

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN INDRIVE
DI KECAMATAN ARCAMANIK KOTA BANDUNG**
SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana
Manajemen*



Diajukan oleh:
Apriliani Nurcahya
NIM: 2261201109

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL – AITAAM
BANDUNG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN inDrive
DI KECAMATAN ARCAMANIK KOTA BANDUNG**

Diajukan oleh:

Apriliani Nurcahya

NIM: 2261201109

Telah disetujui oleh:

Pembimbing

Andri Asmari, S.E., M.M

NIDN. 0408087911

Bandung, 10 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN inDrive DI KECAMATAN**

ARCAMANIK KOTA BANDUNG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Apriliani Nurcahya

NIM: 2261201109

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal : 15 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi

Yesi Suhartini, S.E., M.M.
NIDN. 0427078703

Yesi

Penguji 1

Dr. Yusnaini, S.E., M.M.
NIDN. 0417087201

Dr. Yusnaini

Penguji 2

Rizka Noristaman, S.E., M.M.
NIDN. 0422118605

Rizka Noristaman

Bandung, 15 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam

Dr. Yusnaini

Dr. Yusnaini, S.E., M.M.

NIDN. 0417087201

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam, serta benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 15 Juli 2026

Penulis

Pembimbing



(Apriliani Nurcahya)

NIM: 2261201109

Andri Asmari S.E., M.M.

NIDN: 0408087911

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen inDrive di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna inDrive di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori sangat setuju dengan total skor 4.042, kepercayaan berada pada kategori sangat setuju dengan total skor 3.245, dan kepuasan konsumen berada pada kategori sangat setuju dengan total skor 2.459. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000, sedangkan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,004. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,691 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu menjelaskan kepuasan konsumen sebesar 69,1%, sedangkan sisanya 30,9% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Konsumen, inDrive, Transportasi *Online*

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of service quality and trust on inDrive consumer satisfaction in Arcamanik District, Bandung City. This research used a quantitative method with descriptive and verificative approaches. The population in this study consisted of inDrive users in Arcamanik District, Bandung City, with a sample of 96 respondents selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS. The results show that service quality is in the strongly agree category with a total score of 4,042, trust is in the strongly agree category with a total score of 3,245, and consumer satisfaction is in the strongly agree category with a total score of 2,459. The partial test shows that service quality has a positive and significant effect on consumer satisfaction with a significance value of 0.000, while trust also has a positive and significant effect with a significance value of 0.004. The simultaneous test shows that service quality and trust jointly have a significant effect on consumer satisfaction with a significance value of 0.000. The R Square value of 0.691 indicates that service quality and trust explain 69.1% of consumer satisfaction, while the remaining 30.9% is explained by other variables outside this study.

Keywords: Service Quality, Trust, Consumer Satisfaction, inDrive, Online Transportation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen inDrive di Kecamatan Arcamanik Kota Bandung”. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan teladan dan motivasi untuk senantiasa menjadi pribadi yang lebih baik. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.

1. Fatimah Nurjannati Iskandar, S.E., M.Ak sebagai Rektor Universitas Sali Al-Aitaam.
2. Andri Asmari, S.E., M.M. sebagai Bidang Akademik dan Kurikulum.
3. Dian Haerana, S.T. sebagai Bidang Keuangan dan Sarana Prsarana
4. Ir. Arif Nugraha, M.M. sebagai bidang kemahasiswaan dan Penerimaan Mahasiswa Baru.
5. Dr. Yusnaini, S.E., M.M. sebagai dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
6. Yesi Suhartini, S.E., M.M. sebagai Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam.
7. Andri Asmari, S.E., M.M. sebagai Dosen Pembimbing yang selama proses penyusunan skripsi ini memberikan komentar, saran, kritik, dan koreksi dengan penuh perhatian sejak awal penyusunan hingga skripsi ini selesai.
8. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Staf Pengajar di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Sali Al-Aitaam.
9. Ibu Siti Kania Ellyawati, ibu hebat dan tangguh yang selalu menjadi ibu sekaligus ayah. Terima kasih untuk doa, cinta, dan perjuangan yang tidak pernah habis. Skripsi ini adalah bukti kecil bahwa perjuangan Ibu tidak sia-sia.

10. Bapak Agus Herlambang, terima kasih atas doa dan kebaikan yang telah diberikan. Semoga Bapak selalu sehat dan bahagia.
11. Teman-teman seperjuangan penulis di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam, yang selalu memberikan semangat, menemani mengerjakan skripsi bareng, bertukar diskusi dan pikiran, serta saling mendukung satu sama lain. Terima kasih untuk kebersamaan yang membuat perjalanan skripsi ini terasa tidak sendiri. Nama kalian tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, tetapi setiap bantuan dan dukungan kalian sangat berarti bagi penulis. Semoga kita semua sukses dan mencapai gelar sarjana bersama-sama.
12. Saya sendiri, Apriliani Nurcahya, yang tidak pernah benar-benar menyerah. Terima kasih telah tetap melangkah meski berat, dan kepada *Ardha* motor setia yang menemani setiap perjalanan panjang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, baik dari segi penyusunan, penulisan, maupun isi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Bandung, 4 Mei 2026



Apriliani Nurcahya

NIM. 2261201109

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis	10
1.6.2 Manfaat praktis.....	11
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.2.1 Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service quality</i>)	14
2.2.1 Definisi kualitas pelayanan menurut para ahli	15
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.2.3 Karakteristik Jasa	16
2.2.4 Bauran Pemasaran Jasa (7P)	17
2.3 Kepercayaan.....	19

2.4.1	Definisi Kepercayaan	19
2.4.2	Indikator Kepercayaan	19
2.4	Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.1	Definisi Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	20
2.4.3	Indikator kepuasan	21
2.5	Penelitian Terdahulu.....	22
2.6	Kerangka Berpikir.....	23
2.7	Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III	METODE PENELITIAN.....	29
3.1	Metode Penelitian.....	29
3.2	Objek Penelitian	29
3.3	Tempat Dan Waktu Penelitian.....	28
3.3.1.	Tempat Penelitian.....	28
3.3.2.	Waktu penelitian.....	28
3.4	Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	30
3.4.1	Variabel Penelitian	30
3.4.2.	Operasionalisasi Variabel	30
3.4.3.	Skala Pengukuran.....	33
3.5	Populasi Dan Pengambilan Teknik Sampel	34
3.5.1.	Populasi.....	34
2.1.2	Sampel.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.1.	Pengertian Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.2.	Jenis Data	36
3.6.3.	Metode Pengumpulan Data Yang Digunakan	36
3.7	Uji Kualitas Data.....	38
3.7.1.	Uji Validitas.....	38
3.7.2.	Uji Realibilitas	39
3.8	Tenik Analisis Data	40
3.8.1.	Pengertian Teknik Analisis Data	40

3.8.2.	Statistik Deskriptif	40
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik	41
3.8.4	Analisis regresi linear berganda	42
3.8.5.	Koefisien Determinasi (R_2)	43
3.8.6.	Uji Hipotesis	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1	Profil Singkat Indrive	46
4.1.2	Sejarah Dan Pendiri Indrive	47
4.1.3	Visi, Misi, Dan Nilai indrive	47
4.1.4	inDrive dalam Konteks Kecamatan Arcamanik Kota Bandung....	48
4.2	Profil Responden	49
4.3	Uji Kualitas Data	51
4.3.1	Uji Validitas	51
4.3.2	Uji Reliabilitas	52
4.4	Analisis Deskriptif	53
4.4.1	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	54
4.4.2	Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	55
4.4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen	56
4.5	Uji Asumsi Klasik	58
4.5.1	Uji Normalitas	58
4.5.2	Uji Multikolinearitas	58
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	59
4.6	Analisis Regresi Linear Berganda	60
4.6.1	Koefisien Determinasi	61
4.6.2	Uji Parsial (Uji t)	61
4.6.3	Uji Simultan (Uji F)	62
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.7.1	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	64
BAB 5 PENUTUP		65
5.1	Kesimpulan	65

5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN.....		70



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pedoman Resmi inDrive yang Berkaitan dengan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan .3	
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survey Kualitas Pelayanan.....3	
Tabel 1.3 Hasil Pra-Survei Kepercayaan.....6	
Tabel 1.4 Hasil Pra-Survei Kepuasan Konsumen.....6	
Tabel 2.1 Indikator Kualitas Pelayanan..... 16	
Tabel 2.2 indikator kepercayaan..... 19	
Tabel 2 3 Indikator Kepuasan..... 22	
Tabel 3 1 Tabel waktu penelitian..... 28	
Tabel 3 2 Operasionalisasi Variabel 30	
Tabel 3 3 Skala pengukuran 33	
Tabel 4 1 Visi, Misi, dan Nilai inDrive 48	
Tabel 4 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 49	
Tabel 4 3 Profil Responden berdasarkan usia..... 49	
Tabel 4 4 profil responden berdasarkan pekerjaan 50	
Tabel 4 5 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Indrive 50	
Tabel 4 6 Hasil Uji Validitas..... 51	
Tabel 4 7 Hasil Uji Reliabilitas 53	
Tabel 4 8 Kriteria Penilaian Analisis Deskriptif..... 54	
Tabel 4 9 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan 54	
Tabel 4 10 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepercayaan..... 55	
Tabel 4 11 Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan 57	
Tabel 4 12 Hasil Uji Normalitas..... 58	
Tabel 4 13 Hasil Uji Multikolinearitas 58	
Tabel 4 14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 60	
Tabel 4 15 Hasil Koefisien Determinasi..... 61	
Tabel 4 16 Hasil Uji Parsial (Uji t)..... 62	
Tabel 4 17 Hasil Uji Simultan (Uji F) 62	
Tabel 4 18 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis 64	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka pemikiran	25
Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Olah Data Pra-Survei.....	70
Lampiran 2 Hasil Olah Data Pra Survei Kepercayaan (X2)	70
Lampiran 3 Kepuasan (Y)	70
lampiran 4 kartu bimbingan	71
lampiran 5 Uji Validitas X1	71
lampiran 6 Uji Validitas X2	72
lampiran 7 Uji Valditas Y	73
Lampiran 8 Uji Reliabilitas X1	74
Lampiran 9 Uji Reliabilitas X2	74
Lampiran 10 Uji Reliabilitas Y	74
Lampiran 11 Uji Deskriptif	74
Lampiran 12 Uji Normalitas	75
Lampiran 13 Uji Multikolinearitas.....	75
Lampiran 14 Uji Heteroskedastisitas	76
Lampiran 15 Uji Regresi Linear Berganda.....	76
Lampiran 16 Uji T (Parsial).....	76
Lampiran 17 Uji F (Simultan).....	77

