

**ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk
Cabang Ciledug)**

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi**

Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta



Nama : Nur Pritha Ningsih

NIM 43117110245

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Pritha Ningsih

Nim : 43117110245

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Agustus 2022
UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Nur Pritha Ningsih
Nim : 43118110245

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Pritha Ningsih

Nim 43117110245

Program Studi : Manajemen S1

Judul Skripsi : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek,
dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus Pada PT Adira Dinamika Multi Finance
Tbk Cabang Ciledug)

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh:



Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dr. Tafiprios, SE.,MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dr. H. Sonny Indrajaya, M.M.,

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cabang Ciledug)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 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 skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Tafiprios, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Selama proses penelitian dan penyusunan skripsi penelitian ini, peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik dari segi bimbingan, saran, maupun dorongan moril serta materil sehingga proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah Subhanahu Wa Ta'ala

yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan dengan segala kerendahan hati penelitiingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas MercuBuana
3. Dr. H.Sonny Indrajaya, M.M., Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas MercuBuana.
4. Dr. Tafiprios, SE, MM, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada peneliti.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Angkatan 2017 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
7. Teristimewa, orang tua saya tercinta Alm. Bapak Rasudin dan Ibu Iti Serta Suamiku Ichsan yang telah memberikan semangat, doa, dan

dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Buat semua pihak yang banyak membantu namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 01 Agustus 2022



Nur Pritha Ningsih

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Pemasaran	13
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	13
2. Perilaku Konsumen	14
a. Pengertian Perilaku konsumen	14
b. Faktor – faktor Yang Mempengaruhi Perilaku konsumen	15
3. Kepuasan Pelanggan	16
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16
b. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	17
c. Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan	18
4. Kualitas Pelayanan	19
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	20
c. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	24
5. Citra Merek	26
a. Pengertian Citra Merek	26
b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek	27

c.	Dimensi dan Indikator Citra Merek	28
6.	Kepercayaan	31
a.	Pengertian Kepercayaan	31
b.	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	32
c.	Dimensi dan Indikator Kepercayaan	33
B.	Penelitian Terdahulu	34
C.	Kerangka Konseptual	39
D.	Pengembangan Hipotesis	39
BAB III	METODE PENELITIAN	43
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	43
B.	Desain Penelitian	43
C.	Definisi dan Operasional Variabel	44
1)	Definisi Variabel	44
2)	Definisi Operasional Variabel	45
D.	Pengukuran Variabel	49
E.	Populasi dan Sampel Penelitian	50
1)	Populasi Penelitian	50
2)	Sampel Penelitian	50
F.	Data dan Jenis Penelitian	52
G.	Teknik Pengumpulan Data	52
H.	Metode Analisis Data	53
1)	Partial Least Square (PLS)	53
2)	Evaluasi Measurement (Outer Model)	54
3)	Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model)	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
A.	Gambaran Umum Ojek Penelitian	58
B.	Statistik Deskriptif	59
1.	Deskripsi Responden	59
2.	Deskripsi Variabel	63
C.	Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS)	67
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	78
1.	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	78
2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	79
3.	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	80
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	82
A.	Kesimpulan	82

B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	91



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	32 Perusahaan Pembiayaan Peraih IMA 2021	3
1.2	Hasil Pra Survey	7
2.1	Penelitian Terdahulu	34
3.1	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	46
3.2	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	46
3.3	Operasional Variabel Citra Merek	47
3.4	Operasional Variabel Kepercayaan	48
3.5	Skala Likert	49
3.6	Perhitungan Sampel	51
4.1	Jenis Kelamin Responden	59
4.2	Usia Responden	60
4.3	Pendidikan Terakhir Responden	61
4.4	Pekerjaan Responden	61
4.5	Penghasilan Responden	62
4.6	Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
4.7	Variabel Citra Merek (X2)	64
4.8	Variabel Kepercayaan (X3)	65
4.9	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66
4.10	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	69
4.11	Hasil Uji <i>Discriminant Validity</i>	71
4.12	Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	73
4.13	Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion)</i>	74
4.14	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	74
4.15	Hasil Uji <i>Nilai R-Square (R²)</i>	75
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis (<i>Uji Bootstrapping</i>)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Actual Kepuasan Adira Finance Cabang Ciledug	5
2.1	KerangkaKonseptual	39
4.1	Hasil Algoritma PLS	59
4.2	Hasil Uji <i>Bootstraping</i>	77



DAFTAR LAMPIRAN

Judul		Halaman
1	Lampiran Kuisisioner	91
2	Hasil Kuesioner	99
3	Hasil Output SPSS 23	105
4	Hasil Output PLS	109

