

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE APPLICATION T-SMART*, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN SEWA KENDARAAN PADA PT. SURYA SUDECO-TUNASRENT

SKRIPSI



Nama : Arief Ardiyanto

NIM : 43118120129

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

JAKARTA

2023

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *MOBILE APPLICATION T-SMART*, CITRA MEREK DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN SEWA KENDARAAN PADA PT. SURYA SUDECO-TUNASRENT

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



Nama : Arief Ardiyanto

NIM : 43118120129

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arief Ardiyanto
NIM : 43118120129
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile Application T-Smart, Citra Merek dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Sewa Kendaraan Pada PT Surya Sudeco-tunasrent
Tanggal Sidang : 25 Mei 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 07232557



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arief Ardiyanto

NIM : 43118120129

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa proposal 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 proposal ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 2 April 2022



Arief Ardiyanto

NIM 43118120129

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, yang telah melimpahkan kekuatan, petunjuk, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan Judul **“Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Application T-Smart*, Citra Merek, dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Sewa Kendaraan Pada PT. Surya Sudeco-tunasrent”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan masukan dari berbagai pihak, terutama saya ingin menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Mochamad Rizki Sadikin, BBA., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu serta banyak memberikan saran kepada saya sebagai penulis, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu pada waktunya. Pada kesempatan kali ini, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Daru Asih, M.Si. selaku Ketua Penguji
2. Ibu Yennida Parmariza S.Sos., M.M. selaku Dosen Penguji
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Dudi Permada, Ph.D. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.

6. Kedua Orang tua dan keluarga, yang telah banyak mendukung penulis baik secara moril maupun material. Terima kasih banyak atas segala doa dan motivasi yang telah diberikan selama ini.
7. Ibu Desi Emilliana selaku General Manager Admin & Finance Group PT. Surya Sudeco-tunasrent yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan kegiatan penelitian di PT. Surya Sudeco–tunasrent cabang Tendean.
8. Jajaran manajer dan karyawan PT. Surya Sudeco–tunasrent yang telah membantu penulis dalam menyusun proposal skripsi.

Tak lupa, penulis juga ingin menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Akhir kata, Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sumbangsih ilmiah yang berarti bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan masyarakat pada umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis dapat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 2 April 2022

Arief Ardiyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Pemasaran	11
2. Efektivitas	14
3. Citra Merek	18
4. Persepsi Harga	21
5. Sewa	24
6. Penelitian Terdahulu	28
B. Pengembangan Hipotesis	33
1. Pengembangan Hipotesis Hubungan Antar Variabel	33
2. Rerangka Konseptual	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi	38
1. Definisi Variabel	38
2. Operasional Variabel	38
D. Skala Pengukuran Variabel	41
E. Populasi dan Sampel Penelitian	41
1. Populasi	41
2. Sampel Penelitian	42
F. Metode Pengumpulan Data	43

G. Metode Analisis Data	45
1. Analisis Deskriptif	46
2. Analisis Inferensial	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	52
1. Sejarah Singkat Perusahaan	52
2. Visi dan Misi Perusahaan	52
3. Tempat dan Waktu Penelitian	53
4. Karakteristik Profil Responden	53
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	55
1. Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Aplikasi	56
2. Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek	57
3. Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga	58
4. Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Sewa	60
C. Hasil Uji Kualitas Data	61
1. Hasil Uji Validitas	61
2. Hasil Uji Reliabilitas	63
D. Hasil Inferensial SEM-PLS	64
1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	66
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
3. Evaluasi Pengujian Hipotesis	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
A. Simpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	90

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Perusahaan Jasa Layanan Kendaraan Roda Empat	3
1.2	Hasil Kuesioner Pra-Survei Terhadap Pelanggan PT. Surya Sudeco-tunasrent	6
2.1	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasional Variabel	37
3.2	Skala <i>Likert</i>	40
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Efektivitas Aplikasi	55
4.6	Tanggapan Responden Mengenai Citra Merek	56
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Persepsi Harga	58
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Sewa Kendaraan	59
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	61
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	62
4.11	Hasil Uji <i>Loading Factor</i>	66
4.12	Hasil Uji <i>Cross Loading Factor</i>	67
4.13	Hasil Uji <i>Fornell Lacker Criterion</i>	68
4.14	Hasil Uji Reliabilitas	70
4.15	Analisis Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	72
4.16	Hasil Nilai <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	73
4.17	Pengujian Hipotesis	73
4.18	Pengujian Hipotesis 1 (H1)	74
4.19	Pengujian Hipotesis 2 (H2)	75
4.20	Pengujian Hipotesis 3 (H3)	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	<i>Unit in Operation (UIO) PT. Surya Sudeco-tunasrent 2016-2021</i>	4
2.1	Rerangka Konseptual	36
4.1	Struktur Analisis Variabel Penelitian secara Keseluruhan	64
4.2	<i>Outer Model Structural Equation Modelling (Algorithm)</i>	66
4.3	Diagram Jalur <i>Full Model Structural (Bootstraping)</i>	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	89
2	Lampiran <i>Output</i> SPSS	113
3	Lampiran <i>Output</i> SEM-PLS 3.3	116



UNIVERSITAS
MERCU BUANA