotesis	15
2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	15
2.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan	16
2.2.3 Pengaruh Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan	17
2.3 Kerangka Konseptual	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Objek Penelitian	18
3.2 Populasi Dan Sampel	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel	18
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.4 Definisi Operasional variabel	19
3.4.1 Kepuasan	19
3.4.2 Kepercayaan	19
3.4.3 Kualitas Pelayanan	20
3.4.4 Proses Pelayanan	20
3.5 Pengukuran Instrumen	20
3.6 Teknik Analisis Data	21
3.6.1 Model Pengukuran (Outer Model)	21
3.6.2 Analisa Deskriptif	21
3.7 R Square	23
3.8 Structural Model Assesment	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Hasil Penelitian	24
4.1.1 <i>Response Rate</i>	24
4.1.2 Profil Responden	25
4.1.3 Measurement Model Assessment	26
4.1.3.1 Convergent Validity	26
4.1.3.2 Discriminant Validity	29

4.1.4 Analisis Deskriptif Variabel.....	29
4.1.4.1 Kepuasan Siswa	29
4.1.4.2 Kepercayaan.....	30
4.1.4.3 Kualitas Pelayanan	31
4.1.4.4 Proses Pelayanan	33
4.1.5 R square.....	34
4.1.6 Structural Model Assessment	34
4.2 Pembahasan	35
4.2.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Siswa.....	35
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa	36
4.2.3 Pengaruh Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa	37
Bab V Penutup	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
5.3 Implikasi Penelitian.....	39
5.3 Keterbatasan Penelitian	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4.1 Structural Model Assessment	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah siswa purwa caraka musik studio padang dari tahun 2015 sampai 2019	2
Tabel 1.2 Rekapitulasi Hail Survei Awal.....	2
Tabel 3.1 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	23
Tabel 4.1 Response Rate.	24
Tabel 4.2 Profil Responden.	25
Tabel 4.3 Hasil Analisis Convergent Validity (Tahap 1).....	27
Tabel 4.4 Hasil Analisis Convergent Validity (Tahap 2).....	28
Tabel 4.5 Discriminant Validity dengan Metode Fornell-Larcker Criterion.	29
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabek Kepuasan Siswa.	30
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabek Kepercayaan.....	31
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabek Kualitas Pelayanan	32
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabek Proses Pelayanan.....	33
Tabel 4.10 R Square.....	34
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Hipotesis	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Response Rate

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 : Profil Responden

Lampiran 5 : Measurement Model Assessment

Lampiran 6 : Deskripsi Variabel

Lampiran 7 : R Square

Lampiran 8 : Structural Model Assessment