



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI JAKARTA
INTERNATIONAL COLLEGE**

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN *PERSONAL*
SELLING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
DEALER MOBIL**

SKRIPSI

RIRI NUR SAPUTRI

1717.1111.1044

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Jakarta, ~~23~~ Desember 2021



Riri Nur Saputri
1717.1111.1044

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
JAKARTA INTERNATIONAL COLLEGE**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Riri Nur Saputri
NIM : 1717.1111.1044
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kepercayaan dan *Personal Selling*
Terhadap Keputusan Pembelian Jasa dealer Mobil

Jakarta, **23** Desember 2021

Mengatahui,

Puket I Bidang Akademik STIE JIC

Dosen Pembimbing



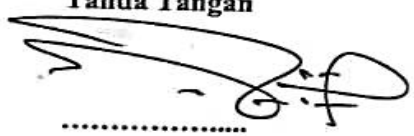
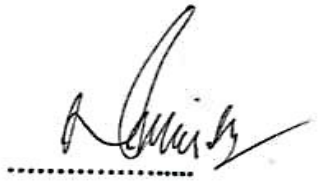
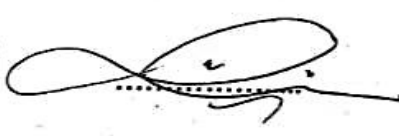
(Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM)

(Zurlina Lubis, S.E. M.M)

PANITIA UJIAN SKRIPSI STRATA SATU

Ujian Skripsi diselenggarakan : 23 Desember 2021

TIM PENGUJI

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Arjuna Wiwaha	
Anggota	: 1. Haryono, SE, MM	
	2. Zurlina Lubis, SE MM	
	3.	

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin, puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini tepat pada waktunya. Penulis memberi judul penelitian ini yaitu : “Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Jasa dealer Mobil”.

Penelitian ini disusun berdasarkan referensi teoritis dan penelitian sebelumnya. Tentunya penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari segi penyusunan kata maupun penyajiannya yang analitis. Namun penulis berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini.

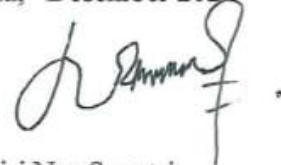
Penulis menyadari bahwa sejak awal penulisan tesis ini, banyak pihak yang telah membantu dan mendukung secara spiritual dan material untuk penyelesaian tesis ini. Perjalanan sekolah ujung ke ujung penulis tidak akan berhasil jika dilakukan sendiri. Di balik setiap keberhasilan ada satu kesatuan yang membawa semangat, motivasi, bimbingan dan doa. Untuk ini, terima kasih yang tulus untuk :

1. Bapak Dr. Ir. Agus Susanto, MM. selaku ketua STIE Jakarta International College.
2. Bapak Drs. H. Arjuna Wiwaha, MM. selaku PUKET I STIE Jakarta International College

3. Ibu Zurlina Lubis, S.E. M.M selaku Pembimbing Utama penulis, yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha STIE Jakarta International College.
5. Penelitian ini dipersembahkan kepada orang tua penulis Bapak Kasim Hendrik Kushanto, dan Ibu Jemmy terima kasih atas segala moril, materil, dan motivasi yang telah kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Rizki Faqih Azbalah selaku saudara kandung saya, yang telah memberikan masukan, penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Wahyu Indra Setiawan yang tak henti-hentinya memberikan semangat, support, doa, waktu, tenaga, pikiran, kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Elin Junaedi selaku sahabat yang sudah memberi semangat sepanjang waktu saya mengerjakan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat diterima oleh bapak/ibu dosen STIE Jakarta International College. Akhir kata penulisan mengucapkan terimakasih.

Jakarta, Desember 2021



Riri Nur Saputri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik STIE Jakarta International College, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Riri Nur Saputri

NIM : 1717.1111.1044

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STIE Jakarta International College **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** atas skripsi saya yang berjudul :

“Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Jasa dealer Mobil”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini STIE Jakarta International College berhak menyimpan, mengalihkan media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Jakarta, 23 Desember 2021



Riri Nur Saputri

1717.1111.1044

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Personal Selling Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Dealer Mobil. Tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan, personal selling terhadap keputusan pembelian. Penelitian ini dilakukan bulan September sampai Desember 2021. Populasi dalam penelitian ini merupakan pelanggan Showroom Kevin Auto Cars dan V Auto yang telah melakukan pembelian mobil bekas di Dealer tersebut. Pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistics* 26. Dari hasil penelitian ini secara parsial dan secara simultan masing-masing hubungan *variable* memiliki adanya berpengaruh positif dan signifikan. Dengan tingkat hubungan yang sedang, dan terdapat dua hubungan yang sangat kuat sebesar 0,838 antara *Personal Selling* terhadap Keputusan Pembelian serta pengaruhnya sebesar 70,3% dan 0,849 antara Kepercayaan dan Personal Selling terhadap Keputusan Pembelian, serta pengaruhnya sebesar 72,1%. Untuk meningkatkan kepercayaan kepada customer sebaiknya karyawan Dealer Mobil Bekas memiliki pengetahuan mengenai produk mobil bekas yang akan dijual, terutama pada kelebihan atau keunggulan pada produk tersebut.

Kata kunci : Kepercayaan, Personal Selling, Keputusan Pembelian, Jasa, Dealer Mobil.

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PANITIA UJIAN SKIPSI STRATA SATU	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
LAMPIRAN	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	6
C. Perumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II : KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	9
1. Dealer Mobil	9
2. Kepercayaan.....	10

3. Personal Selling.....	13
4. Keputusan Pembelian.....	17
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Rerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis.....	27

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
B. <i>Population, Sample</i> dan Metode Pengambilan Data.....	28
C. Definisi Operasional Variable.....	30
D. Teknik Analisis Data.....	32
E. Gambaran Umum Objek Penelitian	42

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian	44
B. Pengolahan Data	69
C. Pengujian Hipotesis	84
D. Pembahasan Hasil Penelitian	88

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan	91
B. Keterbatasan.....	91
C. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA	93
----------------------	----

LAMPIRAN	xvi
----------------	-----

DAFTAR TABEL

TABLE 1.1 : Penjualan Mobil Bekas Tahun 2019-2020	2
TABLE 2.1 : Penelitian Terdahulu	22
TABLE 3.1 : Tabel Sugiyono	29
TABLE 3.2 : Definisi Oprasional Variable.....	31
TABLE 3.3 : Hasil Uji Validitas Kepercayaan (X_1)	33
TABLE 3.4 : Hasil Uji Validitas Personal Selling (X_2).....	33
TABLE 3.5 : Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	34
TABLE 3.6 : Hasil Uji Reliabilitas	35
TABLE 3.7 : Analisis Deskriptif	35
TABLE 3.8 : Interval Nilai Koefisien Korelasi Sederhana.....	39
TABLE 4.1 : Identitas Responden	44
TABLE 4.2 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 1.1 Kepercayaan	46
TABLE 4.3 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 1.2 Kepercayaan	46
TABLE 4.4: Tanggapan Responden atas Pernyataan 2.1 Kepercayaan	47
TABLE 4.5 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 2.2 Kepercayaan	48
TABLE 4.6 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 3.1 Kepercayaan	48
TABLE 4.7 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 3.2 Kepercayaan	49
TABLE 4.8 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 4.1 Kepercayaan	50
TABLE 4.9 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 4.2 Kepercayaan	50

TABLE 4.10 : Hasil Rekapitulasi Penilaian Kepercayaan.....	51
TABLE 4.11 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 1.1 Personal Selling	52
TABLE 4.12 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 1.2 Personal Selling	.53
TABLE 4.13 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 2.1 Personal Selling	54
TABLE 4.14 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 2.2 Personal Selling	.54
TABLE 4.15 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 3.1 Personal Selling	.55
TABLE 4.16 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 3.2 Personal Selling	.56
TABLE 4.17 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 4.1 Personal Selling	.56
TABLE 4.18 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 4.2 Personal Selling	.57
TABLE 4.19 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 5.1 Personal Selling	.58
TABLE 4.20 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 5.2 Personal Selling	.58
TABLE 4.21 : Hasil Rekapitulasi Penilaian Personal Selling.....	59
TABLE 4.22: Tanggapan Responden atas Pernyataan 1.1 Keputusan Pembelian	61
TABLE 4.23 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 1.2 Keputusan Pembelian.....	61
TABLE 4.24 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 2.1 Keputusan Pembelian.....	62
TABLE 4.25 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 2.2 Keputusan Pembelian.....	63
TABLE 4.26 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 3.1 Keputusan Pembelian.....	64

TABLE 4.27 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 3.2 Keputusan Pembelian.....	64
TABLE 4.28 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 4.1 Keputusan Pembelian.....	65
TABLE 4.29 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 4.2 Keputusan Pembelian.....	66
TABLE 4.30 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 5.1 Keputusan Pembelian.....	66
TABLE 4.31 : Tanggapan Responden atas Pernyataan 5.2 Keputusan Pembelian.....	67
TABLE 4.32 : Hasil Rekapitulasi Penilaian Keputusan Pembelian	68
TABLE 4.33 : Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	71
TABLE 4.34 : Hasil Uji Multikolonieritas	72
TABLE 4.35 : Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Kepercayaan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	73
TABLE 4.36 : Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	75
TABLE 4.37 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda Kepercayaan (X_1) dan Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	78
TABLE 4.38 : Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Kepercayaan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	79
TABLE 4.39 : Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	80
TABLE 4.40 : Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda Kepercayaan (X_1) dan Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y).....	80

TABLE 4.41 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	81
TABLE 4.42 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	82
TABLE 4.43 : Hasil Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan (X_1) dan Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	83
TABLE 4.44 : Hasil Uji T Kepercayaan (X_1) dan Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	84
TABLE 4.45 : Hasil Uji T Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	85
TABLE 4.46 : Hasil Uji F	87

DAFTAR GAMBAR

	Hal
GAMBAR 2.1 : Rerangka Pemikiran	26
GAMBAR 3.1 : Kevin Auto Car	42
GAMBAR 3.2 : V Auto Showroom	43
GAMBAR 4.1 : Hasil Uji Normalitas Histogram	69
GAMBAR 4.2 : Hasil Uji Normalitas P-Plot	70
GAMBAR 4.3 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	73
GAMBAR 4.4 : Grafik Linear Sederhana Kepercayaan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	75
GAMBAR 4.5 : Grafik Linear Sederhana Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	77
GAMBAR 4.6 : Grafik Uji Statistik T Kepercayaan (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	85
GAMBAR 4.7 : Grafik Uji Statistik T Personal Selling (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	88

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : KUESIONER

LAMPIRAN 2 : IDENTITAS RESPONDEN

LAMPIRAN 3 : UJI VALIDITAS, RELIABILITAS

LAMPIRAN 4 : TABEL R

LAMPIRAN 5 : TABEL T

LAMPIRAN 6 : TABLE