

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA *BEAUTY LOUNGED* DI KOTA PADANG**



**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan*

*Mencapai Gelar Sarjana (S1)*

**Disusun Oleh :**

**Youri Gunawan**

**1710011211098**

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

**2022**

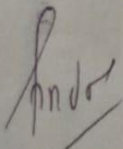
## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan :

Nama : YURI GUNAWAN  
NPM : 1710011211098  
Program Study : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Beauty Lounge Di Kota Padang

Telah disetujui skripsinya dengan sesuai prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan telah dinyatakan LULUS dalam ujian komprehensif pada hari Kamis, 24 Februari 2022.

Pembimbing



Linda Wati, S.E., M.Si

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febrina Harahap, S.E., M.Si.

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA *BEAUTY LOUNGE* DI KOTA PADANG**

Youri Gunawan<sup>1</sup>Linda  
Wati<sup>2</sup>Mahasiswa dan Dosen Jurusan  
Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung  
Hatta E-mail:

[yourigunawan0110@gmail.com](mailto:yourigunawan0110@gmail.com)[lindawati@bunghatta.ac.id](mailto:lindawati@bunghatta.ac.id).

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada salon kecantikan *Beauty Lounge* padang. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah 62 orang pelanggan *Beauty Lounge*. Teknik pengambilan sampel adalah *Purposive Sampling*. Analisis yang digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis adalah regresi berganda. Pengujian analisis dengan menggunakan SPSS versi 24.00. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ditemukan hasil dari penelitian ini bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Beauty Lounge* Padang) (2) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan Pada *Beauty Lounge* Padang).

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT BEAUTY LOUNGE IN PADANG  
CITY***

Youri Gunawan<sup>1</sup> Linda  
Wati<sup>2</sup> Mahasiswa dan Dosen Jurusan  
Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung  
Hatta E-mail:

[yourigunawan0110@gmail.com](mailto:yourigunawan0110@gmail.com) [lindawati@bunghatta.ac.id](mailto:lindawati@bunghatta.ac.id)

**ABSTRAK**

This study aims to analyze and empirically prove the effect of service quality and trust on customer satisfaction at Beauty Lounge Padang beauty salon. In this study, the sample was 62 Beauty Lounge customers. The sampling technique is purposive sampling. The analysis used to prove the truth of the hypothesis is multiple regression. Testing the analysis using SPSS version 24.00. Based on the results of hypothesis testing, it was found that (1) Service Quality has a significant effect on Customer Satisfaction at Beauty Lounge Padang) (2) Trust has a significant effect on customer satisfaction at Beauty Lounge Padang).

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

## DAFTAR ISI

### BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6

### BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Literatur .....	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.1.2 Mamfaat Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.2.2 fakator faktor mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Kepercayaan .....	10
2.1.3.1 Pengertian Kepercayaan.....	10
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	11
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	11
2.2.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	11
2.3 Kerangka Konseptual .....	12

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian .....	13
3.2 Populasi Dan Sampel .....	13
3.2.1 Populasi .....	13
3.2.2 Sampel .....	13
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	14
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	14
3.4.1 Defenisi Operasional Variabel Dan Indikator Variabel.....	14
3.5 Pengukuran Instrumen .....	16
3.6 Teknik Analisis Data .....	16
3.6.1 Uji Validitas .....	17
3.6.2 Uji Reabilitas .....	18

3.7 Analisis Deskriptif .....	19
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	21
3.8.1 Uji Normalitas .....	22
3.8.2 Uji Linearitas .....	23
3.8.3 Uji Multikolinearitas .....	24
3.8.4 Uji Heteroskedastisitas .....	25
3.9 Uji Koefisien Determinasi .....	26
3.10 Uji hipotesis .....	27
3.10.1 Uji T .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
4.1.1 Profil Salon Kecantikan <i>Beauty Lounge</i> .....	37
4.2 Hasil penelitian .....	38
4.2.1 Deskriptif Responden .....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Implikasi Penelitian.....	41
5.2.1 Keterbatasan dan Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	42
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>43</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Pelanggan .....	15
Tabel 1.2 Data Survei Awal.....	16
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Instrumen.....	30
Tabel 3.2 Skala Likert Pengukuran Instrumen .....	31
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Capaian Responden.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden .....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas .....	40
Tabel 4.4 Analisis Hasil Anti Image Correlation .....	40
Tabel 4.5 Rotated Componen Matrix .....	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	44
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	45
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Kepercayaan.....	48
Tabel 4.10 Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	50

