

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi *Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri*)

**TESIS**

**FIRMANSYAH PUTRA  
13180012**



**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS  
PELAYANAN, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN**

(Studi *Helpdesk Jaringan Komunikasi Data* Ditjen Dukcapil Kemendagri)

**TESIS**

**FIRMANSYAH PUTRA  
13180012**



**TESISINI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI MAGISTER MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 2 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA**

**2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN TESIS**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis dengan judul:

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi *Helpdesk* Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)**

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari Tesis yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, Februari 2021  
Yang membuat pernyataan

**Firmansyah Putra**  
NPK. 13180012

## **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tesis dengan judul :

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi *Helpdesk* Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)**

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Proposal Tesis ini ditulis di bawah bimbingan Dr. H. Supriyatn SY, M.M dan Dr. Indra Sakti, S.E., M.M diketahui oleh Kepala Program Studi Magister Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

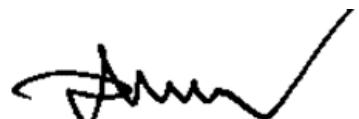
Jakarta, Februari 2021

Pembimbing I,

Pembimbing II,

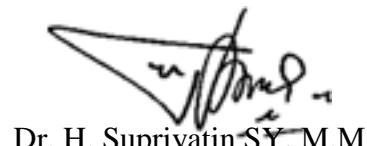


Dr. H. Supriyatn SY, M.M



Dr. Indra Sakti, S.E., M.M

Diketahui  
Kepala Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Supriyatn SY, M.M

## **HALAMAN PENGESAHAN**

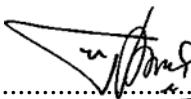
Tesis dengan judul :

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

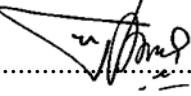
**(Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)**

telah diuji dalam suatu sidang Tesis yang diselenggarakan oleh Program Studi Magister Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 23 Februari 2021 dengan nilai **A**.

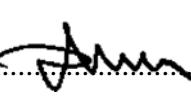
#### **Panitia Ujian Tesis**

1. ....;

Dr. H. Supriyatrin SY, M.M  
(Kepala Program Studi Magister Manajemen)

2. ....;

Dr. H. Supriyatrin SY, M.M  
(Pembimbing I)

3. ....;

Dr. Indra Sakti, S.E., M.M  
(Pembimbing II)

4. ....;

Dr. M. Benny Alexandri, S.E., M.M  
(Penguji I)

5. ....;

Dr. Muhammad Anhar, S.E., M.Si., Ak., CA  
(Penguji II)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur dipanjangkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Tesis ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini saya sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supriyatno SY, M.M dan Bapak Dr. Indra Sakti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, motivasi, dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan tesis.
2. Bapak Dr. M. Benny Alexandri, S.E., M.M dan Dr. Muhammad Anhar, S.E., M.Si., Ak., CA selaku dosen penguji tesis.
3. Ayah, Ibu dan Istri yang selalu memberikan dorongan bagi penulis.
4. Keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan.
5. Teman-teman Magister Manajemen STEI Angkatan 2018 yang selalu memotivasi sampai penulis bias menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya kesempurnaan dalam penyempurnaan tesis ini.

Jakarta, Februari 2021

**Firmansyah Putra**  
NPK 13180012

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firmansyah Putra  
NPM : 13180012  
Program Studi : Magister Manajemen  
Jenis Karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas Tesis saya yangberjudul:

### **PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi *Helpdesk* Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan namasaya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : Februari 2021

Yang menyatakan,

Firmansyah Putra

Nama : Firmansyah Putra NPM : 13180012 Program Studi : Magister Manajemen	Dosen Pembimbing: Dr. H. Supriyatn SY, M.M Dr. Indra Sakti, S.E., M.M
---	---

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**(Studi Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri)**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengenalisis pengaruh positif kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif citra terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh positif kepercayaan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra terhadap kepuasan pelanggan Helpdesk Jaringan Komunikasi Data Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Metoda yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metoda survei yang bersifat asosiatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dan menganalisis data dengan mencari pendapat dari subjek yang diteliti dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pengaruh antara variabel yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menghubungi Helpdesk Jarkomdat Ditjen Dukcapil Kemendagri bulan Januari tahun 2021 yaitu sebanyak 226 pengaduan. Berdasarkan perhitungan sampel, dengan jumlah populasi 226 pengaduan pada taraf nyata 10%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 53 responden akan tetapi peneliti dapat memperoleh responden sebanyak 119 sehingga hasil ini yang diolah. Data primer yang diperoleh diolah dengan menggunakan SPSS versi 26.0 Analisis statistik data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif data, analisis instrumen dengan uji validitas dan uji reliabilitas, analisis koefisien determinasi (KD) dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (3) citra berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, (4). kepercayaan, kualitas pelayanan dan citra secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Pelanggan.**

Name : Firmansyah Putra	Supervisor :
NPM : 13180012	Dr. H. Supriyatn SY, M.M
Study Program : Master of Management	Dr. Indra Sakti, S.E., M.M

**THE EFFECT OF TRUST, SERVICE QUALITY, AND IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION**  
*(Study of the Helpdesk Data Communication Network of the Directorate General of Dukcapil, Ministry of Home Affairs)*

**ABSTRACT**

*This study aims to identify and identify the positive influence of customer trust on customer satisfaction, the positive influence of service quality on customer satisfaction, the positive influence of image on customer satisfaction, the positive influence of customer trust, service quality and image on customer satisfaction.*

*The method used in this research is an associative survey method with a quantitative descriptive approach. Collecting data and analyzing data by seeking opinions from the subjects studied by using a questionnaire to determine the influence between the variables studied. The population in this study were all people who contacted the Helpdesk Jarkomdat, Directorate General of Dukcapil, Ministry of Home Affairs in January 2021, with a total of 226 complaints. Based on the sample calculation, with a population of 226 complaints at a real level of 10%, the total sample was 53 respondents, however, the researcher was able to obtain 119 respondents so that these results were processed. The primary data obtained were processed using SPSS version 26.0. Statistical analysis of the data in this study were descriptive data analysis, instrument analysis with validity and reliability tests, coefficient of determination analysis (KD) and hypothesis testing.*

*The results of this study indicate that: (1) trust has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, (3) image has a positive and significant effect on customer satisfaction, (4). trust, service quality and image simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Trust, Service Quality, Image And Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Keaslian Tesis .....</b>	<b>iii</b>
<b>Persetujuan Pembimbing .....</b>	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan .....</b>	<b>v</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vi</b>
<b>Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xiii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Review Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Kepercayaan .....	16
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.3 Citra Perusahaan .....	20
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	21
2.3 Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	22
2.3.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	23
2.3.3 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24

2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4 Pengembangan Hipotetis .....	24
2.5 Kerangka Konseptual Penelitian .....	25

### **BAB III METODA PENELITIAN**

3.1 Strategi Penelitian .....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
3.2.1 Populasi Penelitian .....	27
3.2.2 Sampling dan Sampel Penelitian .....	27
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	28
3.4 Operasionalisasi Variabel .....	28
3.5 Metoda Analisis Data .....	32

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Deskripsi Subjek Penelitian .....	34
4.2 Deskripsi Responden .....	37
4.3 Deskripsi Data .....	38
4.3.1 Variabel Kepercayaan .....	39
4.3.2 Variabel Kualitas Pelayanan .....	40
4.3.3 Variabel Citra .....	41
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	42
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.4.1 Uji Validitas .....	42
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	45
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi .....	45
4.5 Pengujian Hipotesis .....	48
4.5.1 Pengujian Secara Parsial .....	48
4.5.2 Pengujian Secara Simultan .....	49
4.6 Interpretasi Hasil Penelitian .....	50
4.6.1 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	50

4.6.3 Pengaruh Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51
4.6.8 Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	51

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Simpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	53
5.4 Pengembangan Penelitian Selanjutnya .....	54
DAFTAR REFERENSI .....	55

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Helpdesk .....	35

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Bobot Nilai Skala Likert .....	30
Tabel 3.2 Indikator Variabel Penelitian .....	30
Tabel 4.1 Deskripsi Responden .....	37
Tabel 4.2 Skala Penilaian .....	39
Tabel 4.3 Rekap Tanggapan Responden Tentang Kepercayaan .....	39
Tabel 4.4 Rekap Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 4.5 Rekap Tanggapan Responden Tentang Citra .....	41
Tabel 4.6 Rekap Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepercayaan .....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Citra .....	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4.12 Koefisien Korelasi Parsial Variabel X <sub>1</sub> Dengan Y .....	46
Tabel 4.13 Korelasi Berganda Simultan .....	47
Tabel 4.14 Tabel Pengujian Secara Parsial .....	48
Tabel 4.15 Tabel Pengujian Secara Simultan .....	50