

# **SKRIPSI**

## **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Usaha Perlengkapan Burung Kicau di Tandes Surabaya**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Manajemen Program Studi Manajemen



**OLEH:**

**VANES ADITYA PRATAMA**

**21420114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

**2026**

SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN  
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI  
PADA USAHA PERLENGKAPAN BURUNG KICAU DI TANDES  
SURABAYA

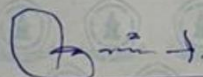
Diajukan oleh :

VANES ADITYA PRATAMA

NPM: 21420114

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH

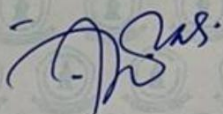
DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM.

Tanggal, 26 Februari 2026

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.

Tanggal, 10 Feb 2026

SKRIPSI  
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN  
KONSUMEN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI  
PADA USAHA PERLENGKAPAN BURUNG KICAU DI TANDES  
SURABAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

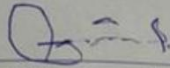
VANES ADITYA PRATAMA

NPM: 21420114

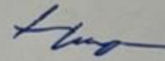
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing utama

Anggota Dewan penguji



Prof. Dr. Wahvudiono, SE., MM.



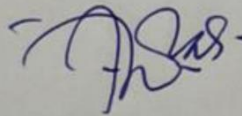
Hendra Prasetya, S.E., M.Ak.



Lestari, S.E., M.M.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 10 Feb.....2026



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM.  
Ketua Program Studi Manajemen

### SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama Skripsi dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Surabaya, 11 Maret 2026  
Yang membuat pernyataan



Vanes Aditya Pratama  
21420114

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala karena rahmat dan hidayahnya saya mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Pada Usaha Perlengkapan Burung Kicau Di Tandes Surabaya**”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi syarat akademis untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu arahan, do'a, serta bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini antara lain:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kekuatan, kelancaran, rahmat, ridho dan kasih sayang-Nya yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
  2. Kedua orang tua penulis yang telah membantu, mendukung dan memotivasi dalam penulisan skripsi ini.
  3. Prof. Dr. Ir. Rr. Nugrahini SW., M.Si. sebagai Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
  4. Dra. Ec. Pratiwi Dwi Karjati, MM., CRA. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
  5. Dwi Indah Mustikorini, SE., MM. sebagai Ketua Program Studi Manajemen yang telah memfasilitasi penulis untuk menyusun skripsi dan mengarahkan pada judul topik ini.
  6. Prof. Dr. Wahyudiono, SE., MM. sebagai Dosen Pembimbing dengan sukarela dan ikhlas memberi arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
  7. Teman-teman Manajemen angkatan 2021, yang memberi semangat serta motivasi hingga dapat diselesaikannya penulisan Skripsi ini
- Besar harapan semoga Skripsi ini bermanfaat khususnya bagi teman-teman mahasiswa FEB dan masyarakat pada umumnya.

Surabaya, ..., ..... 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
1.5. Sistematika Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1. Kajian Teoritis .....	10
2.2. Kajian Empiris.....	20
2.3. Hubungan Antar Variabel.....	28
2.4. Kerangka Konseptual.....	30
2.5. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1. Pendekatan Penelitian .....	32
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling.....	32
3.3. Identifikasi Variabel.....	33
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	34
3.5. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	35

3.6.	Metode Pengumpulan Data .....	35
3.7.	Teknik Analisa Data.....	36
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	39
4.2.	Pembahasan.....	45
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1.	Kesimpulan.....	59
5.2.	Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>62</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>66</b>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan konsumen dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi pada usaha perlengkapan burung kicau di tandes surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah teknik *purposive sampling* serta jumlah sampel sebanyak 60 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan 0,000 dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan konsumen dengan nilai signifikan 0,022. Uji koefisien menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kepercayaan konsumen sebesar 51,1% yang artinya sebanyak 48,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan konsumen, usaha perlengkapan burung kicau, burung kicau, pemasaran**

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyse and empirically prove the effect of service quality on consumer trust with customer satisfaction as a mediator in songbird equipment businesses in Tandes, Surabaya. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 60 respondents. The results showed that service quality significantly influenced consumer trust with a significance value of 0.000, service quality significantly influenced customer satisfaction with a significance value of 0.000, and customer satisfaction significantly influenced consumer trust with a significance value of 0.022. The coefficient test shows that service quality and customer satisfaction can influence consumer trust by 51.1%, which means that 48.9% is influenced by other variables.*

***Keywords: service quality, customer satisfaction, consumer trust, songbird equipment business, songbirds, marketing***

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4. 1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	40
Tabel 4. 3 Tingkat Baik, Sedang dan Rendah Variabel Kualitas Layanan .....	41
Tabel 4. 4 Tingkat Baik, Sedang dan Rendah Variabel Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 4. 5 Tingkat Baik, Sedang dan Rendah Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4. 6 Uji F .....	42
Tabel 4. 7 Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepercayaan Konsumen	43
Tabel 4. 8 Hubungan Antara Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan .....	43
Tabel 4. 9 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Konsumen.....	44
Tabel 4. 10 Uji Koefisien Determinasi .....	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Diagram pertumbuhan usaha retail di Indonesia .....	4
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual .....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
Lampiran 3 Uji Hipotesis .....	71
Lampiran 4 Tabulasi responden .....	72
Lampiran 5 Bukti Jumlah SKE .....	73
Lampiran 6 Bukti Nilai BC .....	74