

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA SEWA DAN  
EFEKTIVITAS PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN SEWA MOBIL PT  
BUANA JAYA RENTAMA DI KOTA BONTANG**

**SKRIPSI**



**Diajukan Oleh:**

**KEVIN VANS A ERNANDA**  
**19012010263/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA SEWA DAN  
EFEKTIVITAS PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN SEWA MOBIL PT  
BUANA JAYA RENTAMA DI KOTA BONTANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program Studi  
Manajemen



**Diajukan Oleh:**

**KEVIN VANSAN ERNANDA**  
**19012010263/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR**

**2024**

SKRIPSI


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI  
HARGA SEWA DAN EFEKTIVITAS PROMOSI TERHADAP  
KEPUTUSAN SEWA MOBIL PT BUANA JAYA RENTAMA  
DI KOTA BONTANG**

Disusun Oleh :

**KEVIN VANSAN ERNANDA**  
19012010263 / FEB / EM

Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 10 Desember 2024

Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

  
**Dr. Wiwik Handayani, SE, M.Si**  
NIP.PPK. 196901132021212003

Pembimbing Utama

  
**Rizky Dermawan, S.E., M.M.**  
NIP.197210042001121001

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



  
**Dr. Dra. Ee. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP**  
NIP. 196304201991032001

SKRIPSI

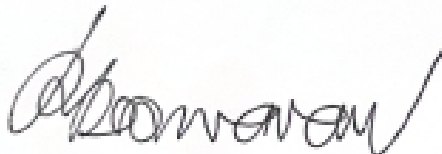
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA SEWA DAN  
EFEKTIVITAS PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN SEWA MOBIL PT BUANA JAYA  
RENTAMA DI KOTA BONTANG

Yang diajukan oleh :

Kevin Vansa Ernanda  
190102010263/FEB/EM

Telah disetujui untuk ujian skripsi

Pembimbing I

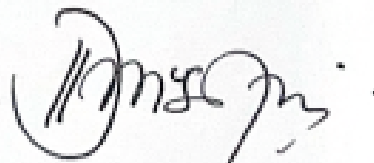


Rizky Dermawan, S.E., M.M  
NIP. 197210042001121001

tanggal :

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Dwi Suhartini, M.Aks., CMA., CRA., CRP  
NIP. 196812151994032001



## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kevin Vansa Ernanda

NPM : 19012010263

Fakultas /Program Studi : Ekonomi dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi/Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Sewa dan Efektivitas Promosi Terhadap Keputusan Sewa Mobil PT Buana Jaya Rentama Di Kota Bontang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun di institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan di setujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun , sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 10 Desember 2024

Yang Menyatakan



( Kevin Vansa Ernanda )

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang telah disusun dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Sewa Dan Efektivitas Promosi Terhadap Keputusan Sewa Mobil Pt Buana Jaya Rentama Di Kota Bontang”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis telah melewati banyak macam rintangan dan hambatan dalam menyelesaikan skripsi. Dengan adanya doa, usaha dan motivasi dari berbagai pihak yang terkait, penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Bantuan dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak karena telah meluangkan waktu, pikiran dan juga tenaga sangat membantu penulis untuk melewati kesulitan, rintangan dan hambatan dalam penyusunan skripsi. Oleh karena itu, dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, M.T, selaku Rektor UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah menyediakan sarana dan prasaran dalam mendukung penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP, selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan, bantuan, arahan, ilmu, waktu, pikiran, tenaga, kritik serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik dan lancar.
5. Bapak Rizky Dermawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, bantuan, arahan, ilmu, waktu, pikiran, tenaga, kritik serta saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
6. Kedua orang tua penulis, dan saudara, yang telah memberikan dukungan baik secara finansial dan non-finansial, doa dan juga restu yang telah diberikan sehingga membuat saya lebih kuat dalam menyelesaikan skripsi.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang turut membantu dalam memberikan saran, motivasi dan semangat dalam penyusunan skripsi ini, saya mengucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah SWT, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini. Semoga kita selalu diberkahi oleh Allah SWT.

Surabaya, 26 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Tinjauan Teori .....	15
2.2.1. Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1.2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	16
2.2.2. Persepsi Harga.....	18
2.2.2.1. Pengertian Persepsi Harga .....	18
2.2.2.2. Indikator Persepsi Harga.....	19
2.2.3. Promosi .....	20
2.2.3.1. Pengertian Promosi .....	20
2.2.3.2. Indikator Promosi .....	22
2.2.4. Keputusan Sewa .....	23
2.2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian .....	23
2.2.4.2. Proses Keputusan Pembelian .....	24
2.2.4.3. Pengertian Sewa.....	26
2.2.4.4. Pengertian Keputusan Sewa.....	26
2.2.4.5. Indikator Keputusan Sewa .....	27
2.2.5. Hubungan Antar Variabel .....	28
2.2.5.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Sewa.....	28



2.2.5.2.	Pengaruh Persepsi Harga Sewa Terhadap Keputusan Sewa....	29
2.2.5.3.	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Sewa .....	30
2.3.	Kerangka Konseptual .....	32
2.4.	Hipotesis .....	32
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	33
3.1.1.	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.1.2.	Pengukuran Variabel.....	35
3.2.	Teknik Penentuan Sampel .....	36
3.2.1.	Populasi .....	36
3.2.2.	Sampel.....	36
3.2.3.	Jenis Data .....	37
3.2.4.	Sumber Data.....	37
3.2.5.	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.3.	Uji Validitas dan Reabilitas.....	38
3.3.1.	Uji Validitas .....	38
3.3.2.	Uji Reabilitas.....	38
3.4.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	39
3.4.1.	Teknik Analisis Data.....	39
3.4.2.	Model Indikator Reflektif dan Formatif.....	41
3.4.3.	Cara Kerja PLS .....	43
3.4.4.	Langkah-Langkah PLS.....	43
3.4.5.	Asumsi PLS.....	50
3.4.6.	Ukuran Sampel.....	50
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian .....	51
4.1.1.	Profile Perusahaan.....	51
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.2.	Karakteristik Responden dan Deskripsi Hasil Penelitian .....	52
4.2.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.2.2.	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	53
4.2.3.	Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	55

4.2.4.	Deskripsi Variabel Promosi .....	56
4.2.5.	Deskripsi Variabel Keputusan Sewa.....	57
4.3.	Analisa dan Pengujian Hipotesis .....	58
4.3.1.	Evaluasi Uji Outlier.....	58
4.3.2.	Interpretasi Hasil PLS .....	60
4.3.2.1.	Model PLS .....	60
4.3.2.2.	Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator).....	61
4.3.2.3.	Inner Model (Pengujian Model Struktural) .....	67
4.3.3.	Pengujian Hipotesis.....	68
4.4.	Pembahasan .....	70
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Sewa .....	70
4.4.2.	Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keputusan Sewa.....	71
4.4.3.	Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Sewa.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>74</b>
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Daftar Mobil Sewa PT Buana Jaya Rentama Bontang Tahun 2023</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 1.2 Data Keluhan Pelayanan Mobil Sewa PT Buana Jaya Rentama Bontang Tahun 2023</b> .....	<b>4</b>
<b>Tabel 1.3 Data Sewa Mobil Pada PT Buana Jaya Rentama Bontang Tahun 2023</b> .....	<b>8</b>
<b>Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	<b>52</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Kualitas Pelayanan</b> ....	<b>53</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Persepsi Harga</b> .....	<b>55</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Promosi</b> .....	<b>56</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Skor Jawaban Responden Indikator Keputusan Sewa</b> .....	<b>57</b>
<b>Tabel 4.6 Data Outlier</b> .....	<b>59</b>
<b>Tabel 4.7 Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</b> .....	<b>61</b>
<b>Tabel 4.8 Cross Loading</b> .....	<b>63</b>
<b>Tabel 4.9 Average Variance Extracted (AVE)</b> .....	<b>64</b>
<b>Tabel 4.10 Composite Reliability</b> .....	<b>65</b>
<b>Tabel 4.11 Latent Variable Correlations</b> .....	<b>66</b>
<b>Tabel 4.12 R-square</b> .....	<b>67</b>
<b>Tabel 4.13 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values, P-Values)</b> .....	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1 Website Promosi PT Buana Jaya Rentama .....</b>	<b>6</b>
<b>Gambar 2.1 Tahapan pada Proses Pembelian .....</b>	<b>24</b>
<b>Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 3.1 Principal Factor (Reflective) Model.....</b>	<b>41</b>
<b>Gambar 3.2 Diagram Jalur Partial Least Square.....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4.1 Outer Model dengan factor loading, Path Coefficient dan R-Square .....</b>	<b>60</b>
<b>Gambar 4. 2 Inner Model dengan nilai signifikansi T-Statistic Bootstraping .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....</b>	<b>81</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Olah Data PLS .....</b>	<b>85</b>
<b>Lampiran 3 Hasil Kuisisioner.....</b>	<b>88</b>

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA SEWA DAN  
EFEKTIVITAS PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN SEWA MOBIL PT  
BUANA JAYA RENTAMA DI KOTA BONTANG**

**Oleh:**

**KEVIN VANSIA ERNANDA**

**19012010263/FEB/EM**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga sewa dan promosi terhadap keputusan sewa mobil PT Buana Jaya Rentama di Kota Bontang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang pernah menyewa mobil di PT Buana Jaya Rentama. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menyewa mobil di PT Buana Jaya Rentama. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan sampel adalah *non-probability* sampling dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 85 responden.

Seluruh pengujian dengan menggunakan Aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa seluruh pengujian mendapatkan nilai diatas nilai yang telah diprasyaratkan agar pengujian tersebut dinyatakan reliabel. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif, analisis data berupa statistik deskriptif dan analisis PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan sewa. Kemudian pada persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan sewa. Pada promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan sewa.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Persepsi Harga; Promosi; Keputusan Sewa*