



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

PENGARUH PROMOSI ONLINE DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
NASABAH MENGGUNAKAN JASA KREDIT PT
MANDALA MULTIFINANCE, TBK CAB
SURABAYA

ANGGITA MARDA NARULITA
181500045

Dosen Pembimbing
Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si.
Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022

**PENGARUH PROMOSI ONLINE DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN NASABAH MENGGUNAKAN
JASA KREDIT PT MANDALA MULTIFINNACE,
TBK CAB SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M) Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya 2022

ANGGITA MARDA NARULITA
181500045

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

SURAT PERSEJUTUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Online dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Kredit PT. Mandala Multifinance, TBK Cab Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Anggita Marda Narulita
- b. NIM : 181500045
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Penelitian Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji.

Surabaya, 28 Mei 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si
NPP: 1601751/DY

Dosen Pembimbing II



Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si
NIP : 1504722/DY

HALAMAN PENGESETAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi Online, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Kredit PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang Surabaya

Identitas Mahasiswa

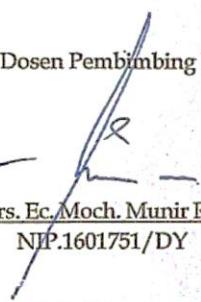
a. Nama : Anggita Marda Narulita
b. NIM : 181500045
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat E-mail : anggitamarda@gmail.com

Surabaya, 08 Agustus 2022
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. Drs. Ec. Moch. Munir Rachman, M.Si
NIP.1601751/DY


Evita Purnaningrum, S.i.,M.Si
NIP: 0708029002



BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Progam Studi Akuntansi Fakultas Eknomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya:

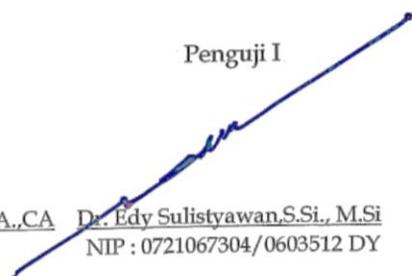
Hari : Senin
Tanggal : 08 Agustus
Tahun : 2022

Penguji I,



Dr. Mohamad Afrizal Miradji, S.E., Ak., MSA., CA
NIP.0709106903/1509745 DY

Penguji I



Dr. Edy Sulistyawan, S.Si., M.Si
NIP : 0721067304/0603512 DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Anggita Marda Narulita
NIM : 181500045
Program Studi : Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (Skripsi) saya yang berjudul "Pengaruh Promosi Online Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Kredit Pt Mandala Multifinance, Tbk Cab Surabaya" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya tahun Akademik 2021-2022 bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 29 Agustus 2022



Anggita Marda Narulita

LEMBAR PERSEMPAHAN

Alhamdulilah Robbil' alamiin, segala puji bagi Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Promosi Online, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Kredit PT. Mandala Multifinance, tbk Cab Surabaya". Laporan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada Allah Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Kepada Alm kedua orang tua saya yang selalu mendoakan saya walaupun belum sempat melihat saya menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada Kakak saya Angga Ary Mulyayasa dan Ifa Rosida selaku pengganti orang tua saya yang mensupport penuh saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
5. Teman-teman sekantor PT. Mandala Multifinance Cab Surabaya
6. Kepada Fitriani dan Nurul selaku bestie saya yang selalu mensupport, serta memberikan bantuan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
7. Kepada "Keluarga Cemara" yang selalu memotivasi, menginspirasi, serta memberikan dukungan penuh kepada saya.

8. Dan kepada teman-teman Seperjuangan Manajemen A-2018 yang selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.

MOTTO

Jika kamu ingin sukses sebanyak yang kamu inginkan, maka kamu akan sukses." - Eric Thomas

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memeberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Promosi Online dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Jasa Kredit PT. Mandala Multifinance, Tbk Cab Surabaya

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Dr. M. Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si. dan Ibu Evita Purnaningrum, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktunya, mengarahkan, membimbing serta mengoreksi hingga proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan tambahan wawasan untuk membekali penulis selama di Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
6. Abang dan Istrinya selaku pengganti orang tuaku yang selalu memberikan dukungan dan semangat selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

7. Rekan Kantor PT. Mandala Multifinance, Tbk Cab Surabaya yang selalu membantu dan memberikan dukungan dalam pengambilan data penyusunan skripsi.
8. Teman Seperjuangan Manajemen A-2018 yang selalu kompak dalam memberikan semangat dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

Surabaya, 26 November 2021

Anggita Marda Narulita

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
LEMBAR BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TELAAH PUSTAKA 7

2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	21

2.2.2	Pemasaran	22
2.2.3	Konsep Pemasaran.....	23
2.2.4	Bauran Pemasaran.....	25
2.3	Promosi Online.....	27
2.3.1	Tujuan Promosi.....	29
2.3.2	Indikator Promosi Online	29
2.3.3	Faktor – Faktor yang mempengaruhi promosi online	30
2.4	Kualitas Pelayanan.....	32
2.4.1	Tujuan Kualitas Pelayanan.....	33
2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan.....	34
2.4.3	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	38
2.5	Keputusan Pembelian.....	39
2.5.1	Tujuan Keputusan Pembelian.....	42
2.5.2	Indikator Keputusan Pembelian.....	42
2.5.3	Faktor – Faktor Mempengaruhi Keputusan Pembelian	44
2.6	Kerangka Konseptual	44
2.7	Hipotesis Penelitian	46
	BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1	Rancangan Penelitian	49
3.2	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	51
3.2.1	Populasi	51
3.2.2	Sampel.....	51
3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.3.1	Jenis Data.....	53
3.3.2	Sumber Data	53
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	54

3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasionale Variabel ...	56
3.5.1	Variabel Penelitian.....	56
3.5.2	Definisi Operaional Variabel.....	57
3.6	Teknik Analisis Data.....	59
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian	59
3.6.2	Pengujian Asumsi Klasik	61
3.6.3	Pengujian Hipotesis.....	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	67
4.1.1	Sejarah Instansi.....	67
4.1.2	Visi dan Misi.....	68
4.1.3	Struktur Organisasi.....	69
4.1.4	Karakteristik Responden	69
4.1.5	Deskripsi Hasil Penelitian	73
4.1.5.1	Variabel Promosi online	73
4.1.5.2	Variabel Kualitas Pelayanan.....	77
4.1.5.3	Variabel Keputusan Pembelian.....	80
4.1.6	Hasil Analisis Data	84
4.1.6.1	Uji Instrumen Penelitian	84
4.1.6.2	Uji Asumsi Kelasik	99
4.1.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	103
4.1.6.4	Pengujian Hipotesis	105
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	107
4.1.1	Promosi Online berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT. Mandala Multifinance, tbk Cab Surabaya.....	108
4.1.2	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT. Mandala Multifinance, tbk Cab Surabaya.....	109
4.1.3	Promosi Online dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT. Mandala Multifinance, tbk Cab	

Surabaya.....	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel1.1.Nasabah Mandala Multifinance yang menggunakan jasa kredit jaminan BPKB sepeda motor di cabang surabaya.....	3
Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	71
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pinjaman.....	74
Tabel 4.5 Interpretasi Frekuensi Variabel	74
Tabel 4.6 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1	75
Tabel 4.7 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1	75
Tabel 4.8 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1	75
Tabel 4.9 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1	76
Tabel 4.10 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X1	77
Tabel 4.11 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X2	77
Tabel 4.12 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X2	78
Tabel 4.13 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X2	79
Tabel 4.14 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X2	79
Tabel 4.15 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel X2	80
Tabel 4.16 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	81
Tabel 4.17 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	81
Tabel 4.18 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	82
Tabel 4.19 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	83
Tabel 4.20 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	83
Tabel 4.21 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Y	84
Tabel 4.22 Hasil Uji Validitas Indikator Iklan	85

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Indikator Promosu Penjualan.....	86
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Hubungan Masyarakat.....	86
Tabel 4.25 Hasil Uji Validitas Pemasaran Langsung	87
Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas Indikator Penjualan Pribadi.....	88
Tabel 4.27 Hasil Uji Validitas Berwujud.....	88
Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Keadaan.....	89
Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap.....	90
Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Jaminan.....	90
Tabel 4.31 Hasil Uji Validitas Empati.....	91
Tabel 4.32 Hasil Uji Validitas Pilihan Produk.....	91
Tabel 4.33 Hasil Uji Validitas Pilihan Merek.....	92
Tabel 4.34 Hasil Uji ValiditasPilihan Penyalur	93
Tabel 4.35 Hasil Uji Validitas Waktu Pembelian	93
Tabel 4.36 Hasil Uji Validitas Jumlah Pembelian	94
Tabel 4.37 Hasil Uji Validitas Metode Pembayaran	95
Tabel 4.38 Hasil Uji Reabilitas Variabel Promosi Online	96
Tabel 4.39 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	97
Tabel 4.40 Hasil Uji Reabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	98
Tabel 4.41 Hasil Uji Normalitas	99
Tabel 4.42 Hasil Uji Multikolonieritas	101
Tabel 4.43 Hasil UjiAutokorelasi	101
Tabel 4.44 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	102
Tabel 4.45 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	103
Tabel 4.46 Koefisien Determinasi.....	104
Tabel 4.47 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	105
Tabel 4.48 Hasil uji t	106
Tabel 4.49 Hasil uji -F	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Proses keputusan pembelian.....	40
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Mandala Multifinance, tbk Cab Surabaya	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 2. Format Revisi Skripsi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Surat Pernyataan Bebas Plagiasi

Lampiran 5 : Nama Nasabah PT. Mandala Multifinance

Lampiran 6 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 7 : Data Tabulasi