

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kepercayaan  
Terhadap Kepuasan Pengguna

Ammar CCTV Gorontalo

Oleh :

**Saiful Bala**

**Nim. 931 411 127**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

**Pembimbing I**



**Hais Dama, SE., M.Si**  
**NIP. 19730305 200212 1 003**

**Pembimbing II**



**Andi Juanna S.Pd, M.Sc**  
**NIP. 19841126 201012 1 004**

**Mengetahui**  
**Ketua Jurusan Manajemen**



**Hais Dama, SE., M.Si**  
**NIP. 19730305 200212 1 003**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi yang berjudul Pengaruh kepercayaan  
Terhadap Kepuasan Pengguna

Ammar CCTV Gorontalo

Oleh :

**Saiful Bala**

**Nim : 931 411127**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

**Hari/Tanggal : Jumat 22 Desember 2017**

**Waktu : 10.00 – 11.00**

**A. Penguji**

1. **Irwan Yantu, S.Pd., M.Si** (.....)  
NIP. 19731020 200312 1 001
2. **Idris Yanto Niode, S.Pd., MM** (.....)  
NIP. 19781026 200501 1 001
- B. Pembimbing**
3. **Hais Dama, SE., M.Si** (.....)  
NIP. 19730305 200212 1 003
4. **Andi Juanna, S.Pd., M.Sc** (.....)  
NIP. 19841126 201012 1 004

**Gorontalo, Desember 2017**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



**Imran R. Hambali S.Pd, SE, MSA**

**NIP. 19700823 199903 1 005**

## ABSTRAK

**SAIFUL BALA, 931411127, 2017.** “ Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Ammar CCTV Gorontalo ”. Skripsi. Program Studi S1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I (Hais Dama, SE., M.Si), dan Pembimbing II (Andi Juanna, S.Pd., M.Sc)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X (kepercayaan) merupakan variabel *independen* (bebas) terhadap variabel Y (Kepuasan pelanggan) merupakan variabel *dependen* (terikat). Instrument yang digunakan adalah data primer serta untuk menganalisis data digunakan analisis regresi linear sederhana. Populasi penelitian ini adalah Sebanyak 205 pelanggan yang terbagi atas kantor pemerintah, kantor swasta, sekolah, toko dan rumah pribadi. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 orang. Yakni, 44 responden laki-laki dan 23 responden perempuan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Ammar CCTV Pada CV. Attaya Mandiri Ammar CCTV Kota Gorontalo dengan hasil uji diperoleh persamaan regresi linear yaitu  $\hat{Y} = 24,698 + 0,517X$  dan pengujian hipotesis ini diperoleh nilai  $t_{hitung} = 5,787$ . dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  didapat  $t_{tabel (95\% ; 67-1-1)}$  sebesar 1,668. Dari hasil tersebut maka kriteria pengujian yaitu  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $P_{value} < \alpha$  yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan dan koefisien determinasi sebesar 0,340% yang artinya terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 34% serta sisanya 66%. Dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini seperti tingkat harga, promosi, kualitas produk, kualitas layanan.

**Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan pelanggan**

## ABSTRACT

**SAIFUL BALA, 931411127, 2017.** "Influence of Trust towards Satisfaction of Ammar CCTV Gorontalo Users". Skripsi, Bachelor Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Hais Dama, SE.,M.Si and Co-supervisor is Andi Juanna, S.Pd.,M.Sc.

This research uses quantitative method to know the influence of variable X (trust) as independent variable towards variable Y (customer satisfaction) as dependent variable. The research instrument is primary data which aims to analyze the data by using simple linear regression analysis. Research population is 205 customers comprising government offices, private offices, schools, stores and private houses. Meanwhile, research samples are 67 people comprising 44 male and 23 female.

Based on research finding, it can be concluded that there is significant influence of Trust towards Satisfaction of Ammar CCTV Users at CV. Attaya Mandiri Ammar CCTV, City of Gorontalo. The finding obtains linear regression equation namely  $\hat{Y} = 24,698 + 0,517X$  and hypothesis verification obtains value of  $t_{count}$  for 5,787. Then, level significance  $\alpha$  for 0,05 obtains  $t_{table}$  (95% ; 67-1-1) for 1,668. Based on the previous findings, thus criteria of testing namely  $t_{count}$  is higher than  $t_{table}$  or  $P_{value}$  is higher than  $\alpha$  and it means that  $H_0$  is rejected while  $H_a$  is accepted. Therefore, hypothesis of t test of trust variable has significant influence towards satisfaction of customer and determination coefficient is 0,340% which means that there is influence of trust toward satisfaction of customer for 34% while the remaining 66% is influenced by other variables that are not studied in this research such as level of price, promotion, quality of product and quality of service.

**Keywords:** *Trust, Satisfaction of Customer*

