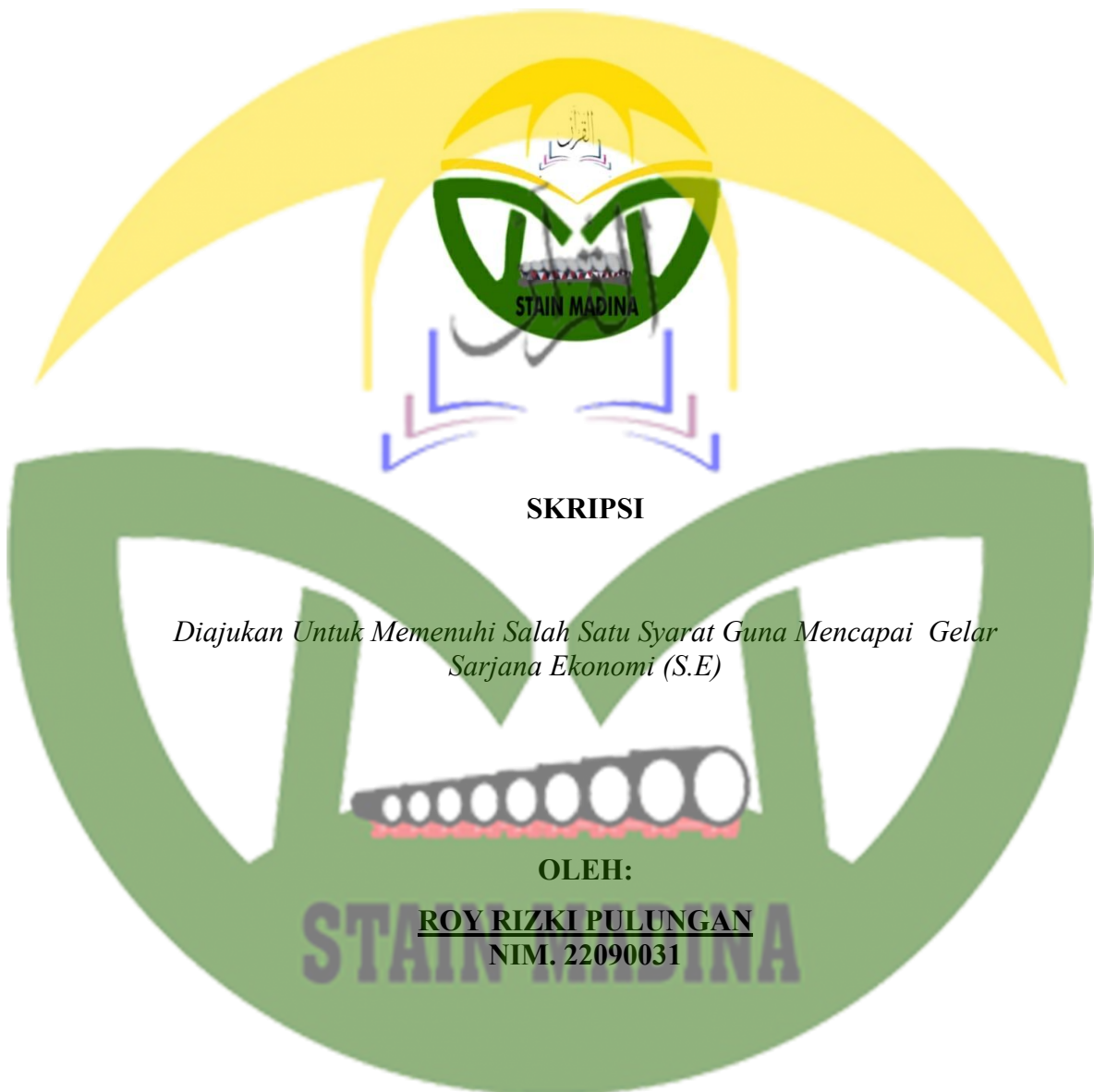


**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD
KENANGAN AYAH DI KELURAHAN KOTASANTAR**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)*

OLEH:

ROY RIZKI PULUNGAN

NIM. 22090031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

**PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN KEPERCAYAAN
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UD
KENANGAN AYAH DI KELURAHAN KOTASANTAR**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)*

OLEH:

ROY RIZKI PULUNGAN
NIM. 22090031

Pembimbing I

Pembimbing II

ANDY HARIM, M.M
NIP. 1986092519031009

MUHLISAH LUBIS, M.M
NIP. 198804142019082001

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
MANDAILING NATAL
TAHUN 2026**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Roy Rizki Pulungan
NIM : 22090031
Tempat/ Tanggal Lahir : Hutasantar/ 10 Oktober 2001
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Kotasantar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasantar”** adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Panyabungan, September 2026

Yang membuat Pernyataan



Roy Rizki Pulungan
NIM. 22090031

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama Roy Rizki Pulungan, NIM: 22090031 dengan judul **"Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar"** Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi syarat untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.
Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Panyabungan, September 2026

Pembimbing I



ANDY HARTIM, M.M
NIP. 198609252019031009

Pembimbing II

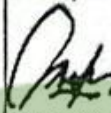
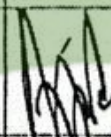
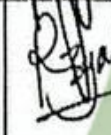


MUHLISAH LUBIS, M.M
NIP. 198804142019082001

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi ini berjudul "Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar." a.n Roy Rizki Pulungan, NIM. 22090031, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Program Sarjana Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Mandailing Natal yang dilaksanakan tanggal 29 September 2026.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

NO	Nama/NIP Penguji	Jabatan dalam TIM	Tanda Tangan	Tanggal Persetujuan
1	Sari Fitri, M.E NIP. 199006122019032017	Ketua Sidang/ Penguji I		6/10/2026
2	Mufti Fahrizal, M.M NIP. 198903292020121009	Sekretaris Sidang/Penguji II		6/10/2026
3	Andy Hakim, M.M NIP. 198609252019031009	Penguji III		6/10/2026
4	Rizka Ar Rahmah, M.E NIP. 199108042019032016	Penguji IV		6/10/2026

Mandailing Natal, Oktober 2026

Mengetahui,

Ketua STAIN Mandailing Natal


Dr. Alim Samsul Lubis, M.Ed
NIP. 197305012003121004

ABSTRAK

Roy Rizki Pulungan (NIM: 22090031) Judul Skripsi: "Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar. Penelitian dilatarbelakangi oleh keluhan pelanggan terkait pelayanan yang kurang cepat saat toko ramai, sikap karyawan yang belum konsisten, serta informasi harga dan spesifikasi produk yang kurang jelas. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Jumlah sampel ditentukan dengan rumus Lemeshow sehingga diperoleh 96 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS versi 25, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pelayanan karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 5,027 > t_{tabel} 1,986$; sig. $0,000 < 0,05$). Kepercayaan konsumen juga berpengaruh positif dan signifikan ($t_{hitung} 3,560 > t_{tabel} 1,986$; sig. $0,001 < 0,05$). Secara simultan, keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($F_{hitung} 31,056 > F_{tabel} 3,09$; sig. $0,000 < 0,05$). Nilai Adjusted R Square sebesar 0,388 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 38,8% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 61,2% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: pelayanan karyawan, kepercayaan konsumen, kepuasan pelanggan

STAIN MADINA

ABSTRACT

Roy Rizki Pulungan (NIM: 22090031) Thesis Title: "The Effect of Employee Service and Consumer Trust on Customer Satisfaction at UD Kenangan Ayah in Kotasiantar Village"

This study aims to determine the effect of employee service and consumer trust on customer satisfaction at UD Kenangan Ayah in Kotasiantar Village. It was motivated by customer complaints about slow service during busy hours, inconsistent employee attitudes, and unclear information on product prices and specifications. This quantitative study used purposive sampling, and the Lemeshow formula yielded a sample of 96 respondents. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS version 25, including validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination. The results show that employee service has a positive and significant partial effect on customer satisfaction (t-count 5.027 > t-table 1.986; sig. 0.000 < 0.05). Consumer trust also has a positive and significant partial effect (t-count 3.560 > t-table 1.986; sig. 0.001 < 0.05). Simultaneously, both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction (F-count 31.056 > F-table 3.09; sig. 0.000 < 0.05). The Adjusted R Square of 0.388 indicates that both variables explain 38.8% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 61.2% is influenced by other factors not examined in this study.

Keywords: employee service, consumer trust, customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, petunjuk, kesehatan, serta kemudahan kepada penulis, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar”** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa penulis haturkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman.

Adapun skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam STAIN Mandailing Natal. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tentunya banyak mendapatkan arahan dan bimbingan, bantuan serta doa dari banyak pihak yang terkait. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ardi Pulungan dan Ibunda Samsiah Harahap, serta seluruh keluarga yang senantiasa menjadi sumber kekuatan, ketulusan, dan doa bagi penulis. Terima kasih atas setiap kasih sayang yang tidak pernah berkurang, doa yang tidak pernah putus, serta pengorbanan yang mungkin tidak akan pernah mampu penulis balas dengan sepadan. Di balik setiap langkah yang penulis tempuh, selalu ada doa dan harapan Ayah, Ibu, serta keluarga yang menjadi penguat ketika perjalanan terasa berat. Terima kasih telah menjadi tempat penulis pulang, tempat menemukan ketenangan, dan alasan untuk terus bertahan dalam setiap keadaan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, umur panjang, dan keberkahan kepada Ayah, Ibu, serta seluruh keluarga. Semoga suatu hari nanti penulis dapat membalas segala kebaikan dan perjuangan yang telah diberikan dengan kebahagiaan dan kebanggaan. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai

bentuk kecil dari cinta, rasa hormat, dan terima kasih yang tak terhingga kepada keluarga tercinta.

2. Ketua Pimpinan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, Bapak Dr. Mara Samin Lubis, M. Ed, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
3. Ketua Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Ibu Dr. Ade Khadijatul Z. Hrp, M.M dan Sekretaris Prodi Manajemen Bisnis Syariah, Ibu Nur Halimah M.Pd.I yang telah memberikan arahan, pelayanan, serta dukungan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Dosen pembimbing I, Bapak Andy Hakim M.M dan Dosen Pembimbing II, Ibu Muhlisah Lubis, M.M, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, nasehat, koreksi, serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah Swt. membalas segala kebaikan dan menjadikan ilmu yang diberikan sebagai amal jariyah.
5. Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Andy Hakim M.M yang telah memberikan arahan, perhatian, dan bimbingan kepada penulis selama menjalani proses pendidikan di Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.
6. Seluruh dosen pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, nasehat dan bantuan kepada penulis selama menempuh pendidikan. Semoga segala ilmu yang diberikan menjadi amal yang bernilai disisi Allah Swt.
7. Pemilik usaha UD Kenangan Ayah, Bagus Ardiansyah Lubis yang telah memberikan izin, kesempatan, bantuan dan kerja sama kepada penulis dalam melaksanakan penelitian. Terimakasih atas segala waktu dan dukungan yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
8. Kepada seluruh teman seperjuangan Program Studi Manajemen Bisnis Syariah-B 2022 yang telah berjuang bersama baik suka maupun duka dan saling memberikan semangat dan bantuan satu sama lain.

9. Terima kasih kepada diri saya yang tidak menyerah meskipun berkali-kali merasa lelah dan ingin berhenti. Terima kasih karena tetap berusaha bangun setiap kali jatuh, belajar dari kesalahan, dan tetap melangkah meski jalannya terasa berat. Saya sadar bahwa proses ini tidak mudah, tetapi keberanian untuk terus mencoba adalah **pencapaian tersendiri**. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kemampuan akademik, tetapi juga bukti dari keteguhan hati, kesabaran, dan keyakinan pada diri sendiri. Semoga saya terus mengingat bahwa setiap usaha yang tulus akan membawa hasil, dan perjalanan ini menjadi pijakan untuk menghadapi tantangan berikutnya dalam hidup.

Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penelitian skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dalam meningkatkan mutu pendidikan di masa yang akan datang.

Wassalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Panyabungan, September 2026

Roy Rizki Pulungan

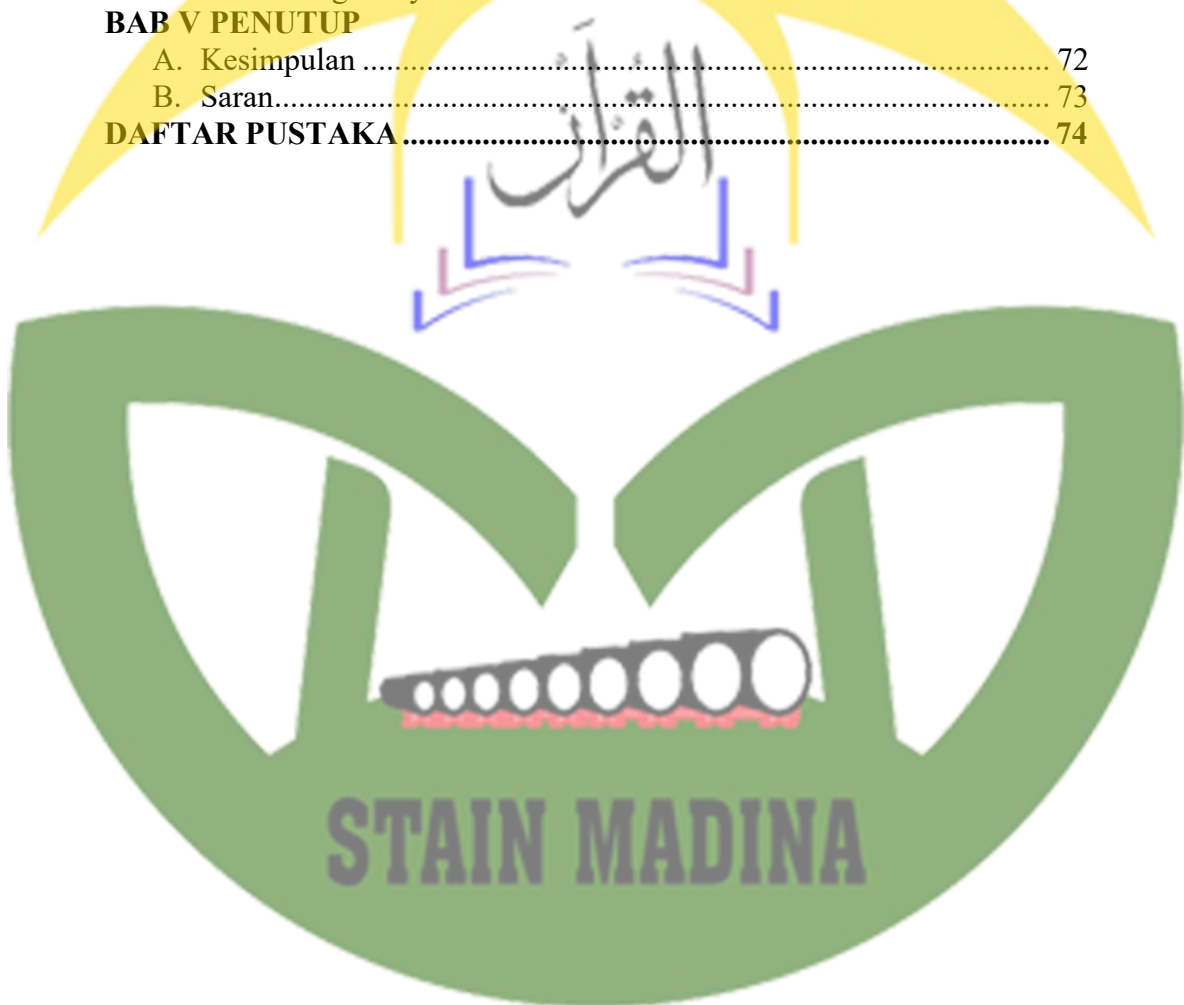
STAIN MADINA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
MOTTO	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Defenisi Operasional Variabel	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Landasan Teori	12
1. Pelayanan Pelanggan	12
a. Pengertian Pelayanan Karyawan	12
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Karyawan	13
c. Indikator Pelayanan Karyawan	16
d. Pelayanan Karyawan Dalam Pandangan Islam	17
2. Kepercayaan Konsumen	18
a. Pengertian Kepercayaan Konsumen	18
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan Konsumen ...	20
c. Indikator Kepercayaan Konsumen	20
d. Kepercayaan Konsumen Dalam Pandangan Islam	21
3. Kepuasan Pelanggan	22
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	23
c. Indikator Kepuasan Pelanggan	25
d. Kepuasan Pelanggan Dalam Pandangan Islam	25
B. Hasil Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Berpikir	37
D. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian	39
1. Tempat Penelitian	39

2. Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40
2. Sampel	41
D. Teknik Pengumpulan Data	43
1. Observasi	43
2. Angket (Kuesioner)	43
3. Dokumentasi	45
E. Teknik Analisis Data	46
1. Uji Persyaratan Analisis	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	47
2. Uji Asumsi Klasik	47
a. Uji Normalitas	47
b. Uji Multikolinearitas	48
c. Uji Heteroskedastisitas	49
d. Regresi Linear Berganda	49
F. Pengujian Hipotesis	50
a. Uji Parsial (Uji T)	50
b. Uji Simultan F	50
c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	52
1. Temuan Umum	52
a. Sejarah UD Kenangan Ayah	52
b. Visi dan Misi UD Kenangan Ayah	53
2. Temuan Khusus	53
a. Deskripsi Responden	53
1) Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
2) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
B. Pembahasan Penelitian	55
1. Hasil Analisis Data	55
a. Uji Instrumen Penelitian	55
1) Uji Validitas	55
2) Uji Reliabilitas	58
2. Uji Asumsi Klasik	59
a. Uji Normalitas	59
b. Uji Multikolinearitas	60
c. Uji Heteroskedastisitas	61
3. Analisis Regresi Linear Berganda	62
4. Teknik Pengujian Hipotesis	63
a. Uji Parsial (Uji t)	63
b. Uji F (Simultan)	64

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
C. Hasil Pembahasan	66
1. Pelayanan Karyawan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kota Siantar	67
2. Kepercayaan Konsumen Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar	68
3. Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar.....	69
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	26
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian	40
Tabel 3.2 Kriteria Jawaban Responden.....	44
Tabel 3.3 Kisi-kisi Kusisioner	45
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 Uji Validitas Pelayanan Karyawan (X1).....	55
Tabel 4.3 Uji Validitas Kepercayaan Konsumen (X2)	56
Tabel 4.4 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Karyawan (X1), Kepercayaan Konsumen (X2), Kepuasan Pelanggan (Y)	58
Tabel 4.6 Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Tabel 4.8 Hasil Uji t.....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	54
Gambar 4.2 Hasil Uji Histogram	59
Gambar 4.3 Hasil Uji P:Plot.....	60
Gambar 4.4 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Usaha.....	77
Lampiran 2. Surat Balasan Observasi	78
Lampiran 3. Surat Penelitian.....	79
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian	80
Lampiran 5. SK Dosen Pembimbing	81
Lampiran 6. Kontrol Bimbingan.....	83
Lampiran 7. Kuesioner.....	85
Lampiran 8. Tabulasi	88
Lampiran 9. Distribusi Nilai R Tabel.....	96
Lampiran 10. Distribusi Nilai T Tabel.....	97
Lampiran 11. Distribusi Nilai F Tabel.....	98
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas	99
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas	103
Lampiran 14. Hasil Asumsi Klasik.....	104
Lampiran 15. Analisis Regresi Berganda.....	105
Lampiran 16. Hasil Uji Hipotesis.....	106
Lampiran 17. Dokumentasi.....	107
Lampiran 18. Cek Turnitin.....	112
Lampiran 19. Daftar Riwayat Hidup.....	113

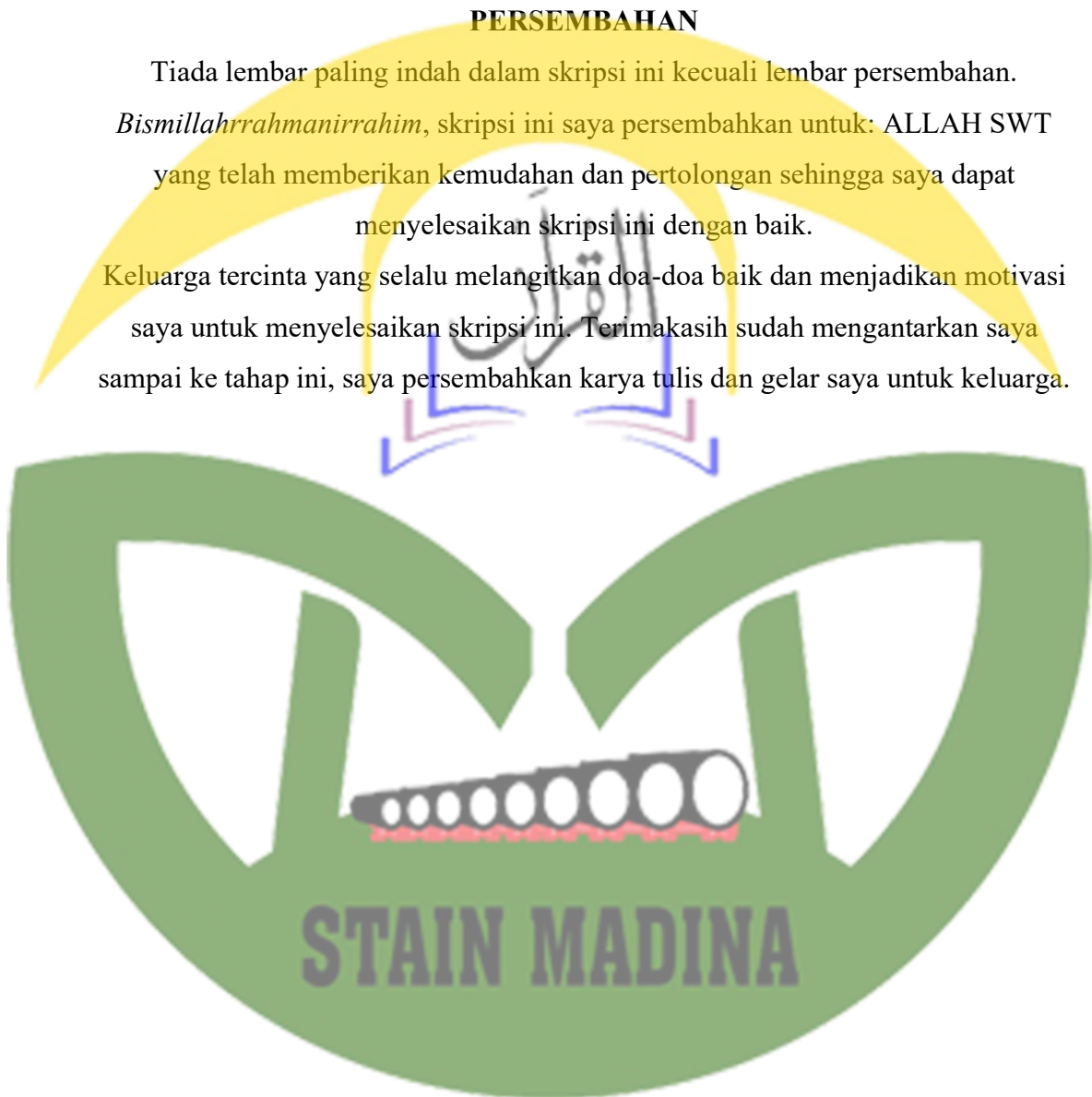
STAIN MADINA

MOTTO

Segala sesuatu itu berharga apabila kita bisa menghargainya
(Ayahanda Asrin)

PERSEMBAHAN

Tiada lembar paling indah dalam skripsi ini kecuali lembar persembahan. *Bismillahirrahmanirrahim*, skripsi ini saya persembahkan untuk: ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Keluarga tercinta yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih sudah mengantarkan saya sampai ke tahap ini, saya persembahkan karya tulis dan gelar saya untuk keluarga.





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi global dan teknologi modern yang semakin berkembang pesat, dimana perkembangan ekonomi global tersebut memberikan dampak kehidupan yang semakin cepat, lebih praktis dan ekonomis. Hal ini juga merubah pola perilaku masyarakat yang cenderung menuntut prestige, kenyamanan, kepastian harga, pelayanan yang memuaskan dan kualitas produk atau jasa yang kualitas baik. Tiap industri berusaha bertahan dan bersaing dengan menonjolkan keunggulan dan keunikan masing-masing.

Perkembangan dunia bisnis yang semakin pesat dan kompetitif menuntut setiap perusahaan untuk mampu beradaptasi serta meningkatkan kualitas kinerjanya secara berkelanjutan. Globalisasi dan kemajuan teknologi telah membuka peluang bagi konsumen untuk dengan mudah memperoleh informasi, membandingkan produk, serta memilih layanan yang paling sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Dalam kondisi tersebut, perusahaan tidak lagi hanya berfokus pada pencapaian penjualan semata, tetapi juga harus memperhatikan bagaimana menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan sebagai salah satu kunci keberhasilan jangka Panjang (Tika, 2022).

Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan dan kepercayaan pelanggan juga berlaku pada industri. Persaingan dalam bisnis tampak ketat dan semakin terbuka lebar untuk permainan baru yang berkalah di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi mendorong terjadinya perubahan perilaku manusia secara instant.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya. Pelanggan yang merasa puas cenderung akan melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas berpotensi berpindah ke pesaing dan bahkan menyebarkan pengalaman negatif yang dapat merugikan citra perusahaan. Oleh karena itu, memahami

faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi setiap pelaku usaha. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak negatif terhadap hubungan antara pelanggan dan perusahaan.

Selain pelayanan karyawan, kepercayaan konsumen juga merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan. Kepercayaan konsumen mencerminkan keyakinan pelanggan bahwa perusahaan mampu memberikan produk atau layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kepercayaan ini dibangun melalui konsistensi kualitas, transparansi informasi, serta integritas perusahaan dalam menjalankan usahanya. Dalam konteks hubungan jangka panjang, kepercayaan menjadi fondasi utama yang memperkuat loyalitas pelanggan. Konsumen yang percaya terhadap suatu perusahaan akan lebih toleran terhadap kesalahan kecil dan cenderung tetap menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat berbagai permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan karyawan dan tingkat kepercayaan konsumen. Beberapa perusahaan belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, baik dari segi kecepatan, keramahan, maupun profesionalisme. Di sisi lain, kurangnya transparansi dan konsistensi dalam penyampaian informasi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan konsumen. Kondisi ini dapat menyebabkan terjadinya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan, sehingga berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan.

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin modern, persaingan dalam dunia bisnis semakin meningkat. Salah satu jenis usaha yang berkembang adalah bisnis yang menjual berbagai produk dan jasa kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, baik secara individu maupun bersama. Agar dapat bersaing di pasar, bisnis ini harus mampu memahami kebutuhan konsumen dan menerapkan strategi pemasaran yang efektif, sehingga produk yang ditawarkan dapat menarik perhatian, digunakan, serta dikonsumsi oleh pelanggan.

Adapun dalam Islam, manusia harus berbisnis secara maksimal sebagaimana firman Allah SWT sebagai berikut:

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۚ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ

Artinya : *“Dialah yang menjadikan bumi itu mudah bagi kamu, maka berjalanlah di segala penjurunya dan makanlah sebahagian dari rezeki-Nya. dan hanya kepada-Nya-lah kamu (kembali setelah) dibangkitkan.”* (Q.S al-Mulk:15).

Ayat tersebut mengajarkan bahwa manusia diperintahkan untuk berusaha secara optimal dalam berbisnis guna memperoleh rezeki dari Allah SWT. Dalam dunia bisnis, peluang, tantangan, dan persaingan merupakan hal yang tidak terelakkan. Namun, dengan manajemen yang baik, seorang pelaku usaha dapat menghadapi, mengelola, menyelesaikan masalah, serta memanfaatkan peluang demi kesuksesan bisnis yang dijalankannya.

Usaha UD Kenangan Ayah merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang perdagangan material bangunan. Dalam menjalankan usahanya, UD Kenangan Ayah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan serta membangun kepercayaan konsumen agar dapat bersaing dengan usaha sejenis lainnya. Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti perbedaan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan serta tingkat kepercayaan konsumen yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam menjalankan usahanya, UD Kenangan Ayah tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk yang lengkap dan berkualitas, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Hal ini dikarenakan dalam usaha perdagangan material bangunan, pelanggan sangat membutuhkan informasi yang jelas, pelayanan yang cepat, serta sikap karyawan yang ramah dan profesional dalam melayani setiap kebutuhan mereka.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan secara langsung di lapangan, ditemukan fenomena penurunan intensitas pembelian ulang dari para pelanggan yang menjadi indikasi kuat adanya kendala pada tingkat kepuasan

mereka di UD Kenangan Ayah. Permasalahan ini terlihat nyata dari aspek operasional pelayanan karyawan yang dinilai kurang responsif dan lambat dalam menanggapi kebutuhan konsumen, terutama pada saat terjadi lonjakan antrean di jam-jam sibuk. Selain masalah kecepatan, inkonsistensi sikap ramah dan kurangnya komunikasi yang solutif dari karyawan membuat kenyamanan konsumen menjadi terganggu saat berbelanja. Persoalan ini semakin diperumit oleh adanya ketidakjelasan serta kurangnya akurasi informasi yang diberikan karyawan terkait spesifikasi, maupun detail harga produk yang ditawarkan, sehingga menimbulkan keraguan di pihak pembeli. Akumulasi dari hambatan pelayanan dan penyampaian informasi yang keliru tersebut pada akhirnya berdampak langsung pada penurunan rasa percaya masyarakat untuk kembali memilih toko ini. Hal ini sejalan dengan beberapa pendapat dari pelanggan. Berdasarkan penuturan Irwansyah yang merupakan salah satu Pelanggan UD Kenangan Ayah mengatakan bahwa:

“Saya merasa pelayanan di UD Kenangan Ayah masih kurang cepat, terutama ketika toko sedang ramai. Saya sering harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan dari karyawan. Kondisi tersebut membuat saya merasa kurang nyaman saat berbelanja dan terkadang memilih untuk tidak kembali berbelanja di waktu yang ramai”. (Irwansyah, 2026)

Sejalan dengan pendapat diatas, Salman juga mengatakan hal yang serupa:

“Menurut saya, sikap karyawan belum selalu ramah kepada pelanggan. Ada kalanya mereka melayani dengan baik, tetapi pernah juga saya merasa kurang diperhatikan ketika ingin bertanya mengenai produk. Cara penyampaian informasinya juga kurang jelas sehingga saya harus bertanya berulang kali”. (Salman, 2026)

Demikian juga menurut Hidayat, yang mengatakan bahwa:

“Saya pernah mengalami kesulitan memperoleh informasi mengenai harga dan spesifikasi produk. Informasi yang saya terima kurang jelas sehingga membuat saya ragu untuk membeli. Karena pengalaman tersebut, saya menjadi berpikir ulang untuk kembali berbelanja di UD Kenangan Ayah.” (Hidayat, 2026)

Berdasarkan wawancara dengan Irwansyah, Salman dan Hidayat, dapat disimpulkan bahwa pelanggan masih merasakan beberapa kendala dalam kualitas pelayanan di UD Kenangan Ayah. Kendala tersebut meliputi lambatnya pelayanan ketika toko sedang ramai, sikap karyawan yang belum konsisten dalam memberikan pelayanan yang ramah, serta kurang jelasnya informasi mengenai harga dan spesifikasi produk. Kondisi tersebut menyebabkan pelanggan merasa kurang nyaman, ragu dalam melakukan pembelian, bahkan mempertimbangkan untuk tidak kembali berbelanja.

Sedangkan pendapat dari Zulpan yang mengatakan bahwa:

“Saya juga pernah merasakan pelayanan yang agak lambat ketika toko sedang ramai dan terkadang informasi mengenai produk kurang dijelaskan secara lengkap. Namun, saya tetap memilih berbelanja di UD Kenangan Ayah karena barang yang tersedia cukup lengkap, kualitas produknya baik, dan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitasnya. Kekurangan dalam pelayanan masih bisa saya maklumi karena kebutuhan saya biasanya dapat terpenuhi di toko ini”. (Zulpan, 2026)

Martua juga mengatakan hal yang serupa:

“Saya pernah mengalami kesulitan saat ingin menanyakan harga produk karena karyawan sedang melayani pelanggan lain sehingga saya harus menunggu. Meskipun begitu, saya tetap merasa puas berbelanja di UD Kenangan Ayah karena harga produknya relatif lebih terjangkau dibandingkan toko lain dan pilihan barangnya juga cukup banyak. Selama barang yang saya butuhkan tersedia dengan harga yang sesuai, saya tetap bersedia berbelanja di toko ini”. (Martua, 2026)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Zulpan dan Martua, dapat disimpulkan bahwa meskipun keduanya pernah mengalami kendala dalam pelayanan, seperti lambatnya pelayanan saat toko sedang ramai serta kurang jelasnya informasi mengenai produk dan harga, mereka tetap merasa puas berbelanja di UD Kenangan Ayah. Kepuasan tersebut didukung oleh kelengkapan produk, kualitas barang yang baik, serta harga yang dinilai kompetitif dan sesuai dengan kualitas yang ditawarkan. Kedua responden juga tetap bersedia melakukan pembelian di UD Kenangan Ayah karena kebutuhan mereka dapat terpenuhi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih terdapat

kekurangan pada aspek kualitas pelayanan, keunggulan toko dalam hal kelengkapan produk, kualitas, dan harga mampu mempertahankan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Namun demikian, mereka berharap pihak toko dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan agar pengalaman berbelanja menjadi lebih baik.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan bahwa pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Salah satu penelitian yang menunjukkan hal tersebut adalah penelitian oleh (Zustika, 2021). Kondisi empiris inilah yang membedakan penelitian ini dengan kajian terdahulu seperti studi yang dilakukan oleh zustika. Perbedaan utamanya terletak pada konteks objek, di mana penelitian ini memfokuskan analisis pada usaha dagang mikro-lokal di Kelurahan Kotasiantar yang karakteristik masyarakat daerahnya sangat dipengaruhi oleh kedekatan hubungan personal dan ikatan emosional antar-tetangga, sebuah dimensi sosial yang belum banyak diakomodasi dalam model penelitian-penelitian sebelumnya. Hal ini sejalan dengan beberapa pendapat dari konsumen.

Pelayanan karyawan menjadi salah satu faktor penting dalam menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian. Dengan pelayanan yang memuaskan, pelanggan akan merasa dihargai dan cenderung memiliki pengalaman positif terhadap usaha tersebut. Selain pelayanan karyawan, kepercayaan konsumen juga menjadi aspek yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepercayaan konsumen berkaitan dengan keyakinan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan karyawan dan kepercayaan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada usaha UD Kenangan Ayah.

Agar dapat memperoleh data dan informasi yang jelas serta bukti ilmiah tentang bagaimana pengaruh pelayanan karyawan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan maka perlu dilakukan suatu penelitian ilmiah. Sehingga dalam tulisan ini, penulis mengangkat sebuah judul **“Pengaruh Pelayanan**

Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar “.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah-langkah awal dalam penelitian dan merupakan bagian dari proses penelitian yang dapat dipahami dan membantu menentukan masalah apa yang akan diteliti dalam penelitian. Ketika seorang peneliti menangkap fenomena yang berpotensi untuk diteliti maka langkah selanjutnya adalah mendesak adanya suatu identifikasi masalah dari suatu fenomena yang tengah diamati.

Sebelum menuju kepada pembatasan masalah dan perumusan masalah, peneliti melakukan identifikasi masalah terlebih dahulu yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan karyawan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar diduga belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi harapan pelanggan, seperti kurangnya responsivitas, keramahan, dan kejelasan dalam memberikan informasi produk.
2. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar masih belum sepenuhnya kuat, yang terlihat dari adanya keraguan pelanggan terhadap kualitas produk maupun konsistensi pelayanan yang diberikan.
3. Kepuasan pelanggan pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar diduga belum maksimal, yang ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang belum melakukan pembelian ulang atau masih membandingkan dengan usaha sejenis lainnya.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah uraikan di atas dan untuk menghindari terlalu meluasnya masalah yang dibahas penulis akan membatasi masalah pada: Pelayanan Karyawan, Kepercayaan Konsumen Dan Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Siantar.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian yang biasanya dirumuskan dalam bentuk kalimat tanya. Pertanyaan-pertanyaan tersebut akan menentukan arah dan ruang lingkup penelitian serta menjabarkan hal-hal yang ingin dikaji oleh peneliti. Dengan merujuk pada uraian di latar belakang, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah Pelayanan Karyawan Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar?
2. Apakah Kepercayaan Konsumen Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar?
3. Apakah Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Mempunyai Pengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar?

E. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini secara umum bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar.
3. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan Karyawan dan Kepercayaan Konsumen Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UD Kenangan Ayah di Kelurahan Kotasiantar.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian adalah solusi bagi tujuan penelitian yang diperinci dalam hasil penelitian, bertujuan untuk meraih kerangka pengetahuan dalam menginterpretasi, menyelesaikan, dan menghadapi masalah yang telah

dirumuskan dalam topik penelitian. Harapan penulis dari penelitian ini adalah mendapatkan manfaat sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Pembahasan mengenai permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya diharapkan dapat memberikan wawasan kepada pembaca mengenai dampak pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen terhadap kepuasan pelanggan. Secara teoritis, tulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan menjadi pertimbangan dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa serta masyarakat umum, khususnya bagi mereka yang ingin mendalami ilmu ekonomi Islam di berbagai perguruan tinggi. Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat sebagai salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan program studi (S1) Manajemen Bisnis Syariah di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal.

2. Manfaat penelitian

a. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan penulis terkait masalah yang akan diteliti terutama berkaitan dengan Pengaruh pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen Terhadap kepuasan pelanggan.

b. Bagi Program Studi Manajemen Bisnis Syari'ah

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi program studi dan memberikan informasi tambahan yang berguna bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan objek maupun masalah yang sama dan mengembangkan di masa yang akan datang atau ingin mengadakan penelitian lebih lanjut.

c. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan perusahaan dapat mengetahui Pengaruh pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen Terhadap kepuasan

pelanggan. Informasi ini sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan dalam membantu dan menyadarkan para pemilik usaha akan perlunya pelayanan karyawan dan kepercayaan konsumen.

G. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merujuk pada penelitian yang menggambarkan atribut, sifat, atau nilai dari individu, faktor, perlakuan terhadap objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis. Penyusunan definisi variabel penelitian yang jelas sangat penting untuk mencegah kesalahan dalam pengumpulan data. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel-variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Karyawan

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Aisyah, 2013).

2. Kepercayaan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller berpendapat bahwa "kepercayaan konsumen adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Itu tergantung pada sejumlah faktor interpersonal antar organisasi, seperti kompetensi yang dirasakan perusahaan, integritas, kejujuran, dan kebijakan" (Mutiara, 2020).

3. Kepuasan Pelanggan

Pengertian kepuasan pelanggan menurut Tse & wilton, kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan (Rahman, 2019).