

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, FASILITAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
(Studi Kasus pada Konsumen PT Finansia Multi Finance Cabang
Kota Tangerang)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Jarlest Andini Agustinanda

Nim : 43115110117

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2020**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jarlest Andini Agustinanda

NIM : 43115110117

Program Studi : SI Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Juli 2020



Jarlest Andini Agustinanda

43115110117

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Jarlest Andini Agustinanda
NIM : 43115110117
Program Studi : SI Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen PT Finansia Multi Finance Cabang Kota Tangerang)


Tanggal Lulus Ujian :

Di Sahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji


H. Sonny Indrajaya, Dr, Ir., MM.
Tanggal : 02 September 2020


Dudi Permana, Ph.D.
Tanggal : 01 September 2020


UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi

SI Manajemen


Dr. Harnovinsal, Ak., M.Si., CA.
Tanggal :


Dr. Daru Asih, M.Si.
Tanggal :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah 145 responden PT. Finansia Multi Finance Cabang Kota Tangerang, dihitung berdasarkan *purposive sampling*. Metode penarikan sampel menggunakan Survey Mongkey, metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepercayaan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of trust, facilities, service quality on customer satisfaction. The population in this study were 145 respondents of PT. Finansia Multi Finance Tangerang City Branch, calculated based on the Slovin formula. The sampling method uses purposive sampling, the data collection method uses the survey method, with the research instrument being a questionnaire. Data analysis method uses Partial Least Square. This research proves that trust has a positive and significant effect on customer satisfaction. Facilities a positive and significant effect on customer satisfaction. Quality of service has a negative and not significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Trust, Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Konsumen PT. Finansia Multi Finance Cabang Kota Tangerang)**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan proposal penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak H. Sonny Indrajaya, Dr, Ir., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Dalam kesempatan ini penulis menghaturkan alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Daru Asih, Dr., SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana.

4. Ibu Erna Sofriana Imaningsih, Dr, SE, M.Si selaku Sekretaris S1 Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana dan Ibu Ryani Dhyah Parashakti, SE., MM.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Sujarwo dan Ibu Lestari, serta Adik salu dan Mas Lukman Hakim yang selalu memberikan dukungan moril maupun material dan yang tidak pernah berhenti mendoakan.
7. Untuk Sahabat-sahabat saya : Kiki Destari, Nana, Sri dan Erna terima kasih atas dukungan moral dan material dan terimakasih karena selalu ada untuk menjadi sahabat saya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penelitian ini.

Jakarta, 18 Desember 2019

Jarlest Andini Agustinanda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i	
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii	
ABSTRAK	iv	
<i>ABSTRACT</i>	v	
KATA PENGANTAR	vi	
DAFTAR ISI	viii	
DAFTAR TABEL	x	
DAFTAR GAMBAR	xi	
DAFTAR LAMPIRAN	xii	
BAB I	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang Penelitian	1
	B. Rumusan Masalah	14
	C. Tujuan Penelitian	14
	D. Kontribusi Penelitian	15
BAB II	KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	
	A. KAJIAN PUSTAKA	16
	1. Pengertian Pemasaran	16
	2. Pengertian Jasa	17
	3. Kepercayaan	21
	4. Fasilitas	24
	5. Kualitas Pelayanan	27
	6. Kepuasan Pelanggan	29
	7. Penelitian Terdahulu	32
	B. Rerangka Konseptual	38
	C. Hipotesis	39
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
	B. Desain Penelitian	42
	C. Definisi dan Operasional Variabel	43
	1. Definisi Variabel	43
	2. Operasional Variabel	43
	D. Pengukuran Variabel	46

E. Populasi dan Sampel	47
1. Populasi	47
2. Sampel	47
F. Jenis dan Sumber Data	49
G. Metode Pengumpulan Data	49
H. Metode Analisa Data	49
 BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Analisis Deskriptif	54
1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
2. Deskripsi Responden	55
3. Deskripsi Variabel	58
B. Uji Instrumen	64
1. Uji Validitas	64
2. Uji Reabilitas	72
C. Analisis <i>Partial Least Square</i>	73
1. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian	78
1. Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan	78
2. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	79
3. Pengaruh Kuliatas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	80
 BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penurunan Penjualan Produk PT Finansia Multi Finance Tahun 2014-2017	7
1.2	Keluhan Data Kotak Saran PT. Finansia Multi Finance Tahun 2019	8
1.3	Peringkat Perusahaan Pembiayaan Di Indonesia Tahun 2019	9
1.4	Pesaing-pesaing perusahaan Finance di Kota Tangerang	9
1.5	Pra Survei	10
2.1	Penelitian Terdahulu	32
3.1	Definisi Operasional Variabel	44
3.2	Skor Berdasarkan Likert	47
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	58
4.5	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepercayaan	59
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif Fasilitas	60
4.7	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	61
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	63
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	65
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 1)	67
4.11	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> (Modifikasi 2)	68
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	70
4.13	Hasil Pengujian <i>Average Extracted (AVE)</i>	71
4.14	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (<i>Fornell Larcker Criterium</i>)	71
4.15	Uji Reabilitas (<i>Composite Reability</i>)	72
4.16	Uji Reabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>)	72
4.17	Uji R-Square (<i>Inner Model</i>)	73
4.18	Hasil Pengujian Hipotesis	76
4.19	Hasil Evaluasi Uji Hipotesis Akhir (<i>Path Coefficient</i>)	77

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Aset, Lialibilitas, dan Ekuitas Tahun 2012-2016	3
1.2	Jumlah Kredit Bermasalah di Pulau Jawa	4
2.1	Rerangka Konseptual	39
4.1	Hasil Output Diagram Jalur Awal	64
4.2	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 1)	66
4.3	Hasil Algoritma PLS (Modifikasi 2)	68
4.4	Hasil Uji Bootstrapping	75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	89
2	Tabulasi Data	94
3	Hasil Uji Model Pengukuran	114



UNIVERSITAS
MERCU BUANA