

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN  
KEBERAGAMAN UNIT TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN JASA SEWA MOBIL  
(Studi Kasus CV. Gosmo Bojonegoro)**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai  
Derajat Sarjanan Manajemen



Oleh :

Fameico Giva Albari

202010160311297

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

**2024**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN KEBERAGAMAN UNIT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA SEWA MOBIL (Studi Kasus CV. Gosmo Bojonegoro)**

Oleh:

**Fameico Giva Albari**

202010160311297

Diterima dan disetujui  
pada tanggal 19 Juli 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. M. Jihadi, M.Si.

  
Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

  
Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

  
Dr. Nurul Asfiah, M.M.



# LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

## PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN KEBERAGAMAN UNIT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA SEWA MOBIL

(Studi Kasus CV. Gosmo Bojonegoro)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Fameico Giva Albari

NIM : 202010160311297

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 19 Juli 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : Dr. M. Jihadi, M.Si.

Pembimbing II : Luqman Dzul Hilmi, S.E., M.BA.

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Viajeng Purnama Putri, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.

1.

2.

3.

4.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fameico Giva Albari

NIM : 202010160311297

Program Studi : Manajemen

Alamat Email : [fameicco.giva@gmail.com](mailto:fameicco.giva@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

  
Fameico Giva Albari

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PROMOSI DAN KEBERAGAMAN  
UNIT TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA SEWA MOBIL  
(Studi Kasus CV Gosmo Bojonegoro)**

Fameico Giva Albari<sup>1</sup>, M Jihadi<sup>2</sup>, Luqman Dzul Hilmi<sup>3</sup>  
Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang,  
Indonesia E-mail: [fameicco.giva@gmail.com](mailto:fameicco.giva@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, promosi dan keberagaman unit terhadap keputusan pembelian jasa sewa mobil pada CV. Gosmo Bojonegoro. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket (kuesioner) yang disebar kepada konsumen melalui *Google Form*. Teknik analisis menggunakan *Regresi Linear Berganda* dibantu dengan *software SPSS* versi 23. Hasil penelitian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keberagaman unit berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, sedangkan promosi menjadi variabel yang positif namun tidak signifikan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian. Melalui uji F yang telah dilakukan kualitas layanan, promosi dan keberagaman unit berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian. CV. Gosmo Bojonegoro disarankan agar selalu melakukan monitoring, controlling dan evaluating terhadap ketiga variabel penelitian yang meliputi kualitas layanan, promosi, dan keberagaman unit, agar tetap menjadi pilihan konsumen ketika konsumen membutuhkan sarana sewa transportasi.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Promosi, Keberagaman Unit, Keputusan Pembelian.

# THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PROMOTIONS AND UNIT DIVERSITY ON THE DECISION TO PURCHASE CAR RENTAL SERVICES

(Case Study of CV Gosmo Bojonegoro)

Fameico Giva Albari<sup>1</sup>, M Jihadi<sup>2</sup>, Luqman Dzul Hilmi<sup>3</sup>

Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang,

Indonesia E-mail: [fameicco.giva@gmail.com](mailto:fameicco.giva@gmail.com)

## ABSTRACT

*This research aims to examine the influence of service quality, promotion and unit diversity on purchasing decisions for car rental services at CV. Gosmo Bojonegoro. This research uses quantitative methods. The sample in this study consisted of 100 respondents. The data collection technique in this research uses a questionnaire which is distributed to consumers via Google Form. The analysis technique uses Multiple Linear Regression assisted by SPSS version 23 software. Partial research results show that service quality and unit diversity have a significant influence on purchasing decisions, while promotion is a positive variable but has no significant influence on purchasing decisions. Through the F test that has been carried out, service quality, promotion and unit diversity simultaneously influence purchasing decisions. CV. Gosmo Bojonegoro is advised to always monitor, control and evaluate the three research variables which include service quality, promotions and unit diversity, so that it remains the consumer's choice when consumers need rental transportation.*

**Keywords:** *Service Quality, Promotion, Unit Diversity, Purchasing Decisions.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas layanan, Promosi dan Keberagaman unit terhadap Keputusan Pembelian jasa sewa mobil (Studi Kasus CV. Gosmo Bojonegoro). Shalawat dan salam tak lupa kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Sebagai ungkapan syukur dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan syukur dan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. M. Jihadi, Dr., Drs., M.Si. selaku dosen pembimbing I yang selalu membantu, membimbing, dan mengarahkan dengan sabar dalam penelitian.
5. Luqman Dzul Hilmi, SE., MBA selaku dosen pembimbing II yang selalu membantu, membimbing, dan mengarahkan dengan sabar dalam penelitian.
6. Dra. Triningsih Sri Supriyati, M.P. selaku Dosen Wali Manajemen F 2020 Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Terimakasih kepada segenap Bapak/Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan ilmu yang sangat banyak dan berharga dari awal masuk perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Terimakasih sebesar-besarnya kepada keluarga saya terutama kepada kedua orang tua saya Bapak Bantoni dan Mamak Sri Purwaningsih, serta Adek-adek kandung saya yang selama ini telah banyak mendukung saya dengan

memberikan doa, semangat, materi dan banyak lagi yang tidak mampu saya sebutkan satu persatu sampai saya mendapatkan gelar sarjana.

9. Terimakasih kepada ndutt yang telah berjasa menemani dan meminjamkan laptopnya kepada saya, sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan berbahagia.
10. Terimakasih kepada para teman seperjuangan Manajemen F Angkatan 2020 yang telah menemani berproses untuk mencapai gelar sarjana.
11. Terimakasih kepada berbagai pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat, saya ucapkan terimakasih.

Kepada mereka semua, hanya ungkapan terimakasih dan doa tulus yang dapat saya persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada saya tercatat dengan tinta emas dalam lembaran cacatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin. Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangan, saya persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik dan saran dari semua pihak sangat saya harapkan untuk penyempurnaan karyakarya saya selanjutnya. Terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 24 Juni 2024

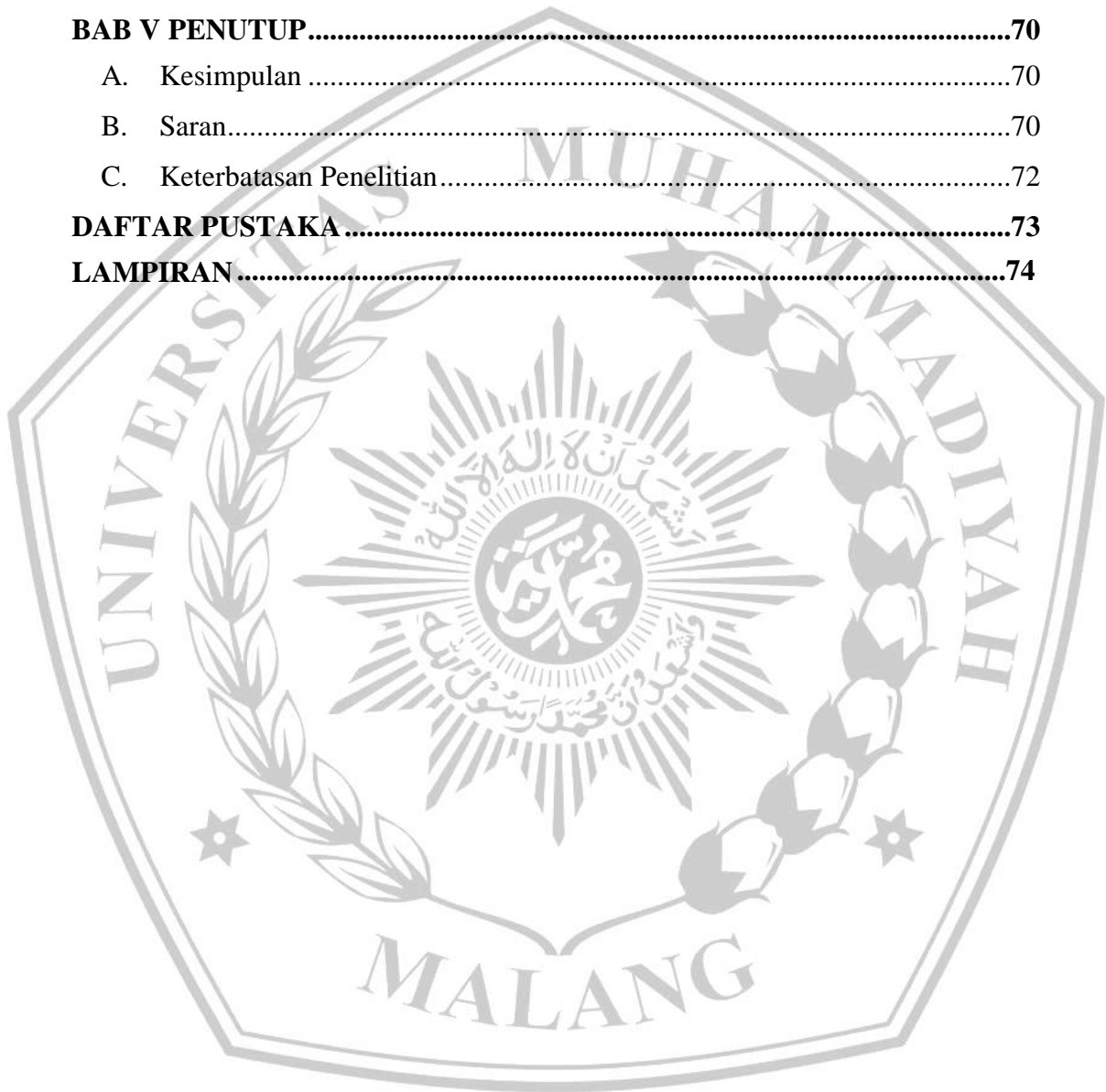
Fameico Giva Albari



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	23
C. Kerangka Pikir dan Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>30</b>
A. Jenis Desain Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	30
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Pengukuran Variabel.....	37
F. Jenis dan sumber data.....	38
G. Teknik pengumpulan data.....	38
H. Uji Instrumen .....	39
G. Uji Asumsi Klasik.....	40
H. Metode Analisis Data.....	41

I. Uji Hipotesa .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Penelitian .....	45
B. Hasil Uji Penelitian .....	49
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	70
C. Keterbatasan Penelitian.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>74</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Keluhan Konsumen CV. Gosmo Bojonegoro .....	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3. 1. Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan (X1) .....	32
Tabel 3. 2. Operasionalisasi Variabel Promosi (X2) .....	34
Tabel 3. 3. Operasionalisasi Variabel Variasi produk (X3) .....	35
Tabel 3. 4. Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	36
Tabel 3. 5. Pengukuran Variabel .....	38
Tabel 3. 6. Rentang Skala dan Pengukuran Variabel .....	42
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan usia .....	46
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi .....	49
Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas .....	50
Tabel 4.6. Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4.7. Hasil Uji Normalitas .....	52
Tabel 4.8. Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.9. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53
Tabel 4.10. Variabel Kualitas Layanan (X1) .....	54
Tabel 4.11. Variabel Promosi (X2) .....	56
Tabel 4.12. Variabel Keberagaman Unit (X3) .....	58
Tabel 4.13 Variabel Keputusan Pembelian (Y) .....	60
Tabel 4.14. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda .....	63
Tabel 4.15. Hasil Uji T .....	64
Tabel 4.16. Hasil Uji F .....	66
Tabel 4.17. Hasil Uji Dominan .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Keputusan Pembelian.....	10
Gambar 2.2. Model Kerangka Konseptual.....	28



## DAFTAR PUSTAKA

- Brady, & Cronin. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65.
- Cahya, A. D., Andrian, R., Ramadhani, R. C., & Dwijayanti, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Roti Bakar 97). *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 175–183. <https://doi.org/10.29408/jpek.v5i1.3444>
- Darmawan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosda Karya.
- Dora, Y. M., & Sukma, C.-. (2022). Pengaruh Keragaman Produk Dan Promosi Penjualan Terhadap Minat Beli Ulang Di Online Shop Ig Mamameramu. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*, 19(2), 81–91. <https://doi.org/10.29313/performa.v19i2.10095>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Undip.
- Gitosudarmo, I. (2014). *Manajemen Pemasaran*. BPFE.
- Kasmir. (2006). *Kewirausahaan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran*. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Prinsip-prinsip Marketing*. Salemba Empat.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Person Education Limited.
- Laksana, M. F. (2019). *Praktis Memahami Manajemen Pemasaran*. CV Alfath.
- Lovelock, & Wright. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.

- Pratama, N. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sewa Mobil Di Cv. Tepat Trans Di Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran.”
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Sastroasmoro, S. (2008). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Sagung Seto.
- Sinaga, Y., & Harti. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan dan Variasi Produk terhadap Keputusan Pembelian di Cafe Its Milk Sidoarjo. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga Universitas Negeri Surabaya*, 4(3), 1–9.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardi, Y., Syachroni, A., Burda, A., & Darmawan, A. (2023). Pengaruh Keragaman Produk, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Perusahaan Transmart Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu Nusantara*, 1(1), 14–19. <https://doi.org/10.61674/jimin.v1i1.47>
- Sutisna. (2002). *Perilaku konsumen dan komunikasi pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sutisna, & Sunyoto. (2013). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik*. Andi.
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel : Strategi dan Implementasi Ritel Modern*. Salemba Empat.
- Abadi, R., Agustina, T., & Kusdyah, I. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, People, dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap Keputusan Pembelian Ulang Jasa Training pada PT Sinergi Business Solution di Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen*, 1(1).

- Faradila, S. M., Kusnadi, E., & Soeliha, S. (2022). Pengaruh Keragaman Produk, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Shopee Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Abdurachman Saleh Situbondo Dengan Minat Beli Produk Fashion Muslim Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(2), 256–271.
- Hadi, K., Suharyadi, D., Marvia, E., & Agusfianto, N. P. (2023). Analisis Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Salon Jass di Pelembak. *Kompeten: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 1(5), 248–257.
- Mutmainah, B. I. C. H. H. (2015). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jasa Rental Mobil di Surakarta. *Gema*, 27(49), 62126.
- Nugroho. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Keputusan pembelian Pelanggan Pada Sewa Mobil di CV. Tepat Trans Di Kabupaten Sidoarjo*. Universitas Diponegoro.





**Lembaga Informasi dan Publikasi**  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang  
**Tanda Terima Cek Plagiasi**

Tanggal : 13/8/2024

Kode : 2041511779  
Nama : Fameico Giva Albari  
NIM : 201810160311297  
Prodi : Manajemen  
Naskah publikasi : LULUS  
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Rinaldy Achmad Roberth Fathoni, S.AB., M.M

MALANG