

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PT BCA
MULTIFINANCE CABANG CIDENG**

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Muhammad Amin
Nim : 43118110102

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI PENJUALAN DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA PT BCA
MULTIFINANCE CABANG CIDENG**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Muhammad Amin
Nim : 43118110102

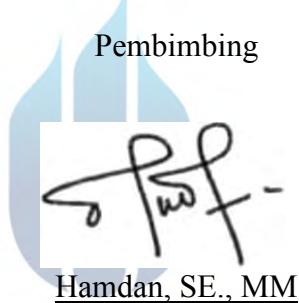
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Amin
NIM : 43118110102
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan dan Kepercayaan Pada PT BCA Multifinance Cabang Cideng
Tanggal Lulus Ujian : 20 Oktober 2022

Disahkan Oleh:



UNIVERSITAS
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis **MERCU BUANA** Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si

Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 10221757



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Amin
NIM : 43118110102
Program Studi : S1 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Juli 2022



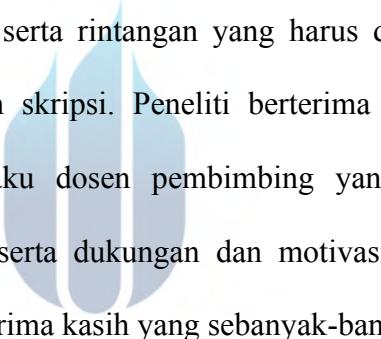
Muhammad Amin

Nim : 43118110102

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas seluruh rahmat, anugerah, serta karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi Penjualan dan Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang pada PT BCA Multifinance Cabang Cideng”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

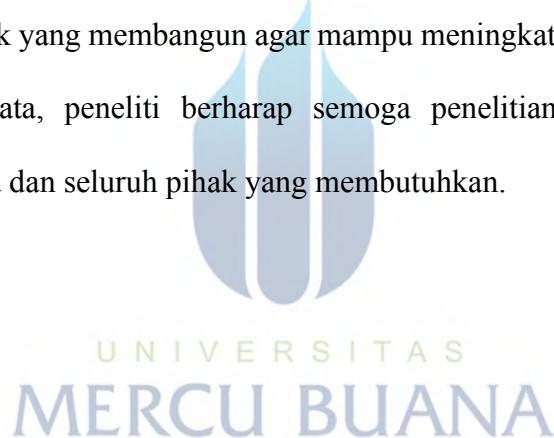
Tidak sedikit kendala serta rintangan yang harus dihadapi oleh peneliti selama masa penyusunan skripsi. Peneliti berterima kasih kepada Bapak Hamdan SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, saran, serta dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi. Peneliti juga berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

- 
1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
 2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
 3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana;
 4. Seluruh dosen program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen;
 5. Teman-temanku di Program Studi Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2018, atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan skripsi ini

6. Teristimewa, serta kakak dan saudara dan Yonika Asih Handayani atas segala perhatian, dukungan moral maupun materil, nasihat, serta seluruh do'a yang tidak ada hentinya ditujukan kepada peneliti,
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung.

Terlepas dari segala usaha yang telah dilakukan peneliti dalam penyelesaian ini, peneliti menyadari bahwa tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran dan kritik yang membangun agar mampu meningkatkan kualitas skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 05 Juli 2022



A handwritten signature in black ink, appearing to read "Muhammad Amin".

Muhammad Amin

NIM : 43118110102

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Manajemen Pemasaran	8
2. Minat Beli Ulang	10
3. Kualitas Layanan	13
4. Promosi Penjualan	16
5. Kepercayaan	19
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hubungan Antar Variabel	26
1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	26
2 Pengaruh promosi penjualan terhadap Minat Beli Ulang.....	27
3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Minat Beli Ulang	28
D. Kerangka Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Tempat Penelitian	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Defini dan Operasional Variabel.....	31
1 Definisi Variabel	31

2	Definisi Operasional Variabel	33
D.	Skala Pengukuran Variabel	35
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	36
1	Populasi Penelitian	36
2	Sampel Penelitian	37
3	Jenis Data Penelitian	37
F.	Teknik Pengumpulan Data	38
G.	Metode Analisis Data	39
1	Analisis Deskriptif	39
2	SEM (<i>Structural Equation Modeling</i>) – PLS (<i>Partial Least Square</i>)	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A.	Gambar Umum Objek Penelitian	46
B.	Hasil Analisis Deskriptif	47
1.	Hasil Analisis Deskriptif Responden	47
2.	Hasil Analisis Deskriptif Variabel	49
C.	Hasil Analisis Data SEM-PLS	53
1.	Uji Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
2.	Uji Model Struktural (<i>Inner Modell</i>)	61
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	68
1	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang	68
2	Pengaruh Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang	69
3	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat Beli Ulang	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A.	Kesimpulan	72
B.	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Lampiran	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Data <i>Top Brand Leasing</i> Sepeda Motor Di Indonesia 2021.....	2
Tabel 1.2	Data Penjualan Tahun 2018-2021 PT BCA Multifinance Cabang Cideng.....	3
Tabel 1.3	<i>Pra Survey</i> PT BCA Multifinance Cabang Cideng.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Operasional Variabel	33
Tabel 3.2	Instrument Skala <i>Likert</i>	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel 4.4	Uji Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	50
Tabel 4.5	Uji Deskriptif Variabel Promosi Penjualan	51
Tabel 4.6	Uji Deskriptif Variabel Kepercayaan	51
Tabel 4.7	Uji Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang	52
Tabel 4.8	Hasil Algoritma SEM-PLS.....	55
Tabel 4.9	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	57
Tabel 4.10	Nilai <i>Cross Loading</i> (Uji Validitas Diskriminan)	58
Tabel 4.11	Nilai <i>Fornell-Larcker</i> (Uji Validitas Diskriminan)	59
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Heterotrait-Monotrait Rasio</i> (HTMT).....	60
Tabel 4.13	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	61
Tabel 4.14	Nilai VIF.....	62
Tabel 4.15	Nilai <i>R-Square</i>	63
Tabel 4.16	Tabel Nilai <i>F-Square</i>	64
Tabel 4.17	Hasil Uji Nilai <i>Q-Square</i>	64
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis	67

DAFTAR GAMBAR

Lampiran	Judul	Halaman
Gambar 1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit),2017-2019....	2
Gambar 2.1	Rerangka Penelitian.....	29
Gambar 4.1	Hasil Algoritma SEM-PLS.....	54
Gambar 4.2	Hasil Algoritma SEM-PLS (Modifikasi).....	66
Gambar 4.3	Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Kuisisioner <i>Pra Survey</i>	79
Lampiran 2	Kuisisioner Penelitian	81
Lampiran 3	Data Jawaban Responden	87
Lampiran 4	Hasil <i>Output</i> SPSS 26.....	99
Lampiran 5	Hasil <i>Output</i> SEM-PLS 3.0	101

