



UNIVERSITAS  
PGRI ADI BUANA  
SURABAYA

*Unipa Surabaya*

**SKRIPSI**

**Pengaruh Fasilitas, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pembiayaan PT. Mandala Multifinance**

Erfi Kurniasari  
151500001

Dosen Pembimbing  
I Ketut Surabagiarta DRS., SE., MM

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
2019**

**PENGARUH FASILITAS, PROMOSI DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
JASA PEMBIAYAAN PT. MANDALA MULTIFINANCE**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

**ERFI KURNIASARI  
NIM : 151500001**

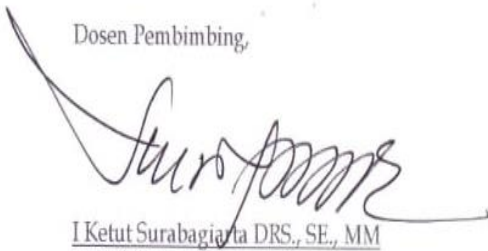
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,



I Ketut Surabagita DRS., SE., MM  
NIP/NPP : 1701834 / DY

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh fasilitas, Promosi Dan  
Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Konsumen Jasa  
Pembiayaan PT. Mandala  
Multifinance

### Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Erfi Kurniasari
- b. Nim : 151500001
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Ekonomi
- e. Alamat e-mail : [erfikurnia27@gmail.com](mailto:erfikurnia27@gmail.com)

Mengetahui,

Ketua Program Studi,



Tony Susilo W, SE., M.Pd., MSM  
NPP : 0709494 / DY

Surabaya, 26 Agustus 2019

Dosen Pembimbing,



I Ketut Surabagiarta DRS., SE., MM  
NIP : 1701834 / DY



Menyetujui Dekan,

Dra. Siti Istikhoro, M.Si  
NIP : 19671019 199203 2001

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya :

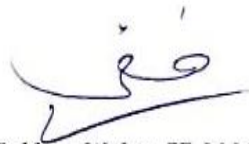
Pada Hari : Jumat  
Tanggal : 26 Juni  
Tahun : 2019

Penguji I,



Dra. Hj. Yuni Sukamdani, SE., MM  
NIP/NPP : 8611142/DY

Penguji II,



Vieqy Rakhma Wulan, SE., M.MT  
NIP/NPP : 1512760/DY

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Erfi Kurniasari  
NIM : 151500001  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Universitas PGRI Adi  
Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya yang berjudul :

“Pengaruh Fasilitas, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pembiayaan PT. Mandala Multifinance” yang saya ajukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018-2019 bersifat original.

Bilamana kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi) maka, saya bersedia dituntut dan di proses dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya

Surabaya, 22 Juli 2019

Mahasiswa,



Erfi Kurniasari  
NIM : 151500001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan melalui rahmat dan hidayahnya pada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir akademik dengan baik. Dengan menyusun sebuah skripsi yang berjudul tentang "**Pengaruh Fasilitas, Promosi Dan Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Pembiayaan PT. Mandala Multifinance**".

Selama proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak H. Djoko Adi Walujo, Drs. ST., MM., DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak Tony Susilo Wibowo, SE., MPd., MSM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak I Ketut Surabagiarta DRS., SE., MM., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta memberikan kritik dan saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik sesuai rencana yang telah dijadwalkan.
5. Bapak Katwadi dan Ibu Sringaten selaku kedua orang tua saya yang telah membesarkan dan mendidik saya dari kecil hingga sampai saat ini, serta yang selalu memberikan doa restu, nasehat, dan bimbingan agama maupun dunia dalam menghadapi kehidupan ini.
6. Kepada adik tersayang Cindy Aulia Putri dan orang terkasih

Johan Kurniawan yang telah mendukung, menemani dan memberikan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

7. Kepada sahabat-sahabat terbaik yaitu : Ratna (ginuk), Rahadyan (ginuk), Rensy (ginuk), Lestari (ginuk), Adys (ginuk) dan Yuni (ginuk) yang tiada henti membantu dan menemani dengan segenap hati untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman Manajemen 2015 yang menemani saya dari awal masuk perkuliahan sampai mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen ini.
9. Terima kasih kepada Ibu Dien, Shinta, Bik Feny dan rekan kerja PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang Sidoarjo yang sudah ikut membantu dan memberi semangat untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun bagi penulis agar nantinya dapat belajar lebih baik lagi untuk kedepannya dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Surabaya, 14 Mei 2019

Penulis

Erfi Kurniasari  
NIM : 151500001



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1. Pengertian Pemasaran .....	14
2.2.2. Fasilitas .....	15
2.2.2.1. Pengertian Fasilitas .....	15
2.2.2.2. Jenis Fasilitas Kerja.....	15
2.2.2.3. Bentuk Fasilitas Kerja .....	16
2.2.2.4. Indikator Fasilitas.....	17

2.2.3. Promosi .....	18
2.2.3.1. Pengertian Promosi .....	18
2.2.3.2. Bauran Promosi .....	19
2.2.3.3. Tujuan Promosi .....	20
2.2.3.4. Indikator Promosi .....	21
2.2.4. Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.4.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	23
2.2.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	24
2.2.5. Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.5.1. Pengertian Kepuasan Konsumen .....	26
2.2.5.2. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.2.5.3. Strategi Kepuasan Konsumen.....	30
2.2.5.4. Indikator Kepuasan Konsumen.....	31
2.3 Kerangka Konseptual .....	31
2.4 Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	35
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Data.....	36
3.2.1. Populasi.....	36
3.2.2. Sampel .....	37
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	38
3.3. Jenis Dan Sumber Data .....	38
3.3.1. Jenis Data .....	38
3.3.2. Sumber Data .....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1. Alat Pengumpulan Data .....	39
3.4.2. Prosedur Pengumpulan Data.....	41
3.4.3. Waktu Pelaksanaan Pengumpulan Data .....	41
3.5. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	42
3.5.1. Variabel Penelitian .....	42

3.5.2. Definisi Operasional Variabel .....	43
3.6. Teknik Analisis Data .....	45
3.6.1. Uji Instrumen .....	45
3.6.1.1. Uji Validitas .....	45
3.6.1.2. Uji Reliabilitas.....	47
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	47
3.6.2.1. Uji Normalitas Data .....	47
3.6.2.2. Uji Multikolinearitas.....	48
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3.6.2.4. Uji Autokorelasi .....	49
3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda .....	50
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	50
3.6.4.1. Uji T (Parsial).....	50
3.6.4.2. Uji F (Simultan) .....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1. Penyajian Data Penelitian .....	53
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.1.1.1. Sejarah Perusahaan .....	53
4.1.1.2. Struktur Organisasi.....	54
4.1.1.3. Uraian Tugas .....	55
4.1.1.4. Visi Dan Misi .....	60
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	60
4.2.1. Karakteristik Responden .....	60
4.2.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.2.1.2. Berdasarkan Usia Responden .....	61
4.2.2. Penilaian Responden.....	62
4.2.2.1. Variabel Fasilitas ( $X_1$ ) .....	62
4.2.2.2. Variabel Promosi ( $X_2$ ) .....	63
4.2.2.3. Variabel Kualitas Pelayanan( $X_3$ ) .....	64
4.2.2.4. Variabel Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) .....	65

4.2.2.5. Rekapitulasi Total Jawaban Responden.....	66
4.3. Analisis Data Penelitian .....	68
4.3.1. Analisis Data.....	68
4.3.1.1. Uji Validitas.....	68
4.3.1.2. Uji Reliabilitas .....	70
4.3.2. Pengujian Asumsi Klasik .....	71
4.3.2.1. Uji Normalitas .....	71
4.3.2.2. Uji Multikolinieritas .....	73
4.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	74
4.3.2.4. Uji Autokorelasi.....	75
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.4.1. Pengujian Hipotesis .....	79
4.4.1.1. Pengujian Uji T .....	79
4.4.1.2. Pengujian Uji F.....	80
4.4.2. Pembahasan Hasil Penelitian .....	81
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1. Simpulan .....	87
5.2. Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Penjualan .....	4
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
4.1 Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin.....	61
4.2 Karakteristik Responden Berdasar Usia .....	61
4.3Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas .....	62
4.4Distribusi Frekuensi Variabel Promosi .....	63
4.5Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	64
4.6Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen .....	65
4.7Tabel Persiapan Analisis .....	66
4.8Uji Validitas .....	69
4.9Uji Realiabilitas .....	71
4.10Uji Normalitas .....	72
4.11Uji Multikolinearitas.....	74
4.12 Uji Autokorelasi .....	76
4.13 Analisis Regresi Linier Berganda .....	76
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	78
4.15 Uji T Parsial.....	79
4.16 Uji F Simultan.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual .....	32
3.1 Rancangan Penelitian .....	36
4.1 Struktur Organisasi Perusahaan .....	55
4.2 Uji Normalitas .....	73
4.3 Uji Heteroskedastisitas .....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Matriks Penelitian
- Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 6 : Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 7 : Tabulasi Data
- Lampiran 8 : Frekuensi Karakteristik
- Lampiran 9 : Lampiran Tabel Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 10 : Lampiran Uji Validitas
- Lampiran 11 : Lampiran Uji Reliabilitas
- Lampiran 12 : Lampiran Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 13 : Lampiran Tabel Regresi Linier Berganda