

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, SERVICE QUALITY, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERSEWAAN
SOUND SYSTEM MJ PRO AUDIO 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 : Moh. Nafi' Rifa'i

NIM : 16413993

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

**PENGARUH NILAI PELANGGAN, SERVICE QUALITY, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PERSEWAAN
SOUND SYSTEM MJ PRO AUDIO 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 : Moh. Nafi' Rifa'i

NIM : 16413993

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Nilai Pelanggan, *Service Quality*, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di Persewaan *Sound System* MJ Pro Audio Ponorogo.

Nama : Moh. Nafi' Rifa'i

NIM : 16413993

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 22 Juli 1996

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

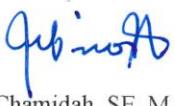
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 28 Januari 2021

Pembimbing I

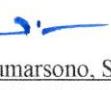

Dr. Heri Wijayanto, ST.,MM.,M.Kom.
NIDN. 0025057401

Pembimbing II


Siti Chamidah, SE.,M.Si
NIDN. 0019057101

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi

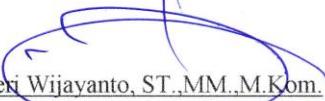



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si.
NIK. 19760508 200501 11

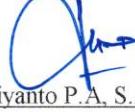
Dosen Pengaji

Sekretaris

Anggota

Ketua

Dr. Heri Wijayanto, ST.,MM.,M.Kom.
NIDN. 0025057401


Naning Kristiyana, SE.,MM
NIDN. 0721117501


Eka Destriyanto P.A, S.AB., MM
NIDN. 0711128404

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan hidayah, ilmu, serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Nilai Pelanggan, *Service Quality* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di perswaaan *Sound System MJ Pro Audio Ponorogo”*

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan, semua ini semata-mata karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Naning Kristiyana, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan selama menyusun skripsi ini.
5. Siti Chamidah, SE., MM selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan selama menyusun skripsi ini.

6. Bapak/Ibu penguji sidang yang telah menguji dan memberikan masukan terhadap skripsi ini.
7. Seluruh jajaran Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, wawasan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
8. Persewaan sound system MJ Pro Audio Ponorogo yang telah memberikan izin penelitian.
9. Keluarga besar saya, terimakasih telah memberikan dukungan, motivasi serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Program Studi S1 Manajemen A Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih kurang dari kata sempurna, hal tersebut dikarenakan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis, sehingga sangat dibutuhkan saran-saran guna membangun perbaikan dalam penyusunan skripsi ini.

Ponorogo, 5 November 2020

Moh. Nafi' Rifa'i

NIM 16413993

PERSEMBAHAN

Bismillaahirohmaanirohiim

Dengan segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan doa serta dukungan dari orang-orang tercinta, sehingga skripsi yang berjudul “**Pengaruh Nilai Pelanggan, Service Quality dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen di Persewaan Sound System MJ Pro Audio Ponorogo**” ini dapat terselesaikan dengan baik. Sebagai bentuk ungkapan rasa syukur dan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua Bapak Harjo Wiyono dan Ibu Tentrem Rahayu yang telah memberikan doa dan dukungan secara moral maupun materi yang tiada henti kepada saya, semoga dengan tersusunya skripsi ini bisa menjadi awal kesuksesan bagi saya untuk masa depan dan dapat membahagiakan kedua orang tua.
2. Keluarga besar mbah Tukimun dan keluarga besar mbah Markuat (Alm) terimakasih telah memberi dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Crew kedai Hahai, Crew Wijaya Dekorasi dan Crew Mj Pro Audio terimakasih telah memberi semangat dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian, orang-orang yang saya sayangi dan cintai terimakasih.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 28 januari 2021



Moh. Nafi' Rifa'i

NIM 16413993

MOTTO



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERSEMBAHAN.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pemasaran	7
2. Nilai Pelanggan	10
3. <i>Service Quality</i>	12
4. Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	15
5. Konsumen	18
6. Kepuasan Konsumen.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Pemikiran	32
D. Hipotesis	33

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Ruang Lingkup Penelitian	35
B. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
C. Metode Pengambilan Data	36
D. Devinisi Operasional Variabel	37
E. Uji Instrumen.....	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
F. Uji Asumsi Klasik	40
1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Multikolinieritas.....	40
3. Uji Heteroskesdastisitas	41
4. Uji Autokolerasi	41
G. Alat Analisis	42
1. Analisis Regresi Linier Berganda	42
2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	42
H. Pengujian Hipotesis	43
1. Uji Parsial (Uji T).....	43
2. Uji Serempak (Uji F)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian	46
1. Profil Perusahaan	47
2. Demografi Responden.....	49
3. Distribusi Jawaban Responden	55
4. Uji Instrument	59
5. Uji Asumsi Klasik	64
6. Analisis Regresi Linear Berganda	66
7. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	67
8. Pengujian Hipotesis	71
B. Pembahasan	72

1. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen	72
2. Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Konsumen	73
3. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	73
4. Pengaruh Nilai Pelanggan, Service Quality, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
A. Kesimpulan.....	78
B. Keterbatasan Penelitian	78
C. Saran	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 2 Definisi Operasional Variabel	37
Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	48
Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Responden	50
Tabel 8 Tanggapan Responden terhadap Nilai Pelanggan	51
Tabel 9 Tanggapan Responden terhadap Service Quality	52
Tabel 10 Tanggapan Responden terhadap Kepercayaan	54
Tabel 11 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Konsumen	55
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Pelanggan (X_1)	57
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality (X_2)	57
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Variabel kepercayaan (X_3)	58
Tabel 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	58
Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 17 Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 18 Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 20 Hasil Uji Autokorelasi	64
Tabel 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66
Tabel 22 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	68
Tabel 22 Hasil Uji t (Parsial)	69
Tabel 23 Hasil Uji F (Simultan)	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 2 Daerah penerimaan dan penolakan H_1	70
Gambar 3 Daerah penerimaan dan penolakan H_2	71
Gambar 4 Daerah penerimaan dan penolakan H_3	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Data Responden

Lampiran 3 Frekuensi Karakteristik Responden

Lampiran 4 Data Tabulasi Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik

Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 9 t-tabel

Lampiran 10 f-tabel



