

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL MOBIL PT CATUR MANUNGGA PERDANA
MANDIRI**



TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana

DWI OKTAVIANI PUTRI

24220078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSA MANDIRI
JAKARTA**

2026

PERSEMBAHAN

"Serahkanlah hidupmu kepada TUHAN dan percayalah kepada-Nya, dan Ia akan bertindak."

(Mazmur 37:5)

"Kesuksesan bukan hanya tentang seberapa cepat mencapai tujuan, tetapi tentang kesetiaan untuk terus melangkah dalam setiap proses yang Tuhan izinkan"

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberi kekuatan, pengharapan, dan penyertaan dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Jaya Gunawan dan Ibu Sri Sumiatun terima kasih atas kasih sayang yang tulus, doa, dan dukungan yang senantiasa diberikan kepada penulis. Skripsi ini sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih atas segala perjuangan yang telah mengantarkan penulis hingga mampu menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberkati Bapak dan Mama dengan kesehatan, sukacita, serta umur yang panjang.
3. Kakak dan Adikku tercinta, Christian Januar Rizky dan Tri Aji Pamungkas. Terima kasih atas doa dan dukungan yang selalu menyertai dalam setiap langkah penulis.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Oktaviani Putri

NIM : 24220078

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa **Tugas Akhir** yang telah saya buat dengan judul: "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri**" adalah asli (orisinal), tidak plagiat, dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apa pun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa **Tugas Akhir** yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pribadi maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Dwi Oktaviani Putri

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Oktaviani Putri
NIM : 242200078
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada Universitas Nusa Mandiri berupa Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri"**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan atau mempublikasikan karya ilmiah tersebut untuk kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama penulis/pencipta.

Saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 26 Agustus 2026

Yang menyatakan,



Dwi Oktaviani Putri

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Dwi Oktaviani Putri
NIM : 24220078
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 16 September 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Instianti Elyana , M.M., M.Kom.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Ida Zuniarti, S.E., M.M.

Penguji II : Bryan Givan, S.E., M.M.



Ditandatangani Digital:
Instianti Elyana
2026-09-18 09:12:01



Ditandatangani Digital:
Ida Zuniarti
2026-09-16 15:51:36



Ditandatangani Digital:
Bryan Givan
2026-09-30 12:00:02

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri”** adalah hasil karya tulis asli Dwi Oktaviani Putri dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Dwi Oktaviani Putri
NIM : 24220078
No. HP : 081391968935
E-mail : dwioktaviani147@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi/Tugas Akhir yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana mandiri**". Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Universitas Nusa Mandiri.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri
5. Ibu Instianti Elyana, MM, M.Kom, selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Manajemen Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu, motivasi dan pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan, sehingga menjadi bekal dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan, motivasi, serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada sahabat saya, Yulita dan Titik Solikah, yang selalu memberikan dukungan, semangat dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, selalu menemani dan menguatkan saya hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu bagian berharga dalam perjalanan saya menyelesaikan pendidikan ini.

9. Kepada diri saya sendiri yang telah berusaha sebaik mungkin, tetap tegar menghadapi berbagai tantangan, serta tidak pernah menyerah dalam menyelesaikan perjalanan perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Semoga segala perjuangan, kerja keras dan pengorbanan yang telah dilalui bisa menjadi langkah awal menuju masa depan yang lebih baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi berbagai pihak.

Jakarta, 26 Agustus 2026



Dwi Oktaviani Putri

ABSTRAK

Dwi Oktaviani Putri (24220078), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri

Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting dalam perusahaan jasa, khususnya bengkel mobil. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan konsumen terhadap bengkel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen menjadi hal yang penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 85 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F menggunakan aplikasi SPSS. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), Kepercayaan Konsumen (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan (Y), serta Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen dapat menjadi faktor yang perlu diperhatikan oleh pihak bengkel mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Pelanggan, Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dwi Oktaviani Putri (24220078), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Mobil PT Catur Manunggal Perdana Mandiri.

Customer satisfaction is an important aspect of service companies, particularly automotive repair workshops. Customer satisfaction can be influenced by the quality of service provided and the level of consumer trust in the workshop. Therefore, improving service quality and consumer trust is important in creating customer satisfaction. This study aims to analyze the effect of Service Quality and Consumer Trust on Customer Satisfaction at PT Catur Manunggal Perdana Mandiri Car Workshop. The study employed a quantitative approach, with data collected through the distribution of questionnaires to 85 respondents. The sampling technique used was non-probability sampling with a purposive sampling approach. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination (R^2) test, t-test, and F-test using SPSS software. Based on the research findings, Service Quality (X_1) has an effect on Customer Satisfaction (Y), Consumer Trust (X_2) has an effect on Customer Satisfaction (Y), and Service Quality and Consumer Trust simultaneously have an effect on Customer Satisfaction. Therefore, improving service quality and consumer trust should be considered by PT Catur Manunggal Perdana Mandiri Car Workshop as factors in increasing customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Consumer Trust, Customer Satisfaction, PT Catur Manunggal Perdana Mandiri Car Workshop.



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
PERSEMBAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR Error! Bookmark not defined.	
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat penelitian.....	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
1.6.3 Manfaat Akademis	10
BAB II TINJUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Faktor Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Pengertian Kepercayaan Konsumen.....	13

2.1.5	Faktor Kepercayaan Konsumen	14
2.1.6	Dimensi Kepercayaan Konsumen	15
2.1.7	Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
2.1.8	Faktor Kepuasan Pelanggan	16
2.1.9	Indikator Kepuasan Pelanggan	18
2.2	Penelitian Terkait	18
2.3	Kerangka Penelitian	22
2.3.1	Hubungan Antar variabel	23
2.3.2	Kerangka Konseptual	25
2.4	Hipotesis Penelitian	26
BAB III	METODE PENELITIAN	27
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
3.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.1	Populasi	28
3.2.2	Sampel	28
3.3	Variabel Penelitian	30
3.4	Definisi Operasional Variabel	32
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Instrumen Penelitian	35
3.7	Teknik Analisis Data	36
3.7.1	Karakteristik Responden	37
3.7.2	Uji Kualitas Data	37
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.4	Uji Koefisien Korelasi	41
3.7.5	Uji Koefisien Determinasi	41
3.7.6	Uji Persamaan Regresi	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	45
4.1.1	Struktur Organisasi	46
4.2	Karakteristik Responden	49
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49

4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Servis.....	49
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
4.4	Hasil Analisis Data.....	51
4.4.1	Karakteristik Responden	51
4.4.2	Uji Kualitas Data	55
4.4.3	Uji Asumsi Klasik	60
4.4.4	Uji Koefesien Korelasi	63
4.4.5	Uji Koefesien Determinasi	64
4.4.6	Uji Persamaan Regresi	64
4.5	Pengujian Hipotesis.....	65
4.5.1	Uji t.....	65
4.5.2	Uji F.....	66
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.6.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.6.2	Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
BAB V	PENUTUP.....	71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran.....	72
5.2.1	Bagi Manajerial	72
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya	73
DAFTAR PUSTAKA.....		74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		77
LAMPIRAN.....		80

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Konseptual	25
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PT CMPM.....	46
Gambar IV.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	50
Gambar IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Gambar IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Gambar IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
Gambar IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Servis	54
Gambar IV.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
Gambar IV.8 Hasil Uji Validitas Kepercayaan Konsumen	57
Gambar IV.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	58
Gambar IV.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	59
Gambar IV.11 Hasil Uji Reliabilitas Kepercayaan Konsumen.....	59
Gambar IV.12 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	60
Gambar IV.13 Histogram Uji Normalitas.....	60
Gambar IV.14 P-Plot Uji Normalitas.....	61
Gambar IV.15 Hasil Uji Multikolinieritas	62
Gambar IV.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	62
Gambar IV.17 Hasil Uji Koefesien Korelasi	63
Gambar IV.18 Hasil Uji Koefesien Determinasi	64
Gambar IV.19 Hasil Regresi Linear Berganda	64
Gambar IV.20 Hasil Uji T (Parsial)	65
Gambar IV.21 Uji F (Simultan)	66

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Jumlah Pelanggan Bengkel PT CPM.....	5
Tabel I.2 Ringkasan Ulasan Pelanggan pada Google Review PT CPM	6
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel III.2 Skala Likert.....	36
Tabel III.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	41
Tabel IV.1 Nilai r Tabel.....	55



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Lembar Kuesioner	80
Lampiran B. Bukti Google Form	85
Lampiran C. Tabulasi Data	92
Lampiran D. Pengolahan Melalui SPSS	97
Lampiran E. Dokumentasi Penelitian	104
Lampiran F. Bukti Cek Plagiarisme Bab I	105
Lampiran G. Bukti Cek Plagiarisme Bab II	106
Lampiran H. Bukti Cek Plagiarisme Bab III	107
Lampiran I. Bukti Cek Plagiarisme Bab IV	108
Lampiran J. Bukti Cek Plagiarisme Bab V	109
Lampiran K. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	110



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI