

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDA
SCOOPY PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA**



Oleh:

FACHREZI RANGGA NUR IMANSYAH

NPM: 21.1.02.80180

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDA
SCOOPY PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA**



Oleh:

FACHREZI RANGGA NUR IMANSYAH

NPM: 21.1.02.80180

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDA
SCOOPY PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diajukan Oleh:

Fachrezi Rangga Nur Imansyah

NPM: 21.1.02.80180

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2025

**PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN LAYANAN
PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDA
SCOOPY PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :
Fachrezi Rangga Nur Imansyah
NPM: 21.1.02.80180

Telah dipertabankan didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 10 Mei 2025

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Khuzaini S.E. M.M
Anggota : 1. Dr. Anindhya Budiarti S.E. M.M
2. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM.

Diyatakan memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing,



Novianto Eko Nugroho, S.E., M. PSDM.

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Prof. Dr. Suwitho, M.Si.



Prof. Dr. Nur Badjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : FACHREZI RANGGA NUR IMANSYAH

NPM : 21.1.02.80180

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDA SCOOPY PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA

Diajukan untuk diuji tanggal 10 Mei 2025 adalah hasil karya saya

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 10 Mei 2025

Yang membuat pernyataan


Fachrezi Rangga Nur Imansyah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fachrezi Rangga Nur Imansyah
NPM : 21.1.02.80180
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 11 Maret 2003
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2
Alamat Rumah : Jl. Plemahan 8/40 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Taufik Nurtjahyono S.E.
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Plemahan 8/40 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Melawai Raya No.66, Jakarta Selatan, DKI Jakarta
Pekerjaan/Jabatan : Pegawai Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Kaliasin I tahun 2015
2. Tamat SMP di SMP Hang Tuah I tahun 2018
3. Tamat SMA di SMA TRIMURTI SURABAYA tahun 2021
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VIII	2021-2024	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Fachrezi Rangga Nur Imansyah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayah dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"PENGARUH PROMOSI, KEPERCAYAAN KONSUMEN, DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MOTOR HONDA SCOOPY PADA MAHASISWA STIESIA SURABAYA"** dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Prof. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Novianto Eko Nugroho, S.E., M.PSDM., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan waktu, doa, motivasi dan saran kepada penulis selama bimbingan penulisan skripsi.
4. Dewi Maryam, S.E., M.M. selaku Dosen Wali kelas SM-4 yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen serta staff STIESIA Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dan arahan selama penulis menempuh perkuliahan.
6. Kepada kedua orang tua penulis. Bapak Taufik, S.E., selaku ayah penulis, terimakasih sudah berjuang dalam memberikan pendidikan yang terbaik bagi penulis dan selalu mengusahakan yang terbaik bagi pendidikan penulis. Serta Ibu Yulita, selaku ibu penulis, yang sudah memberikan dukungan dan doa kepada penulis dalam mengerjakan skripsi serta selalu mengusahakan yang terbaik bagi penulis dalam segala hal sehingga penulis mampu dalam menyelesaikan penulisan skripsi hingga akhir
7. Kepada sahabat penulis Surya, Ridho, Fikri, Hikmal, Nada, Fadilla, Elfina, Meyliada, dan Nita yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan kebersamaan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai penulis mengucapkan terimakasih.
8. Terakhir, terima kasih kepada laki-laki sederhana yang memiliki impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis itu sendiri, Fariz. Terimakasih telah berusaha keras meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Fariz. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah dimana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan dan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah selalu meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran. Akhir kata, saya ingin mengucapkan terimakasih. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang-orang yang membacanya.

Surabaya, 10 Mei 2025

Fachrezi Rangga Nur Imansyah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KARYA TULIS.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Tinjauan Teoritis.....	15
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2 Promosi.....	24
2.1.3 Kepercayaan Konsumen.....	29
2.1.4 Layanan Purna Jual.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Kerangka Konseptual.....	39
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	40
2.4.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	40

2.4.2 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	41
2.4.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen	43
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian Dan Gambaran Populasi (Objek) Penelitian	46
3.1.1 Jenis Penelitian	46
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	46
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	47
3.2.1 Penentuan Jumlah Anggota Sampel	47
3.2.2 Teknik Sampling	48
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	48
3.3.2 Metode Kuisisioner	49
3.4 Variabel Dan Operasional Variabel.....	50
3.4.1 Variabel Bebas (Independent Variabel).....	50
3.4.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	51
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	53
3.5.1 Uji Validitas.....	53
3.5.2 Uji Reabilitas	54
3.5.3 Teknik Analisa Data.....	54
3.5.4 Analisa Regresi Linear Berganda.....	54
3.5.5 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6 Uji Kelayakan Model.....	57
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Hasil Penelitian.....	59
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	59
4.1.2 Deskriptif Hasil Penelitian.....	60
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	62
4.2.1 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Promosi (Pr)	62
4.2.2 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Kepercayaan Konsumen (KK)	64
4.2.3 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Layanan Purna Jual (LP).....	65
4.2.4 Analisis Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen (K)	67
4.3 Analisis Data.....	68
4.3.1 Uji Instrumen Data.....	68

4.3.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	72
4.3.4 Uji Kelayakan Model	77
4.3.5 Uji Hipotesis	78
4.3 Pembahasan.....	80
4.3.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	81
4.3.3 Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
BAB 5 PENUTUP.....	84
5.1 Simpulan	84
5.2 Keterbatasan	84
5.3 Saran	85
JADWAL PENELITIAN.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
DAFTAR LAMPIRAN	100



DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Penelitian Terdahulu.....	38
2 Skala Likert.....	49
3 Skala Interval.....	50
4 Karakteristik Responden Jenis Kelamin.....	60
5 Karakteristik Responden Usia.....	61
6 Karakteristik Responden Semester Perkuliahan.....	61
7 Skala Interval.....	62
8 Tanggapan Responden Berdasarkan Promosi.....	62
9 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepercayaan Konsumen.....	64
10 Tanggapan Responden Berdasarkan Layanan Purna Jual.....	65
11 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen.....	67
12 Hasil Uji Validitas.....	69
13 Hasil Uji Reliabilitas.....	70
14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	71
15 Hasil dari One-Sample <i>Kolmogrov-Smirnov</i> Test.....	74
16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	75
17 Hasil Uji F.....	77
18 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	78
19 Hasil Uji t.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Kerangka Konseptual	39
2 Uji Normalitas.....	73
3 Uji Heteroskedastisitas.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner Penelitian.....	93
2 Tabulasi Data.....	99
3 Hasil Output SPSS.....	111
4 Tanggapan Responden.....	112
5 Uji Instrumen	127
6 Analisis Linier Berganda	141
7 Uji Asumsi Klasik	142
8 Surat Tugas	144
9 Kartu Konsultasi.....	145
10 Surat Pernyataan.....	146
11 Sertifikat Seminar Hasil.....	147
12 Berita Acara	148
13 Surat Bebas Plagiasi	149