

**PENGARUH KEPERCAYAAN, INTERAKSI SOSIAL DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BRILLIANT WATER PARK
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Hariyanti

NIM : 16414101

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

**PENGARUH KEPERCAYAAN, INTERAKSI SOSIAL DAN KENYAMANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BRILLIANT WATER PARK
PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Hariyanti
NIM : 16414101
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan, Interaksi Sosial Dan
Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di
Brilliant Water Park Ponorogo
Nama : Hariyanti
NIM : 16414101
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 12 Maret 1998
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun
skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

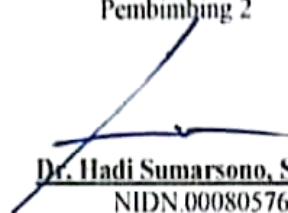
Ponorogo, 28 Juli 2023

Pembimbing 1



Dr. Heri Wijavanto, S.T., MM., M.Kon
NIDN.0025057401

Pembimbing 2



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIDN.0008057601

Mengetahui,

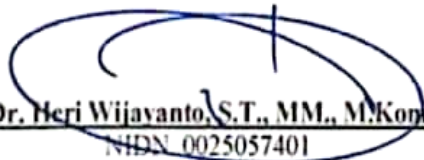
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIDN.19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua



Dr. Heri Wijavanto, S.T., MM., M.Kon
NIDN.0025057401

Sekretaris



Titis Purwaningrum, SE., M.MA
NIDN.0019057101

Anggota



Titi Rapini, SE., MM
NIDN.0005056301

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepercayaan, Interaksi Sosial Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Brilliant Water Park Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini yakni 96 responden. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrumen, uji koefisiensi determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $2,962 > 1,985$ t tabel, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,004 < 0,05$. (2) Interaksi Sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $3,042 > 1,985$ t tabel, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,003 < 0,05$. (3) Kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar $6,672 > 1,985$, sedangkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. (4) Pengaruh Kepercayaan, Interaksi Sosial Dan Kenyamanan secara simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan dibuktikan dengan nilai F hitung $23,742 > F$ tabel $2,70$ dan nilai signifikan yang diperoleh adalah $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kepercayaan, Interaksi Sosial, Kenyamanan dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Interaksi Sosial Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Brilliant Water Park Ponorogo” sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel Kepercayaan (X1), Interaksi Sosial (X2), dan Kenyamanan (X3), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan penjualan dan kepuasan pelanggan Di Brilliant Water Park Ponorogo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Heri Wijayanto, S.T., MM., M.Kom Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan sangat membantu proses penyelesaian skripsi ini.

4. Kedua orang tua saya, yang sangat saya sayangi, yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat . Skripsi ini saya persembahkan terkhusus untuk almarhum bapak yang berada di surganya Allah.
5. Untuk kedua saudara saya, Mas Hari dan Yuyuk, terimakasih untuk dukungannya selama ini
6. Untuk penyemangat saya, EXO, Bright Vachirawit Chivaaree, DPR Ian, Eaj ,dan dokter Andri Nurdiyana, S.Sp.K..J . Terimakasih karena telah menemani masa-masa sulit saya dan memberi alasan saya untuk tetap menyelesaikan skripsi ini.
7. And the last one, thanks for myself because I was able to survive so far and decided to finish this final project well . Terimakasih almamaterku, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 28 Juli 2023



Hariyanti

16414101

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI) dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka

Ponorogo, 28 Juli 2023



Hariyanti

16414101

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“ Maka sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan “ (Q.S 94:5)

“ Siapa yang ingin menjadi bunga indah di Surga di iringi berjuta doa, maka taburlah berjuta kebaikan selama di dunia” - Emmeril Kahn Mumtadz-

“gonna fight and don't stop, until you're proud”



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
1. Manajemen	10
2. Manajemen Pemasaran	11
3. Perilaku Konsumen	14
4. Kepuasan Pelanggan	18
5. Kepercayaan	26
6. Interaksi Sosial	28
7. Kenyamanan	29
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Kerangka Pemikiran	33
D. Pengembangan Hipotesis	33
BAB III	37

METODE PENELITIAN	37
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
B. Populasi dan Sampel	37
1. Populasi	37
2. Sampel	37
C. Metode Pengambilan Data	39
1. Sumber Data	39
2. Teknik Pengambilan Data	39
D. Definisi Operasional variabel.....	40
1. Variabel Independen (X)	40
2. Variabel Dependen (Y).....	42
E. Metode Analisis Data.....	42
1. Uji Instrumen.....	42
2. Teknik Analisis Data	45
3. Uji Hipotesis	46
BAB IV	49
HASIL DAN PEMBAHASAN	49
A. Hasil Penelitian	49
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
2. Karakteristik Responden	51
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
4. Uji Instrumen.....	66
5. Analisis Data	69
6. Uji Hipotesis.....	72
B. Pembahasan.....	77
BAB V	84
KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 2. Skala Likert.....	40
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.	53
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	54
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kunjungan	55
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan (X1)	56
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Interaksi Sosial (X2)	59
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan (X3).....	61
Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	64
Tabel 12. Hasil Pengujian Validitas	67
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 15. Koefisien Determinasi (R^2).....	72
Tabel 16. Hasil uji t.....	73
Tabel 17. Hasil Uji F.....	76



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1	73
Gambar 3. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2	74
Gambar 4. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3	75
Gambar 5. Kurva Uji F (Simultan)	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	90
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	95
Lampiran 3. Identitas Responden	99
Lampiran 4. Karakteristik Responden	104
Lampiran 5. Jawaban Responden	105
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	110
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	114
Lampiran 8. Hasil Analisis Data.....	115
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	116
Lampiran 10. Distribusi Nilai r Tabel.....	117
Lampiran 11. Distribusi Nilai t Tabel.....	120
Lampiran 12. Distribusi Nilai F Tabel.....	122
Lampiran 13. Dokumentasi.....	125

