

**PENGARUH *EXCELLENCE SERVICE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA STAR TAILOR 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 : Ikhsan Fikri Ansyah

Nim : 17414489

Program studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2022

**PENGARUH *EXCELLENCE SERVICE*, *CUSTOMER VALUE*, DAN *TRUST*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA STAR TAILOR 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 : Ikhsan Fikri Ansyah

Nim : 17414489

Program studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Excellence Service, Customer Value* Dan
Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Star
Tailor Ponorogo
Nama : Ikhsan Fikri Ansyah
NIM : 17414489
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 19 Juni 1999
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

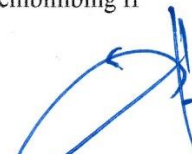
Ponorogo, 21 Juni 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



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



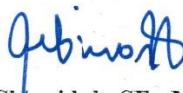
Nanning Kristiyana, SE, MM
NIDN. 0721117501

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



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

Dosen Penguji :



(Siti Chamidah, SE., M.Si)

NIDN. 0019057101



(Adi Santoso, SE., MM)

NIDN. 0727118803



(Wahna Widhianingrum, SP., MM)

NIDN. 0707118602

PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah 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 sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 1 Juli 2022



Ikhsan Fikri Ansyah

NIM. 17414489

MOTTO

“Berbuat baiklah tanpa perlu alasan apapun”



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT, yang tak terhitung nikmat dan ridho-Nya senantiasa memberikan saya kekuatan dan jalan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta saya, Bapak Sujarno dan Ibu Sri Lestari yang selalu memberikan doa dan dukungan yang luar biasa di segala kondisi bahkan saya sudah tidak mampu mengungkapkannya dengan kata-kata lagi, sehingga itulah yang membuat saya semangat dan bertekad untuk segera menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Diriku, yang telah kuat dan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik setelah melalui berbagai rintangan.
4. Seseorang yang tidak ku sebut namanya yang tidak bosan memberikan motivasi, semangat dan selalu sukarela mendengarkan cerita saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
5. Seluruh pihak yang telah berperan membantu support dan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.

Pengaruh *Excellence Service*, *Customer Value* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Star Tailor Ponorogo

Ikhsan Fikri Ansyah
Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Excellence Service*, *Customer Value* Dan *Trust* Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Star Tailor Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data dari penelitian ini diperoleh dari hasil menyebar kuesioner dengan pernyataan tertulis kepada responden dan diolah menggunakan software SPSS 23.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi konsumen pada Star Tailor Ponorogo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode *sampling insidental*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh antara *excellence service* terhadap kepuasan konsumen Star Tailor Ponorogo, (2) Terdapat pengaruh antara *customer value* terhadap kepuasan konsumen Star Tailor Ponorogo, (3) Terdapat pengaruh antara *trust* terhadap kepuasan konsumen Star Tailor Ponorogo, (4) Terdapat pengaruh antara *excellence service*, *customer value* dan *trust* terhadap kepuasan konsumen Star Tailor Ponorogo.

Kata Kunci : *Excellence Service*, *Customer Value*, *Trust* Dan Kepuasan Konsumen

KATAPENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan semua rahmat dan karunia-Nya sehingga atas ridho-Nya dengan segala kemampuan dan kesungguhan hati, dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “*Pengaruh Excellence Service, Customer Value Dan Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Star Tailor Ponorogo*”. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan tugas akhir perkuliahan pada program Strata 1 (S-1) Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini, Penulis menyadari bahwa banyak kesulitan yang dihadapi, akan tetapi berkat bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Maka dari itu Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan penulis kemampuan berfikir sehingga proposal skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Bapak Dr. Happy Susanto, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk dapat menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh proram Manajemen S1 di Fakultas Ekonomi.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan dalam memperlancar proposal skripsi ini.
5. Ibu Siti Chamidah, SE., M.Si dan Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan serta senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing agar terselesaikannya proposal skripsi ini.

6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta kelancaran dalam informasi dan administrasi
7. Seluruh rekan-rekan Manajemen D angkatan 2017 yang telah bersedia berbagi informasi, motivasi serta semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Keluarga terutama kedua orang tua yang selalu memberikan doa maupun dukungan luar biasa.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan dapat digunakan sebagai referensi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Ponorogo, November 2021

Penulis



Ikhsan Fikri Ansyah

NIM. 17414489

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN TIDAK MENYIMPANG KODE ETIK PENELITIAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Mafaat Penelitian	6
1. Tujuan penelitian.....	6
2. Manfaat penelitian.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Manajemen Pemasaran.....	8
2. Bauran Pemasaran.....	12
3. Kepuasan Konsumen.....	16
4. Excellence Service	23
5. Customer Value.....	28
6. Trust	33
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Kerangka Pemikiran	38
D. Hipotesis.....	40
BAB III	56
METODE PENELITIAN	56
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	56
1. Desain Penelitian.....	56
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	57

B. Populasi dan Sampel Penelitian	57
1. Populasi	57
2. Sampel	57
C. Metode Pengambilan Data	59
D. Definisi Operasional Variabel	60
E. Metode Analisis Data	62
1. Uji Instrumen	62
2. Teknik Analisis Data	64
F. Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Multikolinearitas	66
3. Uji Heteroskedastisitas	66
G. Pengujian Hipotesis	67
1. Uji Partial (Uji T)	67
2. Uji F (Ujisimultan)	68
BAB IV	69
HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Hasil Penelitian	69
1. Gambaran Umum Perusahaan	69
2. Gambaran Umum Responden	72
3. Deskripsi Variabel Penelitian	75
4. Uji Instrumen	84
5. Analisis Data	87
6. Uji Asumsi Klasik	90
7. Uji Hipotesis	94
B. Pembahasan	100
BAB V	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	35
Tabel 2. Skala Likert	60
Tabel 3. Definisi Operasional Variabel	61
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	73
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan	74
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap <i>Excellence Service</i> (X1)	75
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Value</i> (X2)	78
Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap <i>Trust</i> (X3)	80
Tabel 11. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)	82
Tabel 12. Hasil Pengujian Validitas	85
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel 14. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	88
Tabel 15. Koefisien Determinasi (R^2)	90
Tabel 16. Hasil Uji Normalitas	91
Tabel 17. Hasil Uji Multikolinieritas	92
Tabel 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 19. Hasil uji t	95
Tabel 20. Hasil Uji F	98

DAFTARGAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1.....	96
Gambar 3. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2.....	96
Gambar 4. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3.....	97
Gambar 5. Daerah Penolakan H04 dan Penerimaan Ha4.....	99



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 2. Data Responden.....	119
Lampiran 3. Frekuensi Karakteristik Responden	122
Lampiran 4. Data Jawaban Responden	124
Lampiran 5. Output Jawaban Responden	129
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	138
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	142
Lampiran 8. Hasil Analisis Linier Berganda	143
Lampiran 9. Hasil Asumsi Klasik.....	144
Lampiran 10. Hasil uji t.....	146
Lampiran 11. Hasil Uji F.....	146
Lampiran 12. Distribusi Nilai R Tabel.....	147
Lampiran 13. Distribusi Nilai T Tabel.....	150
Lampiran 14. Distribusi Nilai F Tabel.....	153

