

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk
JAKARTA**
(Studi Pada DIVISI TELECENTER Jakarta Selatan)

SKRIPSI



NAMA : Bondan Hadi Putro

NIM : 43117310049

**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2021**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk
JAKARTA**

(Studi pada DIVISI TELECENTER Jakarta Selatan)

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 : Bondan Hadi Putro

NIM : 43117310049

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

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bondan Hadi Putro

Nim : 43117310049

Program Studi : S1 Manajemen

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).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta , 20 Juli 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Bondan Hadi Putro

43117310049

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Bondan Hadi Putro
NIM : 43117310049
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN
DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN
PENGUNAAN JASA PADAPT. ADIRA DINAMIKA
MULTI FINANCE Tbk Divisi Telecenter JAKARTA
Tanggal Sidang : 3 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Muhammad, SE.,MM
Tanggal :07-08-2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.
Tanggal :07-08-2021

Ketua Program Studi S1



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM
Tanggal :07-08-2021

LPTA
08210208



Please Scan
QRCode to
Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Promosi, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Jakarta Divisi Telecenter, Sampel pada penelitian ini sebanyak 97 responden, dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan data primer yang didapat dari wawancara dan jawaban responden berupa pengisian kuesioner yang disebarakan kepada Customer dan Pegawai PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Jakarta Divisi Telecenter, yang beralamat di Millennium Centennial Center, Jl. Jend. Sudirman No.Kav.25, RT.12/RW.1, Kuningan, Karet Kuningan, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa, Promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa, Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa dan Lokasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa pada PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Jakarta Divisi Telecenter.

Kata Kunci: Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Keputusan Penggunaan Jasa.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of promotion, service quality and location on service use decisions at PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Jakarta Telecenter Division. The sample in this study was 97 respondents, using *purposive sampling technique*. Types of data and data sources used in this study using primary data obtained from interviews and respondents' answers in the form of filling out questionnaires distributed to customers and employees of PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Jakarta Telecenter Division, having its address at Millennium Centennial Center, Jl. Gen. Sudirman No.Kav.25, RT.12/RW.1, Kuningan, Karet Kuningan, Setiabudi District, South Jakarta City, Special Capital Region of Jakarta. The data analysis method used is multiple linear regression analysis, using the SPSS version 23 program. The results of this study indicate that the Effect of Promotion has a positive and significant influence on Service Use Decisions, Promotion has a positive and significant influence on Service Use Decisions, Service Quality has a positive and significant impact on Service Use Decisions. positive and significant on the Decision to Use Services and Location also have a positive and significant effect on Decisions on the Use of Services at PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Jakarta Telecentre Division.

Keywords: Promotion Effect, Service Quality, Location and Service Usage Decision



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **”PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PADA PT. ADIRA DINAMIKA MULTI FINANCE Tbk Divisi Telecenter JAKARTA”**.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Strata Satu (S1) Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Muhammad, SE, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat yang sangat bermanfaat kepada penulis dan tentunya berterimakasih juga kepada Ketua Sidang dan anggota karena telah memberikan bimbingan dan arahan kepada saya juga sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis hanturkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., Selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

3. Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Nur Aisyah F. Pulungan, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
5. Para Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan bantuan kepada penulis.
6. Ibu Andini Setiowati selaku Manager Divisi Telecenter Adira Finance.
7. Seluruh rekan kerja di Divisi Telecenter Adira Finance, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
8. Terimakasih juga kepada sahabat terbaik saya Fajar Putra Setiawan, Jonathan Oktavius, dan teman - teman Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu
9. Serta semua pihak yang tidak bisa sebutkan yang telah membantu dalam penelitian ini.

Penulis mengharapkan segala jenis bentuk saran serta masukan bahkan krtitik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kita dengan segala kelulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 25 Desember 2020



Bondan Hadi Putro

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Pemasaran	14
a. Pengertian manajemen pemasaran	14
b. Fungsi pemasaran	15
c. Tujuan Pemasaran	16
d. Strategi Pemasaran	18
2. Promosi	21
a. Pengertian promosi	21
b. Tujuan promosi	23
c. Unsur bauran promosi	24
d. Dimensi Promosi	24
e. Indikator Promosi	25
3. Kualitas pelayanan	27
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
b. Dimensi Kualitas Pelayanan	28
c. Indikator Kualitas Pelayanan	29
4. Lokasi	30
a. Pengertian Lokasi	30
b. Penentuan Lokasi	31
c. Dimensi Lokasi	31
d. Indikator Lokasi	32
5. Keputusan Penggunaan Jasa	33
a. Pengertian Keputusan Penggunaan Jasa	33
b. Dimensi dan Indikator Keputusan Penggunaan Jasa	35
6. Penelitian terdahulu	37
B. Rerangka Konseptual	47
C. Pengembangan Hipotesis	48
6. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	48

7. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Waktu dan Tempat Penelitian	50
1. Waktu	50
2. Tempat Penelitian	50
B. Desain Penelitian	50
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Variabel	50
2. Operasionalisasi Variabel	52
D. Skala Pengukuran Variabel	57
E. Populasi dan Sampel Penelitian	58
1. Populasi	58
2. Sampel	58
F. Metode Pengumpulan Data	59
G. Metode Analisa Data	60
1. Analisis Statistik Deskriptif	60
2. Uji Instrumen	61
a. Uji Validitas	61
b. Uji Realiabilitas	62
3. Uji Asumsi klasik	63
a. Uji Normalitas	63
b. Uji Multikolinieritas	63
c. Uji Heteroskedastisitas	64
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	65
5. Uji Kesesuaian Model	67
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	67
b. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	68
6. Uji Hipotesis	68
a. Uji signifikansi parameter Individual (Uji t)	68
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
A. Analisis Deskriptif	69
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	69
2. Deskripsi Responden	73
3. Deskripsi Variabel	77
B. Hasil Uji Instrumen	80
1. Hasil Uji Validitas	80
2. Hasil Uji Reliabilitas	83
C. Hasil Uji Asumsi Klasik	84
1. Hasil Uji Normalitas	84
2. Hasil Uji Multikolinieritas	85
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	86
D. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	87
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	90
1. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	90
2. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	90

F. Hasil Uji Hipotesis	91
1. Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	91
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	97
A. Simpulan	97
B. Saran	99
1. Bagi Perusahaan	99
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	108



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Tabel Total Penjualan Telecenter Adira Finance 2019	08
1.2	Tabel Hasil Pra Survey	10
2.1	Penelitian terdahulu	38
2.2	Rerangka Konseptual	49
3.1	Variabel Operasional Promosi (X_1)	55
3.2	Variabel Operasional Kualitas Pelayanan (X_2)	56
3.3	Variabel Operasional Lokasi (X_3)	57
3.4	Variabel Operasional Keputusan Penggunaan Jasa (Y)	58
3.5	Instrumen Skala Likert	69
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	76
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	77
4.5	Hasil Uji Deskriptif Variabel Promosi	78
4.6	Hasil Uji Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	79
4.7	Hasil Uji Deskriptif Variabel Lokasi	80
4.8	Hasil Uji Deskriptif Variabel Keputusan Penggunaan Jasa	81
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	82
4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	83
4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	84
4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Penggunaan Jasa	86
4.13	Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Variabel	87
4.14	Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov Smirnov Test	88
4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	89
4.16	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	90
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	91
4.18	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	92
4.19	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Rerangka Konseptual	48
4.1	Gambar Struktur Organisasi	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian	110
2.	Karakteristik Responden	111
3.	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	112
4.	Hasil Deskripsi Data	113
5.	Hasil Uji Validitas	114
6.	Hasil Uji Reliabilitas	115
7.	Hasil Uji Normalitas	116
8.	Hasil Uji Multikolinieritas	116
9.	Hasil Uji Heteroskedastitas	117
10.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	118
11.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²)	129
12.	Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	129
13.	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)	130

UNIVERSITAS
MERCU BUANA