

ABSTRAK

Kristian Mei Yolanda. 2020. Skripsi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Amak Firdaus Utomo Probolinggo”. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan terhadap perusahaan yang bergerak di bidang *Fiber Cement* yaitu PT. Amak Firdaus Utomo di Prbolinggo dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Hal ini dilakukan karena peneliti ingin mengetahui variabel manakah yang memiliki pengaruh paling dominan atau pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen pada PT. Amak Firdaus Utomo Prbolinggo. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Populasi dalam penelitian ini menggunakan responden PT. Amak Firdaus Utomo pada tahun 2019 yaitu sebanyak 39 orang. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner. Analisa *statistic* yang dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 22 *For windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Secara Simultan atau uji f diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 40.685 dengan tingkat signifikan $0,000 < \text{nilai } probability \ 5\%$, maka kesimpulannya H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya kualitas pelayanan, kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. (2) secara Parsial atau uji t pada kualitas pelayanan diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ $3.841 \geq 1,684$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, pada kepercayaan diperoleh nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ $1,974 \geq 1,684$ menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya kualitas pelayanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen. (3) berdasarkan uji t atau uji parsial yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Amak Firdaus Utomo Probolinggo adalah variabel kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Kristian Mei Yolanda. 2020. Thesis. "The Effect of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction at PT. Amak Firdaus Utomo Probolinggo ". Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

The research was conducted at a company engaged in the Fiber Cement sector, namely PT. Amak Firdaus Utomo in Probolinggo with the aim of knowing and analyzing the influence of service quality variables (X1), trust (X2) which is the most dominant on customer satisfaction (Y). This type of research is the collection of primary and secondary data with a quantitative approach. The sample was determined using incidental sampling technique. The population in this study using respondents PT. Amak Firdaus Utomo in 2019 as many as 39 people. Data collection in the study was carried out by interviewing and distributing questionnaires. Statistical analysis was performed with the help of the SPSS 22 For windows program.

The results showed that (1) Simultaneously or the f test obtained F count of 40.685 with a significant level of $0.000 < 5\%$ probability value, the conclusion is that H_0 is rejected and H_1 is accepted which means service quality, trust has an effect on customers. satisfaction. (2) Partially or the t test on service quality, the value of $t_{count} \geq t_{table}$ $3,841 \geq 1,684$ indicates H_0 is rejected and H_2 is accepted, on confidence $t_{count} \geq t_{table}$ $1.974 \geq 1.684$ indicates H_0 is rejected and H_2 is accepted, where service quality and trust influence partially on customer satisfaction. (3) Based on the t-test or partial test, the most dominant influence on customer satisfaction is the service quality variable

Keywords: Service Quality, Customer Trust, and Satisfaction.