

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)**



Diajukan Oleh :

**MOHAMMAD IBNU RASYIDI**

NIM : 2019020085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS GRESIK**

**GRESIK**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)**



Diajukan Oleh :

**MOHAMMAD IBNU RASYIDI**  
NIM : 2019020085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS GRESIK**  
**GRESIK**  
**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)**

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM)  
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Gresik



Diajukan Oleh :

**MOHAMMAD IBNU RASYIDI**  
NIM : 2019020085

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS GRESIK  
GRESIK  
2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**(Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**MOHAMMAD IBNU RASYIDI**

NIM : 2019020085

Skripsi telah disetujui untuk diujikan

Pada Tanggal: 12 Juni 2023

Oleh :

Pembimbing I



(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC..)

NIDN: 0723079203

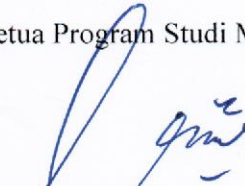
Pembimbing II



(Dr. Rusdiyanto, S.E., M.Ak.)

NIDN: 0703027903

Ketua Program Studi Manajemen



(Umar Burhan, S.E., M.M.)

NIDN: 0718058006

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN,  
DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)**

**SKRIPSI**

Diajukan oleh :

**MOHAMMAD IBNU RASYIDI**  
NIM : 2019020085

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan telah direvisi sebagaimana  
disarankan oleh Tim Penguji  
Pada Tanggal : 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing



(Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM., HC.)  
NIDN: 0723079203

Tim Penguji,  
Dosen Penguji I,



(Mochamad Syafii, S.E., M.M.)  
NIDN : 0729018305

Dosen Penguji II,



(Adiba Fuad Syamlan, S.E., M.M.)  
NIDN : 0724058702

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik



(Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA.)  
NIDN : 0716066901

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOHAMMAD IBNU RASYIDI  
NIM : 2019020085  
Alamat : Jl. Masjid Syamsul Islam RT 03 RW 01 Raciwetan, Bungah, Gresik  
Fakultas : EKONOMI  
Program Studi : MANAJEMEN  
Jenjang : Strata 1 (Sarjana)

Menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang saya buat dengan judul :

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

(Studi kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi/Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi/Tugas Akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh **DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dan tekanan dari pihak manapun.

Gresik, 10 Juli 2023

Yang menyatakan,



MOHAMMAD IBNU RASYIDI

\*) Tanda tangan di atas materai

\*) Penulisan harus jelas dan menggunakan huruf Capital/Balok

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI PELANGGAN, DAN  
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI KANTOR BAKTI KOMINFO WILAYAH KERJA IV SURABAYA)**

Mohammad Ibnu Rasyidi  
Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik

**ABSTRAK**

Skripsi ini bertujuan untuk meneliti dan membuktikan pengaruh kualitas layanan, nilai pelanggan, dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini penting untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen sebagai pengguna layanan akses internet bantuan BAKTI Kominfo di Wilayah Kerja IV Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Jumlah sampel yang diambil 98 responden dan pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner untuk memperoleh data. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, nilai pelanggan berpengaruh negatif terhadap kepuasan konsumen, dan kepercayaan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci : Kualitas layanan, nilai pelanggan, kepercayaan, kepuasan konsumen**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, CUSTOMER VALUE, AND TRUST  
ON CUSTOMER SATISFACTION  
(STUDY OF BAKTI KOMINFO OFFICE WORKING AREA IV SURABAYA)***

Mohammad Ibnu Rasyidi

*Management Study Program, Faculty of Economics, University of Gresik*

***ABSTRACT***

*This thesis aims to research and prove the influence of service quality, customer value, and trust on consumer satisfaction. This research is important to measure the level of consumer satisfaction as users of internet access services assisted by BAKTI Kominfo in Working Area IV Surabaya. This study used a quantitative approach with multiple linear regression analysis. The number of samples taken was 98 respondents and data collection was carried out by questionnaire to obtain data. The result of this study is that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction, customer value has a negative effect on consumer satisfaction, and trust has a positive but not significant effect on consumer satisfaction*

***Keyword :*** *Service quality, customer value, trust, consumer satisfaction*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya. Kepada rekan-rekan di BAKTI Kominfo Wilker IV Surabaya yang telah memberikan dukungan, semangat, dan do'a, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kantor BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya)”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Sarjana S1 pada program Strata-1 di Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gresik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu dr. Riski Dwi Prameswari, M.Kes., selaku Rektor Universitas Gresik.
2. Ibu Dr. Hj. Haryati Setyorini, S.E., M.M., MBA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Gresik.
3. Bapak Umar Burhan, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan motivasi kepada kami untuk menyelesaikan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik..
4. Bapak Rachmad Ilham, S.Ant., M.PSDM. dan Dr. Rusdiyanto, S.E., M.Ak. selaku pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan ilmu serta

dengan sabar memberikan bimbingan kepada saya dari awal sampai dengan selesainya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gresik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selama saya kuliah di Universitas Gresik ini telah banyak memberikan ilmu yang bermanfaat kepada kami semua.
6. Para staf TU Fakultas Ekonomi yang selama ini telah banyak membantu saya memberikan segala informasi perkuliahan dan administrasi di Fakultas Ekonomi
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan mau pun selama penulisan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dan memberikan informasi dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kami sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, tetapi saya berharap skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi ekonomi.

Gresik, 26 Juni 2023

Penulis

## Daftar Isi

Halaman Judul	
Halaman persetujuan .....	ii
Halaman pengesahan .....	iii
Surat Pernyataan Orisinalitas .....	iv
Abstrak .....	v
Kata pengantar .....	vii
Daftar isi .....	ix
Daftar tabel .....	xii
Daftar gambar .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality) .....	9
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Nilai Pelanggan (Customer Value) .....	10
2.1.4 Indikator Nilai Pelanggan .....	11
2.1.5 Kepercayaan .....	12
2.1.6 Indikator Kepercayaan .....	13
2.1.7 Kepuasan Konsumen .....	14
2.1.8 Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen .....	15
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Kerangka Konseptual .....	18
2.4 Hipotesis .....	18

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	20
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	21
3.3 Indikator Variabel Penelitian .....	22
3.4 Populasi Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	24
3.4.1 Populasi .....	24
3.4.2 Sampel .....	25
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.5.1 Data Primer .....	26
3.5.2..Data Sekunder .....	28
3.6 Metode Analisis Data .....	29
3.6.1 Uji Validitas .....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	30
3.6.3 Analisa Korelasi .....	30
3.6.4 Uji Asumsi Klasik .....	32
3.6.5 Regresi Linier Berganda .....	35
3.6.6 Koefisien Determinasi .....	38
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian : BAKTI Kominfo Wilayah Kerja IV Surabaya .....	39
4.1.1 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Wilayah Kerja .....	40
4.1.2 Jenis Layanan .....	42
4.2 Waktu penelitian .....	43
4.3 Hasil Penelitian .....	44
4.3.1 Statistik Deskriptif .....	44
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	53
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	63
4.3.5 Uji Hipotesis .....	65
4.3.6 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	70
4.4 Pembahasan Penelitian .....	71

4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen ..	72
4.4.2 Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Konsumen ....	73
4.4.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan konsumen .....	73
4.4.4 Pengaruh secara simultan kualitas layanan, nilai pelanggan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen .....	74
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	76
5.3 Saran .....	77
Daftar Pustaka	
Lampiran	

## Daftar Tabel

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Variabel dan sumber teori .....	23
Tabel 3.2	Variabel, Indikator dan Skala Pengukuran .....	24
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	31
Tabel 4.1	Sebaran Bantuan Layanan Akses Internet BAKTI .....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	47
Tabel 4.7	Uji Statistik Deskriptif .....	48
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Pengujian .....	50
Tabel 4.9	Analisa Uji Validitas Item Variabel Penelitian .....	51
Tabel 4.10	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas .....	53
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	56
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas : Uji Glejser .....	58
Tabel 4.13	Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinieritas : Output Coefficients .....	59
Tabel 4.15	Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4.16	Hasil Uji Autokorelasi .....	60
Tabel 4.17	Hasil Uji Linearitas 3 variabel bebas .....	61
Tabel 4.18	Rangkuman Analisa Hasil Uji Linearitas .....	63

Tabel 4.19	Uji Regresi Linier Berganda : Tabel Coefficients .....	63
Tabel 4.20	Ringkasan Analisis Regresi Berganda .....	64
Tabel 4.21	Hasil uji regresi linear berganda untuk uji t .....	66
Tabel 4.22	Rangkuman t hitung .....	66
Tabel 4.23	Hasil Uji F : Anova Table .....	69
Tabel 4.24	Rangkuman Hasil Uji F .....	69
Tabel 4.25	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	70
Tabel 4.26	Rangkuman Hasil Penelitian Terdahulu .....	71

## Daftar Gambar

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	18
Gambar 3.1	Daerah penerimaan dan penolakan $H_0$ (Uji $-t$ ) .....	36
Gambar 3.2	Daerah penerimaan dan penolakan (Uji F) .....	37
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Wilker Surabaya .....	40
Gambar 4.2	Layanan BAKTI Kominfo .....	42
Gambar 4.3	Uji Normalitas : Histogram .....	55
Gambar 4.4	Uji Normalitas : Normal P Plot .....	55
Gambar 4.5	Uji Heteroskadistisitas : Scatterplot .....	57



## Daftar Lampiran

Lampiran 1	Kuesioner .....	83
Lampiran 2	Data Responden .....	88
Lampiran 3	Data Responden Input SPSS .....	90
Lampiran 4	Hasil Kuesioner Skala Likert .....	92
Lampiran 5	Hasil SPSS Deskripsi Umum Responden .....	94
Lampiran 6	Uji Validitas Bivariate Pearson .....	96
Lampiran 7	Uji Reliabilitas Cronbach Alpha .....	99
Lampiran 8	Uji Asumsi Klasik .....	102
Lampiran 9	Uji Agresi Linear Berganda .....	106
Lampiran 10	Uji t, Uji F dan Koefisien Determinasi .....	108
Lampiran 11	Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	110