

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA SERAYU *HOMESTAY* SYARIAH**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Manajemen



Oleh:

Syahrul Rahmad Ifdullah

202110160311312

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERAYU HOMESTAY SYARIAH**

Oleh :

Syahrul Rahmad Ifdullah

202110160311312

Diterima dan disetujui
pada tanggal 25 Oktober 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Eka Kadharpa Utama Dewayani, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

M. Sri Wahyuni, S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERAYU *HOMESTAY* SYARIAH

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Syahrul Rahmad Iftullah

NIM : 202110160311312

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 25 Oktober 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. Rahmad Wijaya, S.E., M.M.

Pembimbing II : Eka Kadharpa Utama Dewayani, S.E., M.M.

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Penguji II : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ketua Program Studi,

M. Sri Widyanti, S., S.E., M.E., Ph.D.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syahrul Rahmad Ifdullah
NIM : 202110160311312
Program Studi : Manajemen
Surel : syahrulifdullah@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 17 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan,



Syahrul Rahmad Ifdullah

The Influence of Service Quality and Trust on Customer Satisfaction at Serayu Homestay Syariah

Syahrul Rahmad Ifdullah
Department of Management, FEB UMM
E-mail : syahrulifdullah@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality and customer trust on visitor satisfaction at Serayu Homestay Syariah in Malang City. The type of research used is quantitative research with an associative approach. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 119 respondents who were visitors of Serayu Homestay Syariah, using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 22. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and customer trust also has a positive and significant effect on customer satisfaction. This means that both independent variables contribute significantly to increasing customer satisfaction at Serayu Homestay Syariah. The coefficient of determination (R^2) shows that 32.8% of the variation in customer satisfaction can be explained by service quality and trust, while the remaining 67.2% is influenced by other factors outside the study. The dominant test results show that service quality is the most influential variable on customer satisfaction. Thus, it can be concluded that the better the service quality provided and the higher the customer trust, the higher the level of customer satisfaction at Serayu Homestay Syariah. Therefore, the homestay owner is expected to continuously improve service quality and maintain customer trust to create a satisfying lodging experience.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Serayu *Homestay* Syariah

Syahrul Rahmad Ifdullah
Program Studi Manajemen, FEB UMM
E-mail : syahrulifdullah@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pengunjung pada Serayu *Homestay* Syariah di Kota Malang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 119 responden yang merupakan pengunjung Serayu *Homestay* Syariah, dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive* sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, begitu pula kepercayaan pelanggan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti kedua variabel independen tersebut berkontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Serayu *Homestay* Syariah. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa 32,8% variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dan kepercayaan, sedangkan sisanya 67,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji dominan menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan variabel berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan dan semakin tinggi kepercayaan pelanggan, maka tingkat kepuasan pelanggan di Serayu *Homestay* Syariah akan semakin meningkat. Oleh karena itu, pemilik penginapan diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan serta menjaga kepercayaan pelanggan untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Promosi Penjualan Melalui Flash Sale Dan Live Streaming Pada E-Commerce Shopee Terhadap Keputusan Pembelian Di Universitas Muhammadiyah Malang” ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menghadapi berbagai tantangan dan hambatan yang menguji kesabaran dan ketekunan saya. Namun, berkat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Saya menyadari bahwa tanpa arahan dan dukungan dari para pembimbing, dosen, keluarga, dan teman-teman, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu saya selama proses ini.

Dalam penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah saya ini di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang studi manajemen, serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca dan peneliti selanjutnya. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini. Setiap dukungan dan bantuan yang diberikan sangat berarti dalam perjalanan penulis. Penulis menyadari bahwa setiap langkah yang diambil dalam proses ini tidak dapat dilakukan sendiri. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof Dr. Idah Zuhroh, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. R. Iqbal Robbie S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Rahmad Wijaya, S.E., M.M. dan Eka Kadharpa Utama Dewayani, SE., MM. sebagai Pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan kepada saya dan terimakasih atas bantuan yang telah diberikan selama menjalani masa studi.
5. Bapak dan Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan koreksi dalam menyempurnakan skripsi ini.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang sudah memberikan ilmu dan pembelajaran selama saya menempuh perkuliahan.
7. Mistiani, terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada mama, yang telah memberikan kasih sayang dan dukungan tanpa henti. Ketulusan dan kebijaksanaan Mama selalu menjadi sumber inspirasi dalam setiap langkah penulis. Pengorbanan dan cinta yang Mama tunjukkan telah membangun fondasi yang kuat dalam hidup penulis, mengajarkan arti ketekunan dan kesabaran. Setiap nasihat dan dorongan Mama selalu mengingatkan penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan.
8. Hadi Susanto, ayah tercinta yang selalu memotivasi dan mendukung semua pendidikan yang penulis inginkan, terima kasih kepada bapak, yang telah menjadi panutan dalam hidup penulis. Kebijaksanaan dan keteguhan bapak dalam menghadapi setiap rintangan telah mengajarkan penulis arti keberanian dan tanggung jawab. Penulis berharap dapat meneruskan nilai-nilai yang Ayah tanamkan, serta membuat Ayah bangga atas pencapaian ini.
9. Yugo Muhammad Nurullah dan Muhammad Rizki Setiawan Hadi, kakak yang selalu mendorong saya dan meyakinkan saya bahwa saya pantas menjadi adik yang baik bagi mereka.
10. Untuk teman-teman di perkuliahan anak-anak pengangguran, teman praktikum, Antaf, Rangga, Haidar, dan Aksan terimakasih sudah memberi dukungan dan menjadi penyemangat dari awal perkuliahan hingga di tahap penulisan skripsi ini.
11. Untuk Syahrul Rahmad Ifdullah, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri atas perjuangan dan dedikasi yang telah ditunjukkan selama proses ini. Setiap kegagalan dan keberhasilan yang dialami menjadi pelajaran berharga dalam membangun ketahanan dan komitmen. Skripsi ini adalah langkah penting menuju tujuan yang lebih besar, dan penulis berharap dapat terus belajar dan berkontribusi positif di masa depan.

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | 1 |
| LEMBAR PERSETUJUAN | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| ABSTRACT | iv |
| ABSTRAK | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 9 |
| BAB II | 11 |
| KAJIAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2.1.2 Kualitas Layanan | 13 |
| 2.1.3. Kepercayaan Pelanggan..... | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 3.3 Kerangka Berpikir..... | 24 |
| 3.4 Hipotesis | 25 |
| BAB III | 27 |
| METODE PENELITIAN | 27 |
| 3.1 Jenis Desain Penelitian | 27 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 27 |
| 3.3 Populasi dan Teknik Sampling | 27 |
| 3.3.1 Populasi..... | 27 |

| | | |
|-------------------------------------|---|-----------|
| 3.3.2 | Sampel | 27 |
| 3.4 | Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data | 29 |
| 3.4.1 | Sumber Data | 29 |
| 3.4.2 | Teknik Pengumpulan Data..... | 29 |
| 3.5 | Definisi Operasional Variabel..... | 30 |
| 3.6 | Pengujian Instrumen | 33 |
| 3.6.1 | Uji Validitas | 33 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.7 | Metode Analisis Data..... | 37 |
| 3.7.1 | Uji Asumsi Klasik..... | 37 |
| 3.8 | Analisis Data..... | 38 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif | 38 |
| 3.8.2 | Analisis Regresi Linier Berganda | 39 |
| 3.9 | Uji Hipotesis | 40 |
| 3.9.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)..... | 40 |
| 3.9.2 | Koefisien Determinasi R^2 | 41 |
| BAB IV | | 43 |
| ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | | 43 |
| 4.1 | Analisis Data..... | 43 |
| 4.1.1 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 43 |
| 4.2 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 49 |
| 4.2.1 | Uji Normalitas..... | 49 |
| 4.2.2 | Uji Multikolinieritas | 50 |
| 4.2.3 | Uji Heterokedastisitas | 50 |
| 4.3 | Teknik Analisis Data | 51 |
| 4.3.1 | Analisis Rentang Skala | 51 |
| 4.3.2 | Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| 4.3.5 | Koefisien determinasi r^2 | 57 |
| 4.4 | Hasil Uji Hipotesis..... | 57 |
| 4.4.1 | Uji T..... | 57 |
| 4.4.2 | Uji Dominan | 59 |
| BAB V | | 73 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 73 |
| 5.1 | Kesimpulan | 73 |

| | | |
|-----------------------------|-------------|-----------|
| 5.2 | Saran | 73 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 75 |
| LAMPIRAN | | 79 |

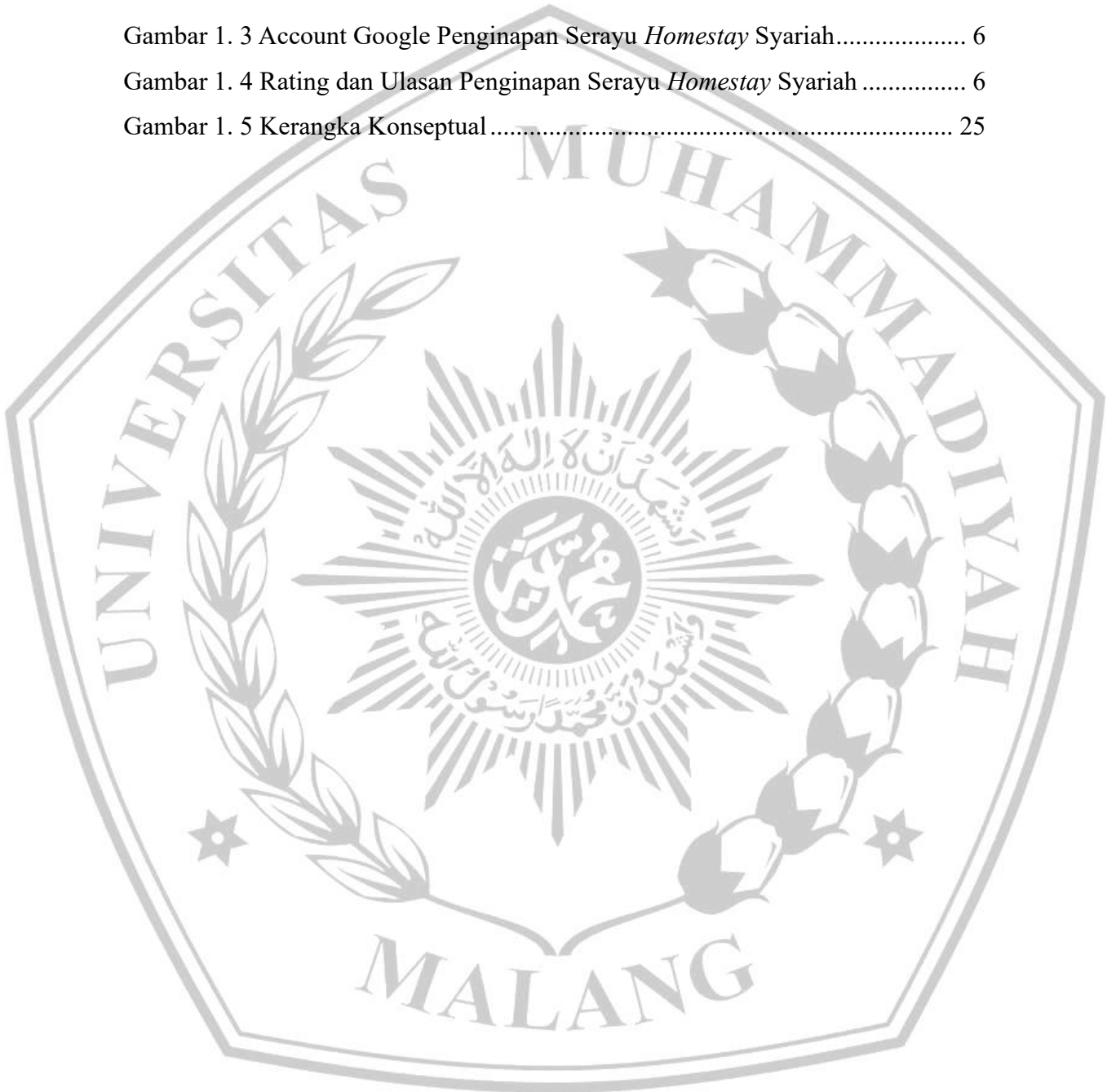


DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 1 Frekuensi Penilaian Pelanggan | 7 |
| Table 2 Data Sampel Jenis Keluhan Konsumen Dari Ulasan Penginapan Serayu Homestay Syariah | 7 |
| Table 3 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| Table 4 Skala Likert | 30 |
| Table 5 Definisi Operasional Variabel | 31 |
| Table 6 Hasil Uji Validitas | 34 |
| Table 7 Hasil Uji Reliabilitas | 36 |
| Table 8 Rentang Skala..... | 39 |
| Table 9 Distribusi Responden Berdasarkan Usia..... | 44 |
| Table 10 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Saat Ini..... | 44 |
| Table 11 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 46 |
| Table 12 Distribusi Responden Berdasarkan Alasan Menginap | 47 |
| Table 13 Distribusi Responden Berdasarkan Alasan Menginap | 48 |
| Table 14 Distribusi Responden Berdasarkan Sumber Informasi Homestay | 49 |
| Table 15 Hasil Uji Normalitas | 49 |
| Table 16 Hasil Uji Multikolinearitas..... | 50 |
| Table 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 50 |
| Table 18 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Layanan..... | 51 |
| Table 19 Rentang Skala Variabel Kepercayaan | 52 |
| Table 20 Rentang Skala Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 53 |
| Table 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 54 |
| Table 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi r^2 | 57 |
| Table 24 Ringkasan Hasil Analisis Regresi | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Data Jumlah Pengunjung Kamar Hotel Non Bintang | 3 |
| Gambar 1. 2 Jumlah Industri Hotel dan Akomodasi di Indonesia | 3 |
| Gambar 1. 3 Account Google Penginapan Serayu <i>Homestay</i> Syariah..... | 6 |
| Gambar 1. 4 Rating dan Ulasan Penginapan Serayu <i>Homestay</i> Syariah | 6 |
| Gambar 1. 5 Kerangka Konseptual..... | 25 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1 Uji Validitas | 79 |
| Lampiran 2 Reliability | 81 |
| Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas | 82 |
| Lampiran 4 Uji Multikolineralitas, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji T dan Uji Dominan..... | 82 |
| Lampiran 5 Uji Heterokedastisitas..... | 83 |
| Lampiran 6 Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan..... | 83 |
| Lampiran 7 Data Kuesioner Variabel Kepercayaan..... | 86 |
| Lampiran 8 Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan | 90 |
| Lampiran 9 Kuesioner Penelitian..... | 94 |
| Lampiran 10 Usia Responden..... | 98 |
| Lampiran 11 Pendidikan Responden | 98 |
| Lampiran 12 Pekerjaan Responden..... | 99 |
| Lampiran 13 Asal Daerah Responden..... | 99 |
| Lampiran 14 Alasan Responden Menginap | 100 |
| Lampiran 15 Sumber Informasi <i>Homestay</i> | 100 |

DAFTAR PUSTAKA

1. Gultom DK, Arif M, Fahmi M. Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *MANEGGGIO J Ilm Megister Manaj.* 2020;3(2):273–82.
2. Rajagukguk RJ, Kasmiruddin. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel (Kasus Pt. Mewah Kencana Motor Pekanbaru). *Jom Fisip.* 2015;2(2):1–13.
3. Kotler P, Keller KL. *Marketing Management.* Global Edi. New York: Pearson Education; 2016.
4. Munzir T, Tanjung R, Ismanto W, Arifin A, Manan A. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah. *J Dimens.* 2021;10(1):178–96.
5. Fajri V, Wahyudi D. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel 101 Urban Thamrin Jakarta. *Semin Nas Pariwisata dan Kewirausahaan.* 2025;4(1):704–12.
6. Jasfar F. *Teori dan Aplikasi 9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa SDM, Inovasi, dan Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: Salemba Empat; 2012.
7. Yulita R, Safrizal, Aritonang S. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bengkel Parna Jaya Motor. *J Akunt dan Manaj Bisnis.* 2022;2(2):141–8.
8. Sukmawati I, Massie JD. *The Effects of Service Quality Mediated By Customer Satisfaction and Trust Toward Customer Loyalty in PT Air Manado.* 2015;3(3):729–42.
9. Direktorat Badan Pusat Statistik. *Badan Pusat Statistik. 2024. Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2024.*
10. Wibisono AD, Cahyadi L. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce. *J Manaj Bisnis Digit Terkini.* 2024;1(2):12–28.
11. Engel JF, Blackwell RD, Miniard PW. *Perilaku Konsumen.* 6th Editio. Jakarta: Binarupa Aksara; 1995.

12. Hansemark, Albinsson. Customer satisfaction and retention: the experiences of individual employees. *Manag Serv Qual An Int J.* 2004;14(1):40–57.
13. Kotler P, Keller KL. *A Framework for Marketing Management.* 6 th. Boston: Pearson Education Limited; 2016.
14. Grönroos C. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach.* 2nd ed. Chichester: Wiley; 2005.
15. Grönroos C. *Service Management and Marketing: Managing the Moment of. Thruth in Service Competition.* Lexington: Mass: Lexington Books; 1984.
16. Parasuraman A, Berry LL, Zeithaml VA. SERVEQUAL: A Multiple Item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *J Retail Vol;* 67 No4. 1988;64:12–40.
17. Mayer RC, Davis JH, Schoorman DF. An Integrative Model of Organizational Trust. *Acad Manag Rev.* 1995;20(3):709–34.
18. Septiani M, Alim S. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Physical Evidence, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Mbia [Internet].* 2024;23(3):279–96. Available from: <https://jit.binadarma.ac.id/journal/index.php/mbia/article/view/3513%0Ahttps://jit.binadarma.ac.id/journal/index.php/mbia/article/download/3513/1544>
19. Sahyuni, Utha R, Manan LA, Aysawa WOF. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Patuno Resort Di Kabupaten Wakatobi. *Sultra J Econ Bus.* 2024;5(1):201–13.
20. Suryadi SNS, Sulistyawati NLKS, Sabudi INS. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Laguna, a Luxury Collection Resort & Spa, Nusa Dua, Bali. *Formosa J Appl Sci.* 2024;3(8):3583–94.
21. Donovan R, Fadillah A. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor. *J Ilm Pariwisata Kesatuan.* 2021;1(1):1–8.
22. Ovidani Z, Hidajat W. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan PAda Hotel Dafam Semarang.

- JIAB J Ilmu Adm Bisnis. 2022;9(2):167–74.
23. Farhaeni M, Prami D, Andika MR. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Prime Plaza Hotel Sanur. *JUMANIS J Manag Bus*. 2025;1(1):28–40.
 24. Wulandari S, Asdi, Basir B. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Villa Kampoeng Anda. 2025;4(1):223–36.
 25. Sedana IGAP, Susila IMGD, Rusmiati NN. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Wisatawan pad Puri Sabina Bed & Breakfast Jimbaran Bali. *J Mosaik Hosp [Internet]*. 2023;6(2):53–61. Available from: <https://doi.org/10.51713/jmh.2024.6219>
 26. Kasinem. Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bukit Sereho Lahat. *J Media Wahana Ekon*. 2021;17(04):329–39.
 27. Dedy A, Alfandi Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *J Sains Manaj*. 2022;4(1):18–25.
 28. Yuliamir H, Satatoe YY, Hadi S, Rahayu E, Palupiningtyas D. Peranan kepuasan dalam memediasi pengaruh kualitas layanan, customer experince, dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen hotel bintang 4 di Kota Semarang. *J Manaj Perhotelan dan Pariwisata*. 2023;6(1):42–53.
 29. Valencia K. Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Aquarius Boutique Hotel Sampit. *E-Jurnal Surpl (J Ilmu Manaj dan Kewirausahaan)*. 2024;4(1):160–9.
 30. Waoma CY, Hikmah H. Pengaruh Kepercayaan, Daya Tarik Dan Privasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Cardinal Lucky Star Batam. *Postgrad Manag J*. 2024;4(1):195–203.
 31. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta; 2013.
 32. Malhotra NK. *Riset Pemasaran: Pendekatan Terapan* . Edisi 4, J. Indeks; 2010.

33. Irawan H. Indonesian Customer Satisfaction. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2003.
34. Tjiptono F. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian. Yogyakarta: Andi; 2019. 378–379 p.
35. Berliana F, Mashadi M. Pengaruh Service Quality Dan Customer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention Pada Restaurant Pochajjang Bogor Di Masa Pasca Pandemi Covid-19. *J Ilm Manaj Kesatuan*. 2022;10(2):285–92.
36. Kotler P. Manajemen Pemasaran. Millenium. Molan B, editor. Jakarta: Pt. Prenhallindo; 2008.
37. Nielasari A, Yohana C, Fidhyallah NF. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen pada Restoran X. *J Bisnis, Manajemen, dan Keuang*. 2021;2(3):757–68.
38. Taylor SA, Baker TL. An assesement of The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfation In the Formation Of Consumer Purchase Intentions. *J Retail*. 1994;70(2):63–178.
39. Yuliana S, Maskur A. Pengaruh Kualitas Produk , Persepsi Harga , Kualitas Layanan Abstrak. *SEIKO J Manag Bus*. 2022;5(c):559–73.
40. Darma B. Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²). Jakarta: Guepedia; 2021. 7–8 p.
41. Ghozali I. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro; 2018.
42. Maurice A, Refiyana C. Uji Asumsi Klasik dalam Regresi Linier pada Perhitungan Menggunakan Laporan Keuangan di Sektor Telekomunikasi Bursa Efek Indonesia (BEI). 2024;1(2):107–18.
43. Riduwan, Kuncoro EA. Cara Menggunakan Dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta; 2017.
44. Jasmin M, Ridwan, Asbara W. Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Malatunrung Rezkindo. *J Manaj dan Akunt*. 2023;1:338–48.

45. Mittal D, Agrawal SR. Price transparency reflects assurance and reliability. *J Retail Consum Serv.* 2016;31:43–51.





Lembaga Informasi dan Publikasi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang
Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 17/10/2025

Kode : 2783756593
Nama : Syahrul Rahmad Ifdullah
NIM : 202110160311312
Prodi : Manajemen
Judul Penelitian : Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Serayu Homestay Syahriah
Persentase Plagiasi : 4%
Keterangan : **LULUS**

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

