

## ***The Effect Of Marketing Management To Improve Services To Consumers At PT. Dynamic Image Heritage***

### **Pengaruh Manajemen Pemasaran Untuk Meningkatkan Pelayanan Jasa Terhadap Konsumen Di PT. Bentara Citra Dinamik**

**Rosinta Romauli Situmeang<sup>1\*</sup>, Charlene<sup>2</sup>, Daniel Ginting Munthe<sup>3</sup>, Cristian Philips<sup>4</sup>  
Poltak Sinaga<sup>5</sup>**

Universitas Prima Indonesia<sup>1,2,3,4</sup>, Universitas Pelita Harapan<sup>5</sup>  
[rosintaromaulisitumeang@yahoo.co.id<sup>1</sup>](mailto:rosintaromaulisitumeang@yahoo.co.id)

\*Corresponding Author

---

#### **ABSTRACT**

*PT. Bentara Citra Dinamik is a company engaged in the field of PPJK in managing the import of goods. Shipments are made both domestically and abroad. Company PT. Bentara Citra Dinamik was established in 2016 and has an administrative office at Jalan Asia Baru No 21 Medan. The company's sales area serves import services of cargo goods starting from locations such as China, Surabaya, Medan and others. In this case the research only takes sales data for local consumers in the Medan area. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis, and the results showed that there is a partially significant positive effect between Service Quality on Purchase Decision, there is a partially significant positive effect between Trust on Purchase Decisions. Comparison between Fcount and Ftable can prove that simultaneously Service Quality and Trust have a positive and significant effect on Purchasing Decisions.*

**Keywords:** Customer Trust, Service Quality, Purchase Decision

#### **ABSTRAK**

PT. Bentara Citra Dinamik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang PPJK dalam mengurus import barang . Pengiriman dilakukan baik dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan PT. Bentara Citra Dinamik berdiri tahun 2016 dan berkantor administrasidi Jalan Asia Baru No 21 Medan . Wilayah penjualan perusahaan melayani jasa import barang Kargo mulai dari lokasi misalnya China , Surabaya Medan dan lain lain. Dalam hal ini penelitian hanya mengambil data penjualan untuk konsumen lokal di wilayah Medan saja. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian, dan terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian. Perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dapat membuktikan bahwa secara serempak Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

**Kata Kunci:** Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian

### **1. Pendahuluan**

Berkembangnya perusahaan logistik di Indonesia, juga berkontribusi terhadap berkembangnya sektor bisnis UKM, jual beli secara *online, e-commerce*, dan juga industri-industri kecil lainnya. Agar industri jasa logistik semakin tumbuh, pemerintah disarankan memberikan dukungan berupa kemudahan-kemudahan yang dituangkan dalam regulasi. Selama ini industri logistik menghadapi situasi ekonomi biaya tinggi. Ini yang harus diperhatikan pemerintah, harus ada regulasi yang bisa mengurangi itu. Sebab industri logistik khususnya ekspedisi mampu mendorong pertumbuhan UKM, baik domestik maupun nasional. Logistik merupakan salah satu industri jasa terbesar di Indonesia. Industri logistik akan tumbuh berkat kinerja sektor konsumsi, sejalan dengan pertumbuhan penduduk Indonesia yang pada tahun 2021.

Pada saat ini perkembangan jasa pengiriman barang atau biasa disebut juga perusahaan

cargo sangatlah pesat di area Sumatera Utara, hal ini merupakan indikator bahwa perkembangan ekonomi kita semakin baik. Sibuknya lalu lintas arus masuk barang dari luar negeri ataupun dari dalam negeri ke luar negeri bisa di lihat dari semakin menjamurnya perusahaan *cargo worldwide* yang membuka kantornya di Sumatera Utara.

Pertumbuhan di Kota Medan untuk bidang jasa logistik cukup pesat. Hal ini disebabkan karena tingginya permintaan pengiriman barang oleh masyarakat, perusahaan-perusahaan maupun pemerintah berkaitan dengan pengiriman barang-barang dan dokumen-dokumen dari suatu tempat ke tempat lain. Semakin besarnya mobilitas barang tersebut dikarenakan semakin banyaknya dan semakin mudahnya transportasi ke tiap-tiap daerah. Alasannya inilah yang memicu perkembangan logistik yang cukup pesat di Kota Medan ini.

PT. Bentara Citra Dinamik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang PPJK dalam mengurus import barang . Pengiriman dilakukan baik dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan PT. Bentara Citra Dinamik berdiri tahun 2016 dan berkantor administrasi di Jalan Asia Baru No 21 Medan. Wilayah penjualan perusahaan melayani jasa import barang Kargo mulai dari lokasi misalnya China , Surabaya – Medan dan lain lain. Dalam hal ini penelitian hanya mengambil data penjualan untuk konsumen lokal di wilayah Medan saja.

Perilaku pembelian seseorang dapat dikatakan sesuatu yang unik, karena preferensi dan sikap terhadap objek setiap orang berbeda. Banyaknya jenis produk yang ditawarkan dalam pasar menyebabkan konsumen akan melakukan pemilihan produk agar sesuai dengan kebutuhan serta memperoleh produk dengan kualitas terbaik. Memahami perilaku konsumen adalah tugas penting manajemen pemasaran, agar konsumen menerima produk yang ditawarkan perusahaan. Dengan mengidentifikasi pasar, maka perusahaan dapat mengetahui strategi apa yang akan dipakai dan digunakan dalam penjualan produknya sehingga konsumen ingin memilih menggunakan produk perusahaan untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan survey yang dilakukan pada PT. Bentara Citra Dinamik terjadi penurunan keputusan pembelian yang dilakukan pelanggan. Penurunan keputusan pembelian ini mengakibatkan menurunnya kepercayaan customer lain terhadap PT. Bentara Citra Dinamik.

Pelayanan yang diberikan semakin mengalami penurunan yang terlihat dari meningkatnya keluhan pelanggan kepada perusahaan. Beberapa keluhan dari pelanggan yang disebabkan kurang cepatnya perusahaan dalam mengeluarkan kontainer dari pelabuhan yang dikarenakan perusahaan terlambat dalam mengurus dokumen yang diperlukan sehingga denda penumpukan yang bertambah.

Kepercayaan pelanggan diperlukan agar semua pengetahuan yang dimiliki oleh pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk , orang , perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Kepercayaan secara umum dipandang sebagai unsur mendasar bagi keberhasilan perusahaan PPJK. Tanpa adanya kepercayaan, suatu perusahaan PPJK tidak akan bertahan dalam jangka waktu yang panjang.

Penyebab ketidakpercayaan dari pelanggan adalah seringnya informasi yang diberikan tidak reliabel baik dari segi informasi pengiriman maupun waktu atau jangka tiba. Hal ini seringnya menimbulkan kekecewaan yang berdampak banyak pelanggan PT. Bentara Citra Dinamik beralih ke perusahaan lain.

**Tabel 1. Jumlah Akumulasi Pelanggan Tahun 2022**

BAHAN	JUMLAH PELANGGAN BARU	JUMLAH PELANGGAN KELUAR	MASALAH :
Januari	1	3	Adanya kehilangan barang
Februari	0	2	sehingga pelanggan tidak
Maret	0	2	mempercayai jasa
April	0	2	perusahaan ini

BAHAN	JUMLAH PELANGGAN BARU	JUMLAH PELANGGAN KELUAR	MASALAH :
Mei	0	1	Waktu tiba containeryang tidak tepat perkiraan
Juni	0	1	
Juli	1	4	Keluhan pelanggan yang tidak ditanggapi
Agustus	2	3	Karyawan yang tidak tanggap dalam melayani pelanggan
September	0	4	
Oktober	2	5	
November	0	4	Sistem pembayaranyang berubah.
Desember	1	3	

Tabel 1 menunjukkan bahwa terjadinya penurunan pelanggan pada perusahaan yang diakibatkan kelalaian para staff perusahaan. Besarnya kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan dan produk atau jasa yang dijual berkaitan dengan besarnya kepercayaan mereka terhadap sistem pembayaran yang digunakan perusahaan yang sungguh mengecewakan para pelanggan serta reputasi yang sering tidak tanggap dan reliabel dalam melayani menjadi faktor pemicu ketidakpercayaan pelanggan.

## 2. Metode Penelitian

### Tempat dan waktu Penelitian

Tempat penelitian ini di Jalan Asia Baru No 21 Medan dan waktu penelitian dimulai sejak bulan Desember 2022 sampai Maret 2023.

### Populasi dan Sampel

Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Adapun kesalahan yang ditolerir dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sebesar 5%. Dari rumus yang tertera di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{148}{1 + (148)(0,05)^2}$$

$$n = 108$$

sampel pada penelitian ini adalah 108 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah simpel random sampling.

### Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu :

Variabel bebas adalah menurut Sugiyono (2016:39), “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).” Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepercayaan ( $X_2$ ).

Variabel terikat adalah menurut Sugiyono (2016:39), Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Keputusan Pembelian (Y).

## Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian**

VARIABEL	PENGERTIAN	INDIKATOR	PENGUKURAN
Pelayanan( $x_1$ )	Kualitas Pelayanan adalah manfaat yang dirasakan berdasarkan evaluasi pelanggan atas sesuatu interaksi dibandingkan dengan manfaat yang di Harapkan sebelumnya. Sumber : Sudarso (2016:96)	1.Tanglibes 2. Reability 3. Responsiveness 4. Assuance 5. Empathy Sumber : Sudarso (2016:97)	Skala likert
Kepercayaan( $x_2$ )	Kepercayaan Konsumen adalah suatu kesediaan satu pihak untuk menerima risiko dari tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak lain akan melakukan tindakan penting untuk pihak yang mempercayainya. Sumber : Priansa (2017:116)	1.Integritas 2.Niat 3.Kemampuan 4.Hasil Sumber : Priansa (2017:122)	Skala likert
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan Pembelian Adalah suatu pemilihan tindakan dari satu atau lebih pilihan alternatif. Bila seseorang dihadapkan pada dua pilihan yaitu membeli dan tidak membeli dan kemudian dia memilih membeli maka dia ada dalam posisi membuat suatu keputusan. Sumber : Sudaryono (2016:110)	1. Keputusan Tentang jenis Produk 2. Keputusan Tentang Penjualanya 3. Keputusan Tentang Waktu Pembelian 4. Keputusan tentang cara Pembayaran Sumber : Sudaryono (2016:119)	Skala likert

Sumber : Data olahan (2023)

## Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut : Metode Angket (Kuesioner Terstruktur), yang diberikan kepada responden, yaitu pelanggan pada PT. Bentara Citra Dinamik. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data berupa informasi secara tertulis dan langsung dari responden. Jawaban dari responden bersifat kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan skala tingkat (likert). Menurut (Sugiyono, 2018), skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam pengukuran aspek pengaruh pelayanan dan kepercayaan digunakan skala tingkat (likert) dengan keterangan sebagai berikut :

- Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)

- Skor 4 untuk jawaban setuju (S)
- Skor 3 untuk jawaban Ragu-Ragu (RR)
- Skor 2 untuk jawaban Tidak setuju (TS)
- Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS)

## Teknik Analisis Data

### Uji Validitas

Menurut (Sujarweni, 2015), uji validitas dimaksudkan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Kriteria dinyatakan valid adalah

Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} = \text{valid}$ .

Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel} = \text{tidak valid}$ .

Jika  $r_{hitung}$  pada tiap butir pernyataan lebih besar daripada  $r_{tabel}$  dan nilai  $r$  positif maka pernyataan tersebut dinyatakan *valid*

### Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2016), uji *reliabilitas* dimaksudkan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Butir pertanyaan dikatakan *reliabel* apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten. Nilai *Cronbach Alpha* suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika

1. *Cronbach alpha*  $< 0,6$  = reliabilitas buruk
2. *Cronbach alpha*  $0,6 - 0,79$  = reliabilitas diterima
3. *Cronbach alpha*  $> 0,8$  = reliabilitas baik

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Menurut (Sujarweni, 2015), Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam uji ini, pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka distribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka distribusi tidak normal.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berkaitan dengan studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan variabel independen/bebas, dengan tujuan untuk mengestimasi dan memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. Analisis linear berganda digunakan untuk mengetahui Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).

### Uji Hipotesis

#### Uji Parsial (uji t)

Menurut (Sujarweni, 2015), Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dengan ketentuan:

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Secara parsial tidak terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan jasa di bidang PPJK dalam mengurus import barang PT. Bentara Citra Dinamik.

$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$  Secara parsial terdapat pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan jasa di bidang PPJK dalam mengurus import barang PT. Bentara Citra Dinamik.

### Uji Simultan (Uji F)

Menurut (Sujarweni, 2015), Uji F adalah Signifikansi model regresi secara simultan diuji dengan melihat nilai signifikansi di mana jika nilai sig di bawah 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel independen. Bentuk pengujianya adalah sebagai berikut:

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$  Secara simultan tidak terdapat pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan jasa di bidang PPJK dalam mengurus import barang PT. Bentara Citra Dinamik.

$H_a : b_1 = b_2 \neq 0$  Secara simultan terdapat pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan jasa di bidang PPJK dalam mengurus import barang PT. Bentara Citra Dinamik.

Kriteria pengujian uji simultan adalah :

1. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Statistik Deskriptif

Berikut ini hasil pengujian statistik deskriptif:

**Tabel 3. Statistics**

Kualitas Pelayanan		Kepercayaan	Keputusan Pembelian
N	Valid	108	108
	Missing	0	0
Mean		36.28	34.07
Median		36.00	35.00
Mode		35	36

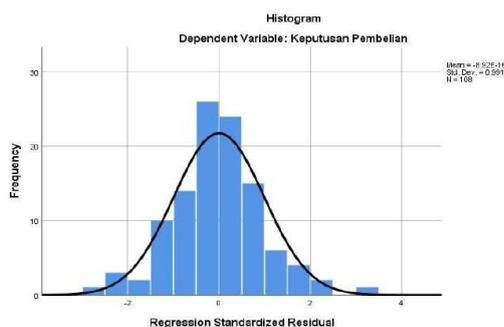
Sumber: Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan memiliki nilai mean sebesar 36.28 dan nilai median sebesar 36 disertai nilai mode sebesar 35. Kepercayaan memiliki nilai mean sebesar 19.81 dan nilai maximum sebesar 20 disertai nilai mean sebesar 21. Keputusan Pembelian memiliki nilai mean sebesar 34.07 dan nilai maximum sebesar 35 disertai nilai mean sebesar 36.

### Hasil Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

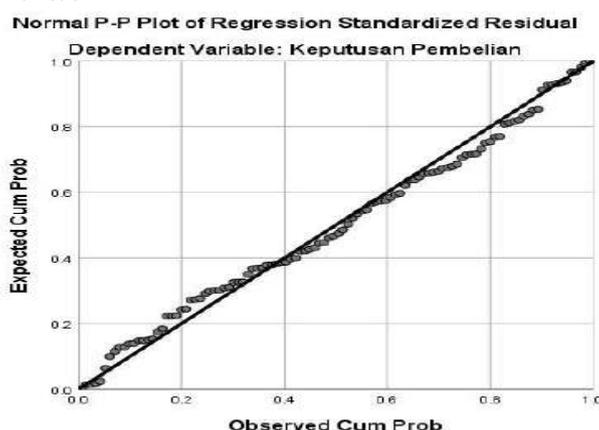
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.



**Gambar 1. Grafik Histogram**

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan gambar diatas, terlihat bahwa gambar garis berbentuk lonceng, tidak melenceng ke kiri maupun ke kanan. Hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 2. Grafik Normal Probability Plot of Regression**

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan gambar diatas menunjukkan bahwa data (titik-titik) menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Jadi dari gambar tersebut disimpulkan bahwa residual model regresi tersebut berdistribusi secara normal.

**Tabel 4. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		108
a,b		.0000000
Normal Parameters	Mean	3.14795349
	Std. Deviation	
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.060
	Negative	-.056
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan pada tabel diatas, hasil pengujian membuktikan bahwa nilai signifikan yang dihasilakn lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,200 maka dapat disimpulkan bahwa data tergolong berdistribusi normal.

### Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 5. Hasil Uji Multikolinieritas (Uji VIF)**

		Coefficients <sup>a</sup>					
		Unstandardized		tandardized		Collinearity	
		Coefficients		fficientsBeta		Statistics	
Model		B	Std. Error	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.262	2.953	3.814	.000		
	Kualitas Pelayanan	.414	.085	.394	4.857	.000	.867
	Kepercayaan Pelanggan	.393	.085	.373	4.603	.000	.867

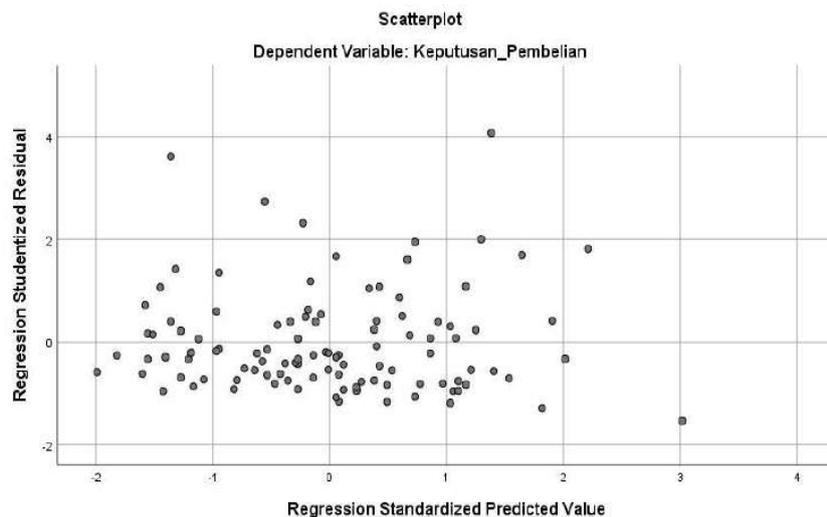
a. Dependent Variabel : Keputusan Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa untuk setiap variabel memiliki nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10. Maka dengan demikian tidak ditemukan masalah multikolinieritas dalam penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas terdapat 2 cara untuk melakukan pengujiannya yaitu secara statistik dan grafik. Berikut ini pengujian heteroskedastisitas secara grafik dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



**Gambar 3. Grafik Scatterplot**

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan grafik *scatterplot* yang disajikan dapat dilihat titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi dapat dipakai untuk memprediksi kinerja berdasarkan masukan variabel independennya.

### Model Penelitian

Hasil pengujian analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah sebagai berikut:



**Tabel 6. Hasil uji Koefisien Regresi Berganda**

Coefficients <sup>a</sup>								
		Unstandardized		Standardized		ollinearityStatistics		
		Coefficients		Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	11.262	2.953		3.814	.000		
	Kualitas Pelayanan	.414	.085	.394	4.857	.000	.867	1.153
	Kepercayaan Pelanggan	.393	.085	.373	4.603	.000	.867	1.153

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

**Keputusan Pembelian = 11,262 + 0,414 Kualitas Pelayanan + 0,393 Kepercayaan**

Berdasarkan persamaan diatas, maka:

- 1 Konstanta (a) = 11,262. Artinya jika variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Kepercayaan ( $X_2$ ) bernilai 0 maka Keputusan Pembelian (Y) adalah sebesar 11,262.
- 2 Jika ada peningkatan Kualitas Pelayanan maka akan terdapat peningkatan Keputusan Pembelian sebesar 41,4%.
- 3 Jika adanya peningkatan terhadap Kepercayaan maka Keputusan Pembelian akan meningkat sebesar 39,3%.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7. Pengujian Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	. Error of theEstimate
1	.634 <sup>a</sup>	.401	.390	3.178

a. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data Diolah)

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh nilai koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,390. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), dan Kepercayaan ( $X_2$ ) menjelaskan pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian (Y) sebesar 39%. Sedangkan sisanya sebesar 61% merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### Pengujian Hipotesis Secara Serempak (Uji-F)

Hasil pengujian hipotesis secara serempak dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 8. Hasil Pengujian Simultan**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	711.079	2	355.540	35.208	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1060.328	105	10.098		
	Total	1771.407	107			

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Penelitian, 2022 (Data diolah)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh bahwa nilai  $F_{tabel}$  (3,10) dan signifikan  $\alpha = 5\%$  (0,05) yaitu  $F_{hitung}$  (35,208) dan sig.a (0,000<sup>a</sup>). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ . Perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dapat membuktikan bahwa secara serempak Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

Keputusan Pembelian.

### Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji-t)

Hasil pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada tabel di bawah ini sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Pengujian Parsial**

		Unstandardized		Standardized		Collinearity Statistics	
		Coefficients		Coefficients			
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance VIF
1	(Constant)	11.262	2.953		3.814	.000	
	Kualitas Pelayanan	.414	.085	.394	4.857	.000	.867 1.153
	Kepercayaan Pelanggan	.393	.085	.373	4.603	.000	.867 1.153

a. Dependent Variable: Keputusan Pembelian

Sumber : Hasil Penelitian 2022, (Data Diolah)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa :

1. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  (4,857) >  $t_{tabel}$  (1,997) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.
2. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  (4,603) >  $t_{tabel}$  (1,997) dengan tingkat signifikan  $0,017 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian.

### 4. Penutup

Kesimpulan yang dapat ditarik peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: Terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. Terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya memasukkan variabel lain selain kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan sebagai *predictor* variabel bagi keputusan pembelian. Sehingga untuk kedepannya dapat memperoleh informasi yang lebih banyak tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian.

### Daftar Pustaka

- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 Untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Astuti, Ari Dwi. (2020). Fasilitas, Harga, Kualitas Pendidikan, dan Lokasi Sebagai
- Banchin, J. B. (2021). *Citra Merek dan Word of Mouth (Peranannya Dalam Keputusan Pembelian Mobil Nissan Grand Livina)*. Surabaya : Jakad Media Publishing.
- Darmis. (2021). *Hal-Hal Yang Mempengaruhi Harga Kamar*. Solo : Yayasan Lembaga Gumun.
- Determinan Keputusan Siswa Memilih Jasa Pendidikan di SMK Muhammadiyah Imogiri (Studi Kasus Pada Jurusan Tata Busana). *Jurnal Administrasi dan Manajemen*. Yogyakarta.
- Fathoroni, A., dkk. (2020). *Buku Tutorial Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Metode 360 Degree Feedback*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta : Penerbit Deepublish Publisher
- Ghodang, Hironymus. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur Dengan SPSS*. Medan : Penerbit Mitra Grup.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta : PT.

- Elex Media Komputindo.
- Indrawan, I. (2015). *Pengantar Manajemen Sarana & Prasarana Sekolah*. Yogyakarta : Deepublish Publisher.
- Ismail dan Bambang Triyanto. (2020). *Penulisan Karya Ilmiah (Skripsi): Suatu Pedoman*. Klaten: Lakeisha.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Penerbit ThemaPublishing, Yogyakarta.
- Kelvin. (2018). Analisis Pengaruh Promosi, Biaya Studi, Fasilitas Perkuliahan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Mahasiswa Untuk Kuliah di Sekolah Tinggi Teknik Surabaya. *Jurnal Manajemen Kinerja*. Surabaya.
- Kristiawan, M., Safitri D., dan Lestari, R. (2017). *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta : Deepublish Publisher.
- Latif, M. (2016). *Orientasi ke Arah Pemahaman Filsafat Ilmu Edisi Pertama*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Marzuki, A, Crystha, A., & Pipit, F. R. (2020). *Praktikum Statistik*. Malang : Ahlimedia Press.
- Mursidin, dan Arifin. (2020). *Pendidikan Kewirausahaan: Teori Untuk Pembuktian Praktik & Praktik Untuk Pembuktian*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mustaqim, R. (2017). *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Jasmani*. Medan : UPI Sumedang Press.
- Muta'Ali, L., & Nugroho, A. R. (2019). *Perkembangan Program Penanganan Perumahan Kumuh di Indonesia Dari Masa ke Masa*. Yogyakarta : GadjahMada University Press.
- Puryanto, Dwi. (2015). Pengaruh Kualitas Fasilitas, Kualitas Pembelajaran dan Lokasi terhadap Keputusan Memilih Jasa Pendidikan di SMPIT Global Insani Islamic School Bekasi *Jurnal Ekonomi dan Bisnis STIE YPN*. Bekasi.
- Riyanto, S., & Aglis, A. H. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta : Deepublish Publisher.
- unawan, Ce. (2020). *Mahir Menguasai SPSS (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25)*. Yogyakarta : Deepublish Publisher.