

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN**  
**(Studi pada konsumen pengguna jasa layanan kecantikan Natasha Skin Care**  
**Yogyakarta)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1  
Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



**Disusun oleh:**  
**Yuda Arsendo Sitompul**  
**NPM: 17 03 23473**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**  
**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**  
**2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**(Studi pada konsumen pengguna jasa layanan kecantikan Natasha Skin Care  
Yogyakarta)**

**Disusun oleh:**

**Yuda Arsendo Sitompul**

**NPM: 17 03 23473**

**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**Telah dibaca dan disetujui oleh:**

**Dosen Pembimbing**



**Dr. C Handoyo Wibisono, M.M., CSA.**

**Tanggal 15 November 2022**

# SKRIPSI

PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN

(Studi pada konsumen pengguna jasa layanan kecantikan Natasha Skin Care Yogyakarta)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**Yuda Arsendo Sitompul**

NPM: 17 03 23473

telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal, 12 Desember 2022  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima  
sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1) Program Studi Manajemen

## SUSUNAN PANITIA PENGUJI

**Ketua Panitia Penguji**

**Anggota Panitia Penguji**



**Dr. C Handoyo Wibisono, M.M., CSA.**



**Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.**



**Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si.**

**Yogyakarta, 12 Desember 2022**  
**Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.**

**FAKULTAS BISNIS  
DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN  
(Studi pada konsumen pengguna jasa layanan kecantikan Natasha Skin Care  
Yogyakarta)**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut/catatan kaki/daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 November

2022

Yang menyatakan



**Yuda Arsendo Sitompul**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan atas segala berkat yang telah diberikan pada saya. Karena berkat dan karunianNya yang berlimpah, saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini adalah salah satu syarat yang penulis harus dipenuhi untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Berkat dari Tuhan juga dicurahkan melalui banyak orang yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan motivasi kepada penulis untuk dapat mampu menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, bantuan dan motivasi yaitu kepada:

1. Bapak Dr. C Handoyo Wibisono, M.M., CA., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Seluruh dosen dan staff Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan layanan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Papa dan mama yang telah memberikan semua yang terbaik bagiku. Kasihmu mengalir tanpa henti.
4. Saudara-saudaraku tercinta, terimakasih untuk semua yang telah kalian berikan bagiku.

5. Seseorang yang spesial dan telah menemaniku dengan segala situasi, terima kasih atas semua yang telah kau berikan.
6. Para responden yang telah memberikan dukungan dengan mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Teman-teman angkatan 2017, terimakasih untuk semua yang telah kita lewati.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Semoga Tuhan selalu memberkati bapak, ibu, serta saudara sekalian dengan berkat-berkat yang dibutuhkan, terima kasih.

Yogyakarta, 15 November 2022

Penulis

**Yuda Arsendo Sitompul**

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Kesuksesan adalah hal yang harus diusahakan**



**Skripsi ini kupersembahkan untuk:**

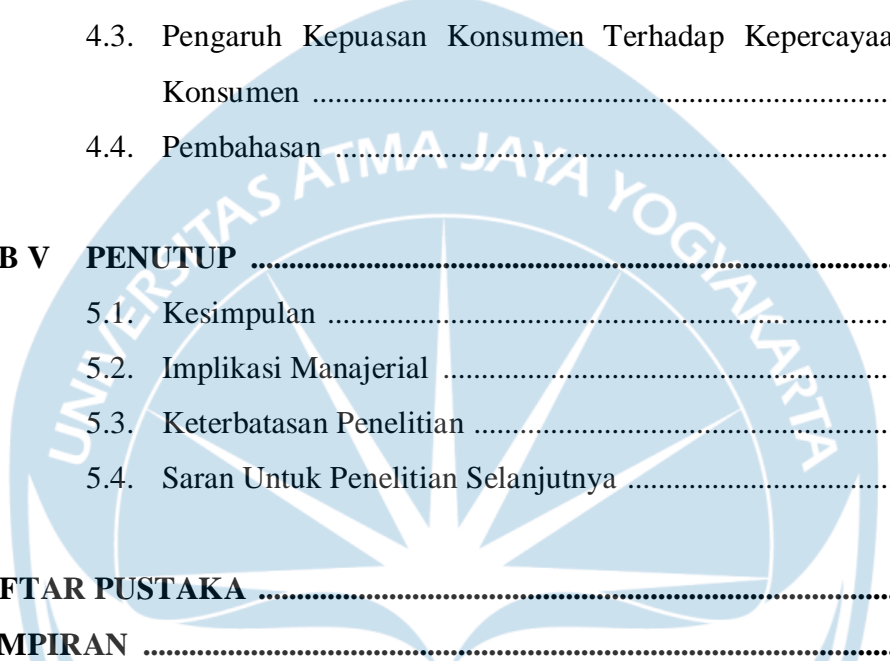
**Semua orang yang mengasihiku**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1. Landasan Teori .....	7
2.1.1. Kualitas Layanan .....	7
2.1.2. Kepuasan .....	9
2.1.3. Kepercayaan .....	13
2.2. Penelitian Terdahulu .....	16
2.3. Hipotesis Penelitian.....	19
2.4. Kerangka Penelitian .....	21



<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	22
3.2.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	22
3.3.	Populasi, Sampel dan Jumlah Sampel .....	22
3.4.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	23
3.5.	Metode Pengumpulan Data .....	24
3.6.	Metode Pengukuran Data .....	25
3.7.	Metode Pengujian Instrumen.....	25
3.7.1.	Uji Validitas .....	26
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	27
3.8.	Metode Analisis Data .....	28
3.8.1.	Analisis Persentase .....	28
3.8.2.	Analisis Deskriptif .....	29
3.8.3.	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1.	Analisis Persentase .....	33
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Layanan Natasha Skin Care .....	33
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Layanan Natasha Skin Care dalam 1 Tahun Terakhir .....	34
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	35
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan ....	35
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
4.1.7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata per Bulan Untuk Keperluan Pribadi .....	37



4.2.	Analisis Deskriptif .....	33
4.2.1.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan .....	33
4.2.2.	Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan .....	39
4.3.	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen .....	40
4.4.	Pembahasan .....	41
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
5.1.	Kesimpulan .....	43
5.2.	Implikasi Manajerial .....	44
5.3.	Keterbatasan Penelitian .....	46
5.4.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>47</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian .....	24
Tabel 3.2. Uji Validitas .....	27
Tabel 3.3. Uji Reliabilitas .....	28
Tabel 4.1. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Layanan Natasha Skin Care .....	33
Tabel 4.2. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Layanan Natasha Skin Care dalam 1 Tahun Terakhir .....	34
Tabel 4.3. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.4. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Usia .....	35
Tabel 4.5. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Tabel 4.6. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.7. Distribusi Responden Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata per Bulan Untuk Keperluan Pribadi .....	37
Tabel 4.8. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan .....	38
Tabel 4.9. Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kepercayaan .....	39
Tabel 4.10. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kepercayaan Konsumen .....	40

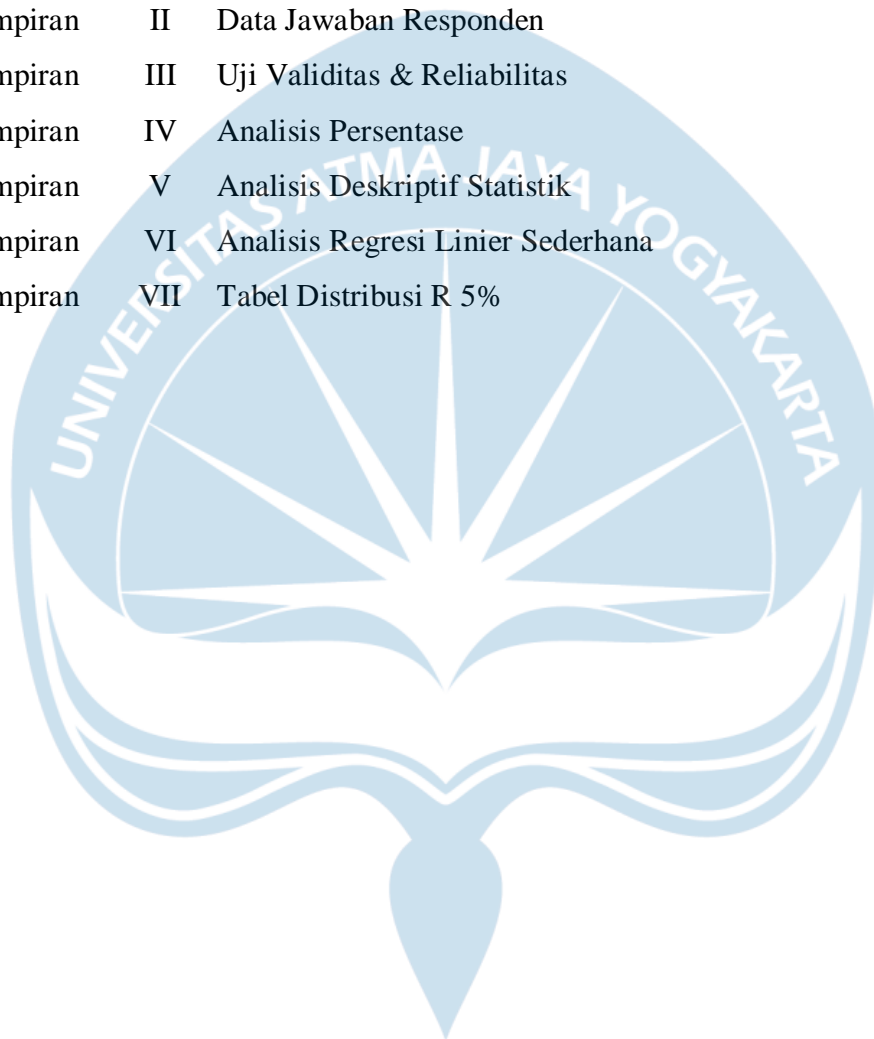
## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Penelitian .....	21



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuesioner
Lampiran	II	Data Jawaban Responden
Lampiran	III	Uji Validitas & Reliabilitas
Lampiran	IV	Analisis Persentase
Lampiran	V	Analisis Deskriptif Statistik
Lampiran	VI	Analisis Regresi Linier Sederhana
Lampiran	VII	Tabel Distribusi R 5%



**PENGARUH KEPUASAN TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN**  
**(Studi pada konsumen pengguna jasa layanan kecantikan Natasha Skin Care Yogyakarta)**

**Disusun oleh :**  
**Yuda Arsendo Sitompul**  
**NPM: 17 03 23473**

**Dosen Pembimbing:**  
**Dr. C Handoyo Wibisono, M.M., CA.**

**Intisari**

Kepercayaan menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam bisnis. Kepercayaan dapat ditingkatkan melalui peningkatan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dalam industri jasa ditentukan oleh seberapa baik sebuah perusahaan untuk dapat menyampaikan jasa layanan kepada konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap kepercayaan konsumen. Penelitian dilakukan pada 120 orang konsumen pengguna jasa layanan Natasha Skin Care. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode pengukuran data menggunakan skala likert. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini memberikan informasi bahwa: 1) Kepuasan konsumen secara signifikan mampu mempengaruhi 65,7% perubahan kepercayaan konsumen. 2) Kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen.

**Kata kunci:** kepuasan dan kepercayaan.