



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT SURYA ARTHA NUSANTARA FINANCE**

SKRIPSI

TEGAR FADILLAH

2210111181

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT SURYA ARTHA NUSANTARA FINANCE**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi**

TEGAR FADILLAH

2210111181

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tegar Fadillah
NIM : 2210111181

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Oktober 2025

Yang menyatakan,



Tegar Fadillah

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tegar Fadillah
NIM : 2210111181
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Surya Artha Nusantara Finance

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/fprmatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal: 21 Januari 2026
Yang menyatakan,



Tegar Fadillah

SKRIPSI

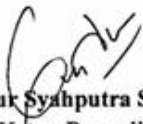
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT SURYA ARTHA NUSANTARA FINANCE**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

TEGAR FADILLAH

2210111181

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 09 Januari 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**


Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M.
Ketua Penguji


Dr. Alfatih S. Manggabarani, S.E., M.Si.
Penguji I


Princhita Nabila Maram Pahlawan, S.M., M.Sc.
Penguji II


Dr. Jubaedah, S.E., M.M.
Dekan


Siti Hidayati, S.E., M.M.
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 09 Januari 2026

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SURYA ARTHA
NUSANTARA FINANCE**

By Tegar Fadillah
Abstract

This study looks into how customer satisfaction at PT Surya Artha Nusantara Finance is affected by promotional activity, customer trust, and service quality. The study uses a causal research approach and a quantitative methodology. 100 consumers were given questionnaires to complete in order to collect data, and the Slovin formula was used to calculate the sample size. With the use of SPSS software, the gathered data were then analyzed using multiple linear regression, validity and reliability testing, classical assumption analysis, coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing using t-statistics. The results show that consumer satisfaction is positively and significantly impacted by promotion, customer trust, and service quality. These findings demonstrate how important it is to improve service performance, carry out successful marketing campaigns, and uphold a high level of consumer trust in order to promote long-term.

Keywords: *Service Quality, Promotion, Customer Trust, Customer Satisfaction.*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT SURYA ARTHA NUSANTARA FINANCE

Oleh Tegar Fadillah
Abstrak

Penelitian ini mengkaji bagaimana kepuasan pelanggan di PT Surya Artha Nusantara Finance dipengaruhi oleh aktivitas promosi, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kausal dan metodologi kuantitatif. Sebanyak 100 konsumen diberikan kuesioner untuk diisi dalam rangka mengumpulkan data, dan rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel. Dengan menggunakan perangkat lunak SPSS, data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji validitas dan reliabilitas, analisis asumsi klasik, koefisien determinasi (R^2), dan pengujian hipotesis menggunakan t-statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh promosi, kepercayaan pelanggan, dan kualitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan betapa pentingnya meningkatkan kinerja pelayanan, melaksanakan kampanye pemasaran yang sukses, dan menjaga tingkat kepercayaan konsumen yang tinggi untuk mendorong hubungan jangka panjang.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan.*



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA. 2025/2026

Pada hari ini, Jumat, tanggal 9 Januari 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Tegar Fadillah

NIM : 2210111181

Program Studi : Manajemen S1

Judul Tugas Akhir :

Pengaruh Kualitas Pelayanan Promosi Dan Kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan Pelanggan PT Surya Artha Nusantara Finance

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / Tidak Lulus / Sidang Ulang*, dengan Nilai Rata-Rata dan Nilai Huruf

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Guntur Syahputra Saragih, M.S.M	Ketua	
2	Dr. Alfatih Manggabarani, S.E., M.Si	Anggota I	
3	Princhita Nabila Maram Pahlawan, S.M., M.Sc.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 9 Januari 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Surya Artha Nusantara Finance” dengan baik dan tepat waktu. Sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, bahwa untuk seluruh mahasiswa semester Akhir diharuskan menyusun skripsi untuk memberikan nilai tambah dan menjadi salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat melangkah ke jenjang pendidikan berikutnya. skripsi yang telah diprogramkan oleh perguruan tinggi ini memang bertujuan untuk memberikan pengalaman dan wawasan serta kemampuan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan masalah secara profesional dalam dunia kerja, dengan bekal ilmu yang diperoleh selama masa kuliah dan berlatih menganalisis kondisi lingkungan dunia kerja dan dirancang untuk mempersiapkan mahasiswa dalam memasuki dunia kerja dan difokuskan untuk menghasilkan lulusan yang berkompeten.

Selama menyusun skripsi ini , penulis dapat memperoleh banyak bantuan, masukan dan motivasi dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Jubaedah, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Dr. Dewi Cahyani Pangestuti, SE., MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen.
3. Ida Siti Hidayati, SE., MM., selaku Kepala Program Studi Manajemen.
4. Princhita Nabila Maram Pahlawan, S.M., M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan selama penyusunan skripsi.
5. Untuk kedua orang tua yang telah mencurahkan kasih sayangnya dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua teman – teman yang telah memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran dari pembaca yang bertujuan untuk meningkatkan mutu laporan ini. Semoga Bapak/Ibu sekalian mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan perusahaan terkait.

Jakarta, 30 September 2025

Peneliti

Tegar Fadillah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Urgensi Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Promosi.....	12
2.1.3. Kepercayaan Pelanggan.....	13
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Hubungan Antara Variabel Independen dan Dependen	27
2.4. Model Penelitian	28
2.5. Hipotesis	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1. Pendekatan Penelitian.....	30
3.2. Definisi Operasional Variabel	30
3.3. Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel	32
3.3.1. Populasi.....	32
3.3.2 Sampel	33
3.4. Objek dan Waktu Penelitian.....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6. Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1. Analisis Deskriptif.....	34
3.6.2. Pengujian Instrumen Variabel Penelitian	35
3.6.3. Uji Inferensial	36
3.6.4. Analisis Koefisien Determinasi R Square.....	37
3.6.5. Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.6.6. Uji Hipotesis	38

BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	40
4.2	Analisis Deskriptif.....	40
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	40
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	42
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Demografi	44
4.3	Pengujian Instrumen Penelitian.....	45
4.4	Uji Inferensial	49
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	49
4.4.2	Analisis Koefisien Determinasi.....	51
4.4.3	Uji Regresi Berganda.....	53
4.4.4	Uji Hipotesis	55
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1.	Kesimpulan	63
5.2.	Keterbatasan Penelitian	64
5.3.	Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Matrix Penelitian	23
Tabel 2.	Definisi Operasional Variabel)	32
Tabel 3.	Hasil Uji Deskriptif	41
Tabel 4.	Usia Responden.....	42
Tabel 5.	Hasil Distribusi Frekuensi.....	43
Tabel 6.	Hasil Distribusi Frekuensi letak demografi.....	44
Tabel 7.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)	45
Tabel 8.	Hasil Uji Validitas Promosi (X2)	46
Tabel 9.	Hasil Uji Validitas Kepercayaan Pelanggan (X3)	46
Tabel 10.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan(Y)	47
Tabel 11.	Hasil Uji Reabilitas Kualitas Layanan(X1).....	47
Tabel 12.	Hasil Uji Reabilitas Promosi (X2).....	48
Tabel 13.	Hasil Uji Reabilitas Kepercayaan Pelanggan (X3).....	48
Tabel 14.	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	48
Tabel 15.	Hasil Uji Normalitas	50
Tabel 16.	Hasil Uji Multikolinearitas	51
Tabel 17.	Hasil Uji Determinasi R Square	52
Tabel 18.	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	53
Tabel 19.	Hasil Uji Hipotesis	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Gambaran Umum perusahaan	2
Gambar 2.	Penipuan Mengatasnamakan SANF	3
Gambar 3.	Perbandingan Jumlah Kunjungan Website	4
Gambar 4.	Model Penelitian	28
Gambar 5.	Gambaran Umum perusahaan	40
Gambar 6.	Hasil Uji Normalitas (P – Plot)	49
Gambar 7.	Hasil Uji Heterokedastisitas	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lampiran Kuesioner
- Lampiran 2. Uji Validitas X1
- Lampiran 3. Uji Validitas X2
- Lampiran 4. Uji Validitas X3
- Lampiran 5. Uji Validitas Y
- Lampiran 6. T Tabel