

Universitas Katolik Santo Thomas

Repositori Unika Santo Thomas

<http://eprints.ust.ac.id>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB)
Program Studi Manajemen

Undergraduate Theses

Ginting, Arisna Natalia Br

2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Kendaraan Niaga pada PT Astra International Isuzu Medan *Branch*

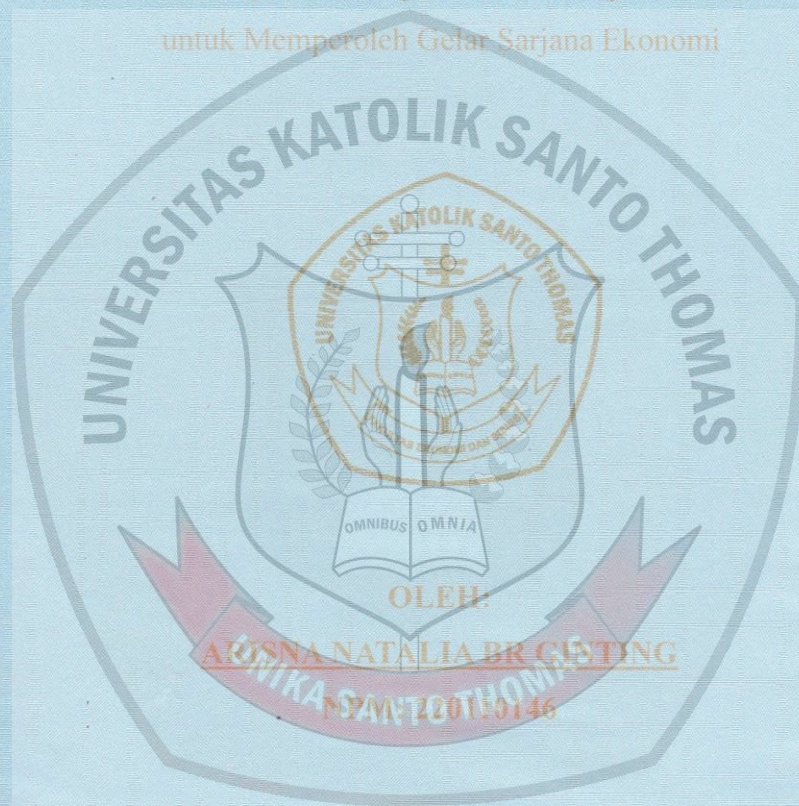
<http://eprints.ust.ac.id/id/eprint/1357>

Downloaded from Repositori Institusi UST, Universitas Katolik Santo Thomas

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KENDARAAN NIAGA
PADA PT ASTRA INTERNATIONAL ISUZU
MEDAN BRANCH

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi



PROGRAM STUDI MANAJEMEN-S1
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS
MEDAN
2026

PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KENDARAAN NIAGA
PADA PT ASTRA INTERNATIONAL ISUZU
MEDAN BRANCH

ARISNA NATALIA BR GINTING
NPM: 220110146

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI



Disahkan Oleh
Ketua Program Studi

Disetujui
Oleh Pembimbing



Dr. Miska Irani Tarigan, MM
NIDN : 0108108002

Dr. Riko Fridolend Sianturi, S.Sos., M.Si
NIDN : 0120038501

PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KENDARAAN NIAGA
PADA PT ASTRA INTERNATIONAL ISUZU
MEDAN BRANCH**

ARISNA NATALIA BR GINTING
NPM: 220110146

PROGRAM STUDI MANAJEMEN SI



Darwis Tamba, SE., M.Si
NIDN : 0103056601

Mei Veronika Sri Endang Siagian, SE., MM
NIDN : 0108059401

Dr. Riko Fridolend Sianturi, S.Sos., M.Si
NIDN : 0120038501

**Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Dr. Kornel Munthe, SE., M.Si
NIDN : 0130096702

Ketua Program Studi



Dr. Miska Irani Tarigan, S.Sos., MM
NIDN : 0108108002

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ARISNA NATALIA BR GINTING

Npm : 220110146

Program Studi : Manajemen

Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN

PENGUNA KENDARAAN NIAGA PADA PT

ASTRA INTERNATIONAL ISUZU MEDAN BRANCH

Menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri, bukan plagiat, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuki berdasarkan kode etik penelitian ilmiah.

Apabila kemudian hari terbukti skripsi ini adalah plagiat hasil dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, Juli 2026

Peneliti



Arisna Natalia br ginting

220110146

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Identitas

1. Nama : Arisna Natalia Br Ginting
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sukanalu, 29 November 2003
4. Agama : Kristen Protestan
5. Nama Ayah : Perobahen Ginting
6. Nama Ibu : Irmawati Br Sembiring Milala
7. Alamat Orang Tua : Sukanalu Teran
8. Alamat Penulis : Jl. Cempaka Raya Baru 1 No.96d
9. Nomor HP : 085709231798

II. Riwayat Pendidikan

1. 2009-2015 : SD Negeri 044829 Sukanalu Teran
2. 2015-2018 : SMP Negeri 1 Naman Teran
3. 2018-2021 : SMA Katolik 1 Kabanjahe
4. 2022-2026 : Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Dari Universitas Katolik Santo Thomas Medan Tahun 2026

ABSTRAK

ARISNA NATALIA BR GINTING 220110146, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KENDARAAN NIAGA PADA PT ASTRA INTERNATIONAL ISUZU MEDAN *BRANCH*

Pembimbing: Dr. Riko Fridolend Sianturi, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna kendaraan niaga pada PT Astra International Isuzu Medan *Branch*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi dan wawancara. Populasi pengguna kendaraan niaga yang melakukan servis tahun 2025 berjumlah 1.183 orang dengan sampel sebanyak 92 orang yang diperoleh menggunakan rumus slovin dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode accidental sampling. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan bantuan SPSS Versi 25.

Hasil penelitian menunjukan bahwa persamaan regresi berganda adalah: $Y = 7,387 + 0,251X_1 + 0,061X_2$. Artinya dalam uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kendaraan niaga pada PT Astra International Isuzu Medan *Branch* dengan Nilai $t_{hitung} (5,103) > t_{tabel} (1,662)$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga diambil keputusan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna kendaraan niaga pada PT Astra International Isuzu Medan *Branch*.

Nilai $t_{hitung} (0,871) < t_{tabel} (1,662)$ dengan tingkat signifikan sebesar $0,386 > 0,05$ sehingga diambil keputusan H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, variabel kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna kendaraan niaga pada PT Astra International Isuzu Medan *Branch*.

Nilai Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,390 artinya kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan sebesar 39,0% sedangkan 61,0% lagi dapat dijelaskan oleh faktor lain seperti kualitas produk dan pelayanan purna jual yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna

ABSTRACT

ARISNA NATALIA BR GINTING 220110146, THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON COMMERCIAL VEHICLE USER SATISFACTION AT PT ASTRA INTERNATIONAL ISUZU MEDAN BRANCH

Supervisor: Dr. Riko Fridolend Sianturi, S.Sos., M.Si

This study aims to examine and analyze the influence of service quality and trust on commercial vehicle user satisfaction at PT Astra International Isuzu Medan Branch. Data collection was conducted through questionnaires, documentation, and interviews. The population of commercial vehicle users who underwent servicing in 2025 was 1,183 people, with a sample of 92 people obtained using the Slovin formula and the accidental sampling method. The analysis techniques used in this study are validity and reliability tests, classical assumptions, multiple linear regression, t-test, F-test, and derivation coefficient (R^2) using SPSS Version 25.

The results of the study indicate that the multiple regression equation is: $Y = 7.387 + 0.251X_1 + 0.061X_2$. This means that the t-test shows that service quality has a positive and significant effect on commercial vehicle user satisfaction at PT Astra International Isuzu Medan Branch with a calculated t value (5.103) > t table (1.662) with a significance level of $0.000 < 0.05$, so the decision is taken that H_0 is rejected and H_1 is accepted. This means that the service quality variable has a positive and significant effect on commercial vehicle user satisfaction at PT Astra International Isuzu Medan Branch.

The calculated t value (0.871) < t table (1.662) with a significance level of $0.386 > 0.05$, thus H_0 is accepted and H_1 is rejected. This means that the trust variable has a positive but insignificant effect on commercial vehicle user satisfaction at PT Astra International Isuzu Medan Branch.

The coefficient of determination (R^2) value of 0.390 means that 39.0% of user satisfaction can be explained by service quality and trust, while the remaining 61.0% can be explained by other factors such as product quality and after-sales service, which were not examined in this study.

Keywords: Service quality, trust, and user satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KENDARAAN NIAGA PADA PT ASTRA INTERNATIONAL ISUZU MEDAN *BRANCH*”**. Penulisan skripsi ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada program studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung berupa moral maupun materi. Penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Maidin Gultom, SH., M. HUM**, selaku Rektor Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
2. **Bapak Dr. Kornel Munthe**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
3. **Ibu Dr. Miska Irani Br Tarigan, S.Sos, MM**, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan.
4. **Ibu Esli Silalahi, SE, M.Si**, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Penulis.

5. **Bapak Dr. Riko Fridolend Sianturi, S.Sos, M.Si**, selaku Dosen Pembimbing Penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasehat serta waktu yang sangat berharga bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. **Bapak Darwis Tamba, SE, M.Si**, selaku Dosen penguji pertama penulis yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. **Ibu Mei Veronika Sri Endang Siagian, SE, MM**, selaku Dosen penguji kedua penulis yang telah memberikan saran, masukan dan dukungan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Santo Thomas Medan yang telah banyak memberikan pelayanan dan kerjasama yang baik dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada Pimpinan dan Staff PT Astra International Isuzu Medan *Branch* yang telah mengizinkan penulis melakukan pkl selama 30 hari dilanjut dengan riset serta memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian.
10. Teristimewa dan tersayang penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta. Almarhum Bapak Perobahen Ginting, yang semasa hidupnya senantiasa menanamkan pentingnya pendidikan tinggi serta memberikan dorongan dan harapan agar penulis dapat meraih masa depan yang lebih baik. Meskipun beliau telah tiada, nilai-nilai kehidupan, nasihat, serta doa yang telah diberikan akan selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menempuh setiap proses kehidupan.

Kepada Ibu Irmawati Br Sembiring Milala penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan ketulusan yang tiada henti. Dalam kondisi harus berjuang seorang diri serta keterbatasan ekonomi yang dihadapi, Ibu tetap teguh memberikan dukungan, semangat, dan doa tanpa henti agar penulis dapat melanjutkan dan menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini. Terima kasih telah meyakinkan penulis bahwa sesuatu yang telah dimulai maka akan selesai ketika kita bersandar pada Tuhan. Ketegaran, kesabaran, dan cinta kasih Ibu menjadi inspirasi terbesar bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak menyerah.

11. Tersayang dan terkasih kepada abang tua Peri Saniko Ginting, terima kasih telah menjadi abang yang baik dan menjaga penulis sedari kecil.
12. Tersayang dan terkasih kepada adik-adik penulis Alpando Ginting dan Alprida Br Ginting terima kasih telah menjadi adik-adik yang hebat, mau berjuang bersama, saling membantu, tidak pernah mengeluh dan putus asa sehingga menjadi motivasi yang besar bagi penulis selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
13. Tersayang dan terkasih kepada adik Alpindonta Ginting sekaligus yang membantu biaya penulis selama proses perkuliahan sampai selesai, penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya karena selalu membantu penulis dengan penuh kesabaran dan ketulusan tidak pernah menuntut, serta senantiasa memberikan motivasi kepada penulis untuk menjalani proses ini dengan tenang dan penuh keyakinan.

14. Kepada bik uda Ibu Emi Susanti Br Sembiring Milala, terima kasih untuk semua dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan kepada penulis, adik-penulis dan orang tua penulis sedari dulu sampai sekarang, terima kasih karena selalu meyakinkan penulis untuk berani mengambil langkah besar.
15. Kepada sahabat penulis Rani Sandri Sani Br Surbakti, Agnes Lovika Br Purba, Auren Anggraini Br Tarigan, Christine Rahel Sitanggang, dan Tiurmaida Manalu, terima kasih banyak telah menjadi saudara bagi penulis yang selalu mendukung, mendengarkan cerita, memotivasi, menghibur serta selalu khawatir kalau penulis sakit selama perkuliahan ini.
16. Terakhir, saya berterimakasih kepada sosok wanita tangguh yang selama ini diam-diam berjuang sambil menangis, tidak gengsi melakukan pekerjaan apapun, tetap berjalan diatas keraguan diri sendiri dan orang lain serta selalu mengadu sambil menangis kepada Tuhan. Terima kasih banyak telah hadir ke dunia ini Arisna Natalia Br Ginting.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu, penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi yang telah diselesaikan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Tuhan Yesus Memberkati.

Medan, 2026
Penulis

Arisna Natalia Br Ginting
220110146

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Pemasaran	14
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	14
2.1.2 Tujuan Pemasaran	15
2.1.3 Fungsi Pemasaran	17
2.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.2 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
2.3.4 Indikator Kualitas Pelayanan	24

2.4 Kepercayaan.....	26
2.4.1 Pengertian Kepercayaan.....	26
2.4.2 Manfaat Kepercayaan	27
2.4.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	28
2.4.4 Jenis-Jenis Kepercayaan	28
2.4.5 Indikator Kepercayaan	29
2.5 Kepuasan Pengguna	31
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	31
2.5.2 Manfaat Kepuasan Pengguna.....	32
2.5.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	34
2.5.4 Indikator Kepuasan Pengguna	35
2.6 Penelitian Terdahulu.....	36
2.7 Kerangka Berpikir.....	37
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	37
2.7.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	38
2.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna	39
2.7.4 Skema Kerangka Berpikir.....	40
2.8 Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Jenis dan Sifat Penelitian	41
3.2 Lokasi Penelitian.....	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.3.1 Populasi.....	41
3.3.2 Sampel	42
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	43

3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Skala Pengukuran	46
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
3.7.1 Uji Validitas	46
3.7.2 Uji Reliabilitas	47
3.8 Metode Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.8.1 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.8.2 Uji Parsial (Uji t).....	50
3.8.3 Uji Simultan (Uji F)	51
3.8.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	54
4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	54
4.1.2 Visi Dan Misi PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	56
4.1.3 Logo PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	56
4.1.4 Struktur Organisasi PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	57
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	64
4.2.1 Uji Validitas.....	64
4.2.2 Uji Reliabilitas	66
4.3 Gambaran Umum Responden	67
4.3.1 Identitas Responden	67
4.4 Deskriptif Jawaban Responden.....	69
4.4.1 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	69
4.4.2 Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan	71
4.4.3 Deskriptif Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengguna.....	74
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	75

4.5.1 Hasil Uji Normalitas	76
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
4.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.7 Uji Hipotesis	82
4.7.1 Uji Simultan (uji F).....	82
4.7.2 Uji Parsial (Uji t).....	83
4.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.9 Pembahasan.....	85
4.9.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Kendaraan Niaga Pada PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	85
4.9.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	87
4.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Kendaraan Niaga Pada PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
1.1	Prasurvei Kualitas Pelayanan Dalam Menilai Kepuasan Pengguna Kendaraan Niaga Pada Pt Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i> .	4
1.2	Data Penjualan Kendaraan Niaga Pt Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i> Tahun 2020-2025	9
2.1	Penelitian Terdahulu	36
3.1	Operasionalisasi Variabel	44
3.2	Skala Likert	46
4.1	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	64
4.2	Hasil Uji Validitas Kepercayaan	65
4.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	65
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pengguna	66
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	66
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	67
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	68
4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Pembelian Kendaraan	69
4.10	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	69
4.11	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kepercayaan	71
4.12	Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pengguna	74
4.13	Hasil Uji Normalitas (Uji Statistik)	78
4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	79
4.15	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
4.16	Hasil Uji F	82
4.17	Hasil Uji t	83
4.18	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	84

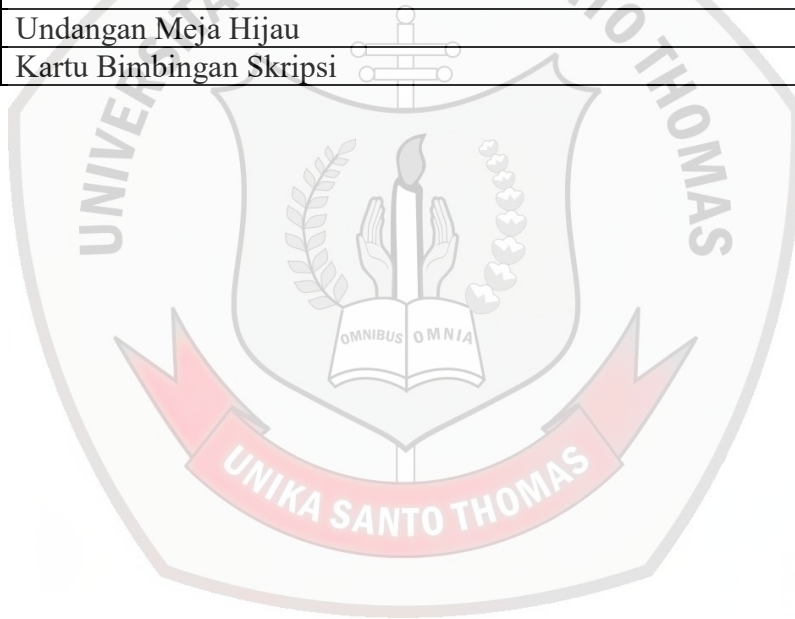
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Nama Gambar	Halaman
1.1	Ulasan Pengguna Terkait Parkir Sempit	5
1.2	Ulasan Pengguna Terkait Ruang Tunggu Yang Sempit	5
1.3	Ulasan Pengguna Terkait Pengecatan Kendaraan	6
1.4	Ulasan Pengguna Terkait Waktu Tunggu Servis dan Pengerjaan Servis	6
2.1	Kerangka Berpikir	40
4.1	PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	56
4.2	Logo Pt Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	56
4.3	Struktur Organisasi PT Astra International Isuzu Medan <i>Branch</i>	57
4.4	Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram	76
4.5	Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot	77
4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplot	80



DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran
1	Dokumentasi Melakukan Penelitian
2	Tabulasi Sampel
3	Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas 30
4	Tabel F (untuk uji F)
5	Tabel t (untuk uji t)
6	Hasil pengolahan SPSS
7	Lembar Pengajuan Judul
8	Surat Keputusan Dekan Tentang Keputusan Pembimbing Dan Penguji
9	Surat Izin Permohonan Riset
10	Surat Balasan Riset
11	Undangan Seminar Proposal
12	Berita Acara Seminar Proposal
13	Lembar Hasil Seminar Proposal
14	Daftar Hadir Seminar Proposal
15	Surat Keterangan Bebas Perpustakaan
16	Lembar ACC Ganda
17	Undangan Meja Hijau
18	Kartu Bimbingan Skripsi



DAFTAR PUSTAKA

BUKU:

- Adhari, Y. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Bruhn, M., Hadwich, K., & Schäfer, D. (2023). *Service Management: Customer Relationships In Service Industries*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Firmansyah, A. (2019). *Perilaku Konsumen (Sikap Dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Geven, G., & Straub, D. (2019). *Kepercayaan Dalam Teknologi dan Bisnis: Perspektif Terbaru Dan Aplikasinya*. New York: Penerbit Springer.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles Of Marketing* (17th Ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Ed.). Pearson Education.
- Laksana, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & Mcdaniel, C. (2019). *Marketing*. Boston: Cengage Learning.
- Oliver, R. L. (2015). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: Routledge.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto, & Azizi. (2020). *Kepercayaan Dalam Perspektif Sosial dan Budaya*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Swastha, B., & Handoko, T. H. (2020). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Servis, Quality & Customer Satisfaction* (5th ed.). Andi Offset

Women, S., & Juni, S. (2017). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

JURNAL:

Haris, A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel PT Hadji Kalla. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 4(2), 334–348.

Akbar, A. A., Setyawati, N. W., & Sumantyo, F. D. S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12(1), 45–56.

Aulia, D.S., & Murniyati (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express. *Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 2(1), 106–109.

Bustam, A., Dkk. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 120–130.

Darno, D., Dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 45–56.

Dewi, R., & Wardani, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Kendaraan Bermotor di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 16(1), 34–43.

Dina, A., & Kristina, A. H. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Astra motor Center Semarang). *Jurnal Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 13(2), 460–464.

Komala, R., Dkk. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 98–107.

Muslim, A., & Nurkhamidah. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT KAI Commuter Stasiun Klender. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 5(1), 23–32.

Nilasari, E., & Istiatin (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Paradigma*, 13(1), 8–12.

- Pratama, A., & Wulandari, S. (2023). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Otomotif. *Jurnal Manajemen Strategi*, 11(1), 55–64.
- Putra, A., & Sari, D. (2020). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Otomotif. *Jurnal Pemasaran Modern*, 4(2), 77–86.
- Sari, M., & Nugroho, B. (2021). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 7(2), 60–69.
- Sitinjak, A. D., Efendi, Butarbutar, M., & Nainggolan, L. E. (2025). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Tumanggor Pematang Siantar. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Regional*, 10(1), 55–6.

