



**MEMBANGUN KEPERCAYAAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH LEMBAGA PEMBIAYAAN
PADA PT. SUMMIT OTO FINANCE
(STUDI KASUS PT. SUMMIT OTO FINANCE CABANG
KEDOYA JAKARTA BARAT)**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

M. RIZKY MAHAPUTRA

NIM : 55117120034

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021



**MEMBANGUN KEPERCAYAAN MELALUI KUALITAS
PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN MEMILIH LEMBAGA PEMBIAYAAN
PADA PT. SUMMIT OTO FINANCE
(STUDI KASUS PT. SUMMIT OTO FINANCE CABANG
KEDOYA JAKARTA BARAT)**

TESIS

Diajukan Sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

M. RIZKY MAHAPUTRA

NIM : 55117120034

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2021

ABSTRACT

This research aims to explore and analyze those impacts which relate to service quality and brand image in building trust and the decision to choose Oto Finance as a financing institution used. The population were customers from PT. Summit OTO Finance which amounted to 9,302 customers until 2019, while the sample amounted to 155 respondents. The analysis technique that used in this research was Structural Equation Modeling (SEM) by Lisrel software. The results showed that: 1) There had partially positive and significant influence from service quality variables on trust; 2) There had partially positive and significant influence of the brand image variable on trust; 3) There had partially positive and significant impact of service quality on decision to choose; 4) There had partially positive and significant influence from brand image variable on decision to choose ; and 5) There had positive and significant influence from the trust variable on decision to choose.

Keywords: *Service quality, brand image, trust, decision to choose*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis Pengaruh yang terkait dengan kualitas layanan dan Citra Merek dalam membangun kepercayaan serta keputusan untuk memilih Oto Finance sebagai lembaga pembiayaan yang digunakan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Summit OTO Finance yang berjumlah 9.302 pelanggan hingga tahun 2019, sedangkan sampelnya berjumlah 155 responden. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Modeling (SEM) dengan software Lisrel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial variabel kualitas pelayanan terhadap kepercayaan; 2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial variabel citra merek terhadap kepercayaan; 3) Ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial kualitas pelayanan terhadap keputusan memilih; 4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial dari variabel citra merek terhadap keputusan memilih; dan 5) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kepercayaan terhadap keputusan memilih.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan, Keputusan Memilih



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : M. Rizky Mahaputra
NIM : 55117120034
Program Studi : MM (Marketing)

dengan judul “Membangun Kepercayaan Melalui Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pembiayaan pada PT. Summit Oto Finance (Studi Kasus PT. Summit Oto Finance Cabang Kedoya Jakarta Barat)” telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal tgl/bln/thn, didapatkan nilai persentase sebesar 20%.

Jakarta, 22 Februari 2021
Administrator Turnitin

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Membangun Kepercayaan Melalui Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pembiayaan pada PT. Summit Oto Finance**
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : M. Rizky Mahaputra
NIM : 55117120034
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen
Tanggal : 1 Desember 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang diterapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 Januari 2021




M. Rizky Mahaputra

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : **Membangun Kepercayaan Melalui Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pembiayaan pada PT. Summit Oto Finance**

Bentuk Tesis : Penelitian

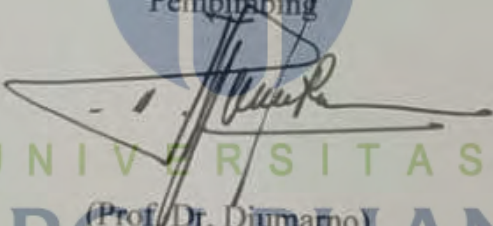
Nama : M. Rizky Mahaputra

NIM : 55117120034

Program : Magister Manajemen

Tanggal : Desember 2020

Mengesahkan
Pembimbing

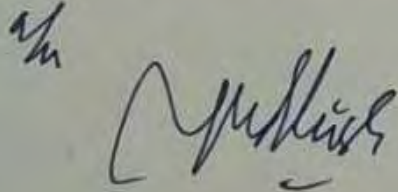


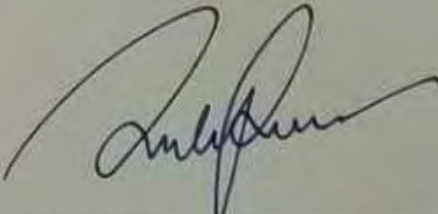
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Djumarno)

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen


(Prof. Dr. - Ing. Mudrik Alaydrus)


(Dudi Permana, ST., MM, Ph.D)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan pertolongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Membangun Kepercayaan Melalui Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Keputusan Memilih Lembaga Pembiayaan pada PT. Summit Oto Finance”** tepat pada waktunya.

Dalam penyusunan tesis ini, penulis menemui berbagai tantangan dan hambatan, akan tetapi dengan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya tantangan dan hambatan tersebut dapat teratasi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Prof Djumarno, MM selaku pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan tesis ini.
- 2) Prof. Dr. -Ing. Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.
- 3) Dudi Permana, ST., MM, Ph.D selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
- 4) Para dosen pengajar dan karyawan Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana
- 5) Orang tua, keluarga, serta teman-teman kelas dan rekan kerja di kantor yang telah memberi bantuan dan dukungan selama proses pengerjaan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada penulisan tesis ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan dari pembaca sekalian. Penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Salam Hormat,

M. Rizky Mahaputra



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1

1.2	Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah Penelitian	10
1.3	Tujuan dan Manfaat Penelitian	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Landasan Teori.....	13
2.1.1	Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2	Citra Merek.....	17
2.1.3	Kepercayaan.....	22
2.1.4	Keputusan Pembelian.....	25
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3	Penelitian Terdahulu.....	34
2.4	Kerangka Berpikir	37
2.5	Hipotesis.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Definisi Operasional	42
3.3	Jenis dan Sumber Data	45
3.4	Teknik Pengumpulan Data	46
3.5	Populasi dan Sampel	46
3.6	Metode Analisis Data.....	48
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1	Deskripsi Perusahaan	61
4.2	Pelaksanaan Penelitian.....	64
4.3	Hasil Penelitian	66
4.3.1	Karakteristik Responden	66
4.3.2	<i>Confirmatory Factor Analysis</i>	75
4.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	78
4.3.4	<i>Second Order CFA</i>	81
4.3.5	Uji Kecocokan Model Struktural.....	87

4.4	Pembahasan	101
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	105
5.2	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	xxx



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Multifinance Beraset Rp. 10 Triliun keatas.....	3
Tabel 1.2	Pertumbuhan Konsumen PT. Summit Oto Finance (Periode 2014 s.d 2018).....	4
Tabel 1.3	Hasil Studi Awal Penelitian	5
Tabel 1.4	Jumlah Keluhan Pelanggan PT. Summit OTO Finance (Periode 2018 s.d 2019).....	5
Tabel 1.5	Hasil Studi Awal Persepsi Konsumen Terhadap Citra PT. Summit Oto Finance.....	8
Tabel 1.6	Hasil Studi Awal Kepercayaan Konsumen Terhadap Citra PT. Summit Oto Finance.....	9
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Citra Merek.....	43
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Kepercayaan.....	44
Tabel 3.4	Definisi Operasional Variabel Keputusan Memilih.....	44
Tabel 3.5	Model Persamaan Struktural.....	51
Tabel 3.3	Model Pengukuran	52
Tabel 3.4	Index Pengujian Kelayakan Model	56

Tabel 4.1	<i>Pre-Testing</i> Hasil Uji Reliabilitas & Validitas Kualitas Layanan	65
Tabel 4.2	<i>Pre-Testing</i> Hasil Uji Reliabilitas & Validitas Citra Merek.	65
Tabel 4.3	<i>Pre-Testing</i> Hasil Uji Reliabilitas & Validitas Kepercayaan	66
Tabel 4.4	<i>Pre-Testing</i> Hasil Uji Reliabilitas & Validitas Keputusan Memilih	66
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Variabel Demografi.....	67
Tabel 4.6	Model Pengukuran.....	70
Tabel 4.7	Indikator Fit Model Kualitas Layanan.....	77
Tabel 4.8	Indikator Fit Model Citra Merek.....	77
Tabel 4.9	Indikator Fit Model Kepercayaan.....	77
Tabel 4.10	Indikator Fit Model Keputusan Memilih.....	78
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Kualitas Layanan.....	79
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Citra Merek.....	80
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Kepercayaan.....	80
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas & Reliabilitas Keputusan Memilih.....	81
Tabel 4.15	The Summary 9 Indikator Goodness of Fit Index (GoFI).....	86
Tabel 4.16	Kesimpulan Uji Hipotesis	96
Tabel 4.17	Pengaruh DCE, ICE, TCE dan Signifikansi.....	97
Tabel 4.18	Interprestasi nilai koefisien Korelasi.....	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Proses Keputusan Pembelian..... 26
Gambar 1.2	Absensi Karyawan tahun 2016 - 2018..... 16
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir..... 38
Gambar 3.1	Desain Penelitian..... 41
Gambar 4.1	Model Penelitian..... 71
Gambar 4.2a	Path Diagram Standar Estimates Tahap I..... 72
Gambar 4.2b	Path Diagram Standar Solution Tahap I..... 73
Gambar 4.2c	Path Diagram T-Value Tahap I..... 73
Gambar 4.2d	Full Path Diagram Model Estimases..... 75
Gambar 4.2e	Full Path Diagram Standardize Solution..... 76
Gambar 4.2f	Path Diagram T-Value Standardize Solution..... 76
Gambar 4.3a	Structural Equation..... 88
Gambar 4.3b	Structural Model T-Value..... 93
Gambar 4.3c	Structural Model Estimate..... 94
Gambar 4.3a	Structural Equation..... 91

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 2	Tabulasi Hasil Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 3	<i>Output</i> Hasil Penelitian.....	128
Lampiran 4	Curriculum Vitae	147





UNIVERSITAS
MERCU BUANA