

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING TERHADAP
NIAT BELI : STUDI KASUS PADA MAHASISWA PENGGUNA
APLIKASI FINTECH DI INDONESIA**

YUVELA PRADESKA

1705617003



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

KONSENTRASI MANAJEMEN PEMASARAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

***THE EFFECT OF PROMOTION AND SERVICE QUALITY WITH TRUST
AS AN INTERVENING VARIABLE ON PURCHASE INTENTION IN
FINTECH APPLICATIONS : STUDY ON STUDENTS FINTECH
APPLICATION IN INDONESIA***

YUVELA PRADESKA

1705617003



***Research Proposal is Written as a Part in Bachelor Degree of Management
Accomplishment of Faculty of Economics State University of Jakarta***

BACHELOR DEGREE OF MANAGEMENT

FACULTY OF ECONOMICS

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

Yuvela Pradeska / 1705617003 / 2017 / Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening terhadap Niat Beli pada Aplikasi Fintech : Studi pada Mahasiswa pengguna aplikasi Cicil.co.id di Indonesia. Skripsi, Jakarta : Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Dr. Suherman, M.Si & Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan antara: (1) promosi terhadap niat beli; (2) kualitas layanan terhadap niat beli; (3) promosi terhadap kepercayaan; (4) kualitas layanan terhadap kepercayaan; (5) kepercayaan terhadap niat beli; (6) promosi terhadap niat beli melalui kepercayaan sebagai intervening; (7) kualitas layanan terhadap niat beli melalui kepercayaan sebagai intervening.

Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrumen dalam bentuk kuisioner. Objek penelitian sebanyak 211 responden yang menggunakan aplikasi Cicil.co.id dan sudah pernah melakukan transaksi pada aplikasi tersebut. Teknik analisis data menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (Structural Equation Model) dari software LISREL versi 8.8. untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat hasil positif dan signifikan antara : (1) promosi terhadap niat beli; (2) kualitas layanan terhadap niat beli; (3) promosi terhadap kepercayaan; (4) kualitas layanan terhadap kepercayaan; (5) kepercayaan terhadap niat beli; (6) promosi terhadap niat beli melalui kepercayaan sebagai intervening; (7) kualitas layanan terhadap niat beli melalui kepercayaan sebagai intervening.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Niat Beli, Fintech

ABSTRACT

Yuvela Pradeska / 1705617003 / 2017 / The Effect of Promotion and Service Quality with Trust as an Intervening Variable on Purchase Intention in Fintech Applications : Study on students using the Cicil.co.id application in Indonesia. Thesis, Jakarta : Marketing Management Concentration, Management S1 Study Program, Faculty of Economics, State University of Jakarta, Advisory Team : Dr. Suherman, M.Si & Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M.

The purpose of this study was to determine the positive and significant influence between: (1) promotion on purchase intention; (2) service quality on purchase nits; (3) promotion of trust; (4) service quality to trust; (5) trust in purchase intention; (6) promotion of purchase intention through trust as an intervention; (7) service quality on purchase intention through trust as an intervening.

The data collection method used a survey with an instrument in the form of a questionnaire. The object of research is 211 respondents who use the Cicil.co.id application and have made transactions on the application. The data analysis technique used SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) of LISREL software version 8.8 to process and analyze research data.

The results of this study are positive and significant results between: (1) promotion of purchase intention; (2) service quality on purchase intention; (3) promotion of trust; (4) service quality to trust; (5) trust in purchase intention; (6) promotion of purchase intention through trust as an intervention; (7) service quality on purchase intention through trust as an intervening.

Keywords: *Promotion, Service Quality, Trust, Purchase Intention, Fintech*

LEMBAR PENGESAHAN

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd
NIP. 197207152001121001

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Nama</u> NIP.	Ketua		
2.	<u>Nama</u> NIP.	Penguji I		
3.	<u>Nama</u> NIP.	Penguji II		
4.	<u>Dr. Suherman, M.Si</u> NIP. 197311162006041001	Pembimbing I		
5.	<u>Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.</u> NIP. 197206272006041001	Pembimbing II		

Nama : Yuvela Pradeska

No. Registrasi : 1705617003

Program Studi : S1 Manajemen

Tanggal Lulus :

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



Yuvela Pradeska

1705617003

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Yuvela Pradeska
NIM : 1705617003
Fakultas/Prodi : Ekonomi / Manajemen
Alamat email : yuvelapradeska@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (... ..)

yang berjudul :
Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan sebagai Variabel
Intervening terhadap Niat Beli : Studi pada Mahasiswa pengguna Aplikasi
Fintech di Indonesia

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 6 September 2022

Penulis

(Yuvela Pradeska)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah pada keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (Q.s Ar Ra’d : 11)

“ Dan bahwasannya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya “ (An Najm : 39)

“ Barangsiapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/ kekayaan duniawi maka akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat” (Riwayat Abu Hurairah)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini adalah bagian dari ibadahku kepada Allah SWT, karena kepadaNyalah kami menyembah dan kepadaNyalah kami mohon pertolongan. Sekaligus sebagai ungkapan terima kasihku kepada :

- Bapak Antoni dan Ibu Windi Prameswari, orang tua yang selalu memberikan motivasi dalam hidupku
- Adikku Ramanda Noviandri yang selalu memotivasi dalam setiap kegiatanku
- Hafis Rizki Putra , partner tercinta terimakasih atas semuanya
- Teman temanku Savira, Muthia, dan Sarah yang selalu mendorong semangatku untuk menyelesaikan skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening terhadap Niat Beli pada Aplikasi Fintech (Studi pada Mahasiswa pengguna aplikasi Cicil.co.id)”** ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada jurusan S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Berbagai dukungan, bimbingan, arahan, dan koreksi diterima peneliti selama penulisan skripsi ini berlangsung. Tanpa ada bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, mungkin peneliti tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. Ari Saptono, S.E, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Suherman, S.E, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Manajemen S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Suherman, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing pertama yang senantiasa membimbing dan mengarahkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing kedua skripsi yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Semua Dosen serta Staf FE UNJ yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan banyak ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan.
6. Ketua Sidang serta Penguji Ahli yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi menjadi lebih baik

7. Kedua orang tua penulis, Bapak Antoni dan Ibu Windi Prameswari yang telah memberikan do'a, arahan, motivasi, dan dukungan moril maupun finansial sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Adik Ramanda Noviandri yang selalu membantu dalam proses kegiatanku
9. Hafis Rizki Putra yang selalu mensupport untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Teman teman Ber 8 yang tak hentinya memotivasi dan mendo'akan penulis agar bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar
11. Teman kelas C yang telah banyak membantu dalam proses perkuliahan
12. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan memotivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam menyusun skripsi ini tentu saja peneliti banyak menemui kesulitan dan hambatan, kekurangan dan kesalahan, karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Bukittinggi, 7 Oktober 2021

Penulis,



Yuvela Pradeska

