

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *CUSTOMER VALUE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA ULANG
RENTAL MOBIL DAYA CIPTA SEJATI (DCS) DI CINERE
DEPOK**

TUGAS AKHIR

BIMO PUTRO KARSODIMEDJO

193402516346



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NASIONAL

JAKARTA

2023

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *CUSTOMER VALUE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA ULANG
RENTAL MOBIL DAYA CIPTA SEJATI (DCS) DI CINERE
DEPOK**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

BIMO PUTRO KARSODIMEDJO

193402516346



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL**

JAKARTA

2023

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa segala pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul :

**PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *CUSTOMER VALUE* DAN
KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA ULANG
RENTAL MOBIL DAYA CIPTA SEJATI (DCS) DI CINERE**

Merupakan gagasan atau hasil penelitian penulis, kecuali yang jelas rujukannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan untuk meraih gelar pada program sejenis di perguruan tinggi lain. maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Jakarta,



Bimo Putro Karsodimedjo

NPM : 193402516346



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *BRAND AWARENESS*,
CUSTOMER VALUE DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA
ULANG RENTAL MOBIL DAYA CIPTA
SEJATI (DCS) DI CINERE DEPOK**

Nama : **BIMO PUTRO KARSODIMEDJO**

Nomor Pokok : **193402516346**

Program Studi : **MANAJEMEN**



(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH *BRAND AWARENESS*,
CUSTOMER VALUE DAN *KEPUASAN*
PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA
ULANG RENTAL MOBIL *DAYA CIPTA*
SEJATI (DCS) DI CINERE DEPOK**

Nama : **BIMO PUTRO KARSODIMEDJO**

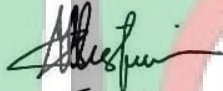
Nomor Pokok : **193402516346**

Program Studi : **MANAJEMEN**

Diterima dan Disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional

Menyetujui
Pembimbing Tugas Akhir,


(Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.)

Ketua Penguji,


(Dr. Andini Nurwulandari, S.E., M.M.)

Anggota / Penguji,


(Dr. Eddy Guridno, S.E., M.Si.M)

Mengetahui,

Dekan

(Kumba Digdowiseiso, SE., M.App.Ec., Ph.D)

Jakarta : 23 Februari 2023

Tanggal Lulus : 2023

ABSTRAK

PENGARUH *BRAND AWARENESS*, *CUSTOMER VALUE* DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP MINAT SEWA ULANG RENTAL MOBIL DAYA CIPTA SEJATI (DCS) DI CINERE DEPOK

Oleh :

Bimo Putro Karsodimedjo

NPM : 193402516346

Tugas Akhir, dibawah bimbingan Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pada *Brand Awareness*, *Customer Value* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Sewa Ulang pada rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS) di Cinere Depok. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan menggunakan analisis regresi linear berganda dengan pengolahan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 23 dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Brand Awareness* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Sewa Ulang rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS)., *Customer Value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Sewa Ulang rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS)., dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Sewa Ulang rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS).

Kata kunci : *Brand Awareness*, *Customer Value*, dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF BRAND AWARENESS, CUSTOMER VALUE AND CUSTOMER SATISFACTION ON INTEREST IN RENTING DAYA CIPTA SEJATI (DCS) CARS IN CINERE DEPOK

By :

Bimo Putro Karsodimedjo

NPM : 193402516346

Thesis, under the guidance Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si.

This study aims to analyze the influence of Brand Awareness, Customer Value and Customer Satisfaction on Renting Interests at Daya Cipta Sejati (DCS) car rentals in Cinere Depok. The research method used is a quantitative method and uses multiple linear regression analysis with processing using Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 23 with data collection methods through questionnaires to 100 respondents using the Daya Cipta Sejati (DCS) car rental. The results of this study indicate that the variable Brand Awareness has no positive and significant effect on Renting Interests for Daya Cipta Sejati (DCS) car rentals. Customer Value has a positive and significant effect on Renting Interests for Daya Cipta Sejati (DCS) car rentals., and Customer Satisfaction has a positive and significant effect on Re-Lease Interests for Daya Cipta Sejati (DCS) car rentals.

Keywords : Brand Awareness, Customer Value, and Customer Satisfaction.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

1. Nama : Bimo Putro Karsodimedjo
2. Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 29 Desember 2000
3. Jenis Kelamin : Laki-laki
4. Alamat : Jl. Bumidaya X atas ujung No.30
Kecamatan Cinere Kota Depok
5. No. Handphone : 081911922430
6. Status : Belum Menikah
7. Agama : Islam
8. Kewarganegaraan : Indonesia
9. Email : bimoptrr@gmail.com

B. Data Pendidikan Formal

1. Tahun 2007 s/d 2013 : SDN Pondok Labu 03 Pagi
2. Tahun 2013 s/d 2016 : SMPN 96 Jakarta
3. Tahun 2016 s/d 2019 : SMK Grafika Yayasan Lektor
4. Tahun 2019 s/d 2023 : Universitas Nasional



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang maha pengasih dan maha penyayang, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *Brand Awareness*, *Customer Value* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Sewa Ulang rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS) di Cinere Depok”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen dari Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentu saja tidak luput dari berbagai pihak yang berperan dan telah banyak membantu, serta menjadi sumber kekuatan penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang sudah ditentukan, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Kumba Digdowiseiso, S.E., M.App.Ec., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Resti Hardini, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional sekaligus sebagai dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memotivasi penulis selama melakukan penyusunan tugas akhir ini.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan memberikan dukungan serta menciptakan motivasi belajar yang baik kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Nasional.

6. Bapak Jasrianto dan Bapak Adi Rohadi selaku pemilik dan pengurus rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS) yang selama ini selalu melayani dengan baik dan membantu kelancaran penyusunan tugas akhir ini.

7. Untuk kedua orangtua saya Bapak Sukadi dan Ibu Sri Rahayu, terimakasih banyak atas setiap doa, usaha, kesabaran, waktu dan kasih sayang yang berlimpah yang selalu diberikan kepada saya, karena mereka adalah salah satu alasan saya masih berdiri hingga detik ini serta mereka juga alasan saya untuk menjadi salah satu kebanggaan bagi keluarga.

8. Untuk Radina Salsabila, terimakasih banyak atas segala nya, atas waktu, atas tangis, atas peluh yang akhirnya bisa terbayarkan. Salah satu *support system* yang selalu membantu satu sama lain untuk memastikan kita bisa sama sama lulus, terimakasih untuk selalu ada disamping saya pada masa masa terberat. Terimakasih untuk segalanya.

9. Untuk pihak pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah mendengarkan keluh kesah selama penulisan tugas akhir ini dan juga memberikan semangat baik langsung maupun tidak langsung untuk saya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan didalam penulisan tugas akhir ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang belum banyak diketahui oleh penulis, untuk itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	5
1. Pengertian Manajemen Pemasaran	5
2. Bauran Pemasaran	6
3. Tujuan Manajemen Pemasaran	7
B. Minat Beli Ulang	7
1. Pengertian Minat Beli Ulang	7
2. Faktor Minat Beli Ulang	7
3. Indikator Minat Beli Ulang	8
C. <i>Brand Awereness</i>	9
1. Pengertian <i>Brand Awareness</i>	9
2. Tingkatan <i>Brand Awareness</i>	10
3. Strategi <i>Brand Awareness</i>	10
4. Indikator <i>Brand Awareness</i>	11
D. <i>Customer Value</i>	12
1. Pengertian <i>Customer Value</i>	12
2. Faktor <i>Customer Value</i>	12

3.	Manfaat <i>Customer Value</i>	13
4.	Indikator <i>Customer Value</i>	14
E.	Kepuasan Pelanggan	14
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.	Faktor Kepuasan Pelanggan.....	15
3.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
4.	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
F.	Keterkaitan Antar Variabel	17
1.	Pengaruh <i>Brand Awareness</i> terhadap Minat Beli Ulang.....	17
2.	Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap Minat Beli Ulang	17
3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	18
G.	Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
H.	Kerangka Analisis	22
I.	Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Objek Penelitian.....	24
B.	Data Penelitian.....	24
1.	Sumber Data dan Jenis Data	24
2.	Populasi dan Sampel	24
3.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	25
C.	Definisi Operasional	26
1.	Variabel Independent (<i>Bebas</i>).....	26
2.	Variabel Dependent (<i>Terikat</i>)	26
D.	Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis	28
1.	Metode Analisis	28
a.	Metode Analisis Deskriptif	28
b.	Metode Analisis Inferensial.....	28
2.	Uji Instrumen Penelitian	29
a.	Uji Validitas Data.....	29
b.	Uji Reliabilitas.....	29
3.	Uji Asumsi Klasik.....	30
a.	Uji Normalitas	30
b.	Uji Multikolinearitas	30
c.	Uji Heteroskedastisitas	30
4.	Uji Kelayakan Model	31
a.	Uji F.....	31

b. Koefisien Determinasi (R^2)	32
5. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	33
1. Deskripsi Data Penelitian.....	33
a. Sejarah Singkat Rental Mobil Daya Cipta Sejati (DCS).....	33
b. Jenis Mobil dan Harga Sewa Mobil Daya Cipta Sejati (DCS).....	34
2. Karakteristik Responden	34
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	38
3. Hasil Lengkap Estimasi Penelitian.....	39
a. Metode Analisis Deskriptif	39
b. Metode Analisis Inferensial.....	44
B. Pembahasan	55
1. Pengaruh <i>Brand Awareness</i> terhadap Minat Sewa Ulang.....	55
2. Pengaruh <i>Customer Value</i> terhadap Minat Sewa Ulang	55
3. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Sewa Ulang	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	58
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penyewaan rental mobil Daya Cipta Sejati (DCS) Tahun 2021	2
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 3 Pengukuran Skala Likert	26
Tabel 3. 4 Definisi Operasional	27
Tabel 4. 5 Jenis Mobil dan Harga Sewa Mobil Daya Cipta Sejati (DCS)	34
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	38
Tabel 4. 10 Average Total Mean dan Total Mean Brand Awareness (X_1)	40
Tabel 4. 11 Average Total Mean dan Total Mean Customer Value (X_2)	41
Tabel 4. 12 Average Total Mean dan Total Mean Kepuasan Pelanggan (X_3)	42
Tabel 4. 13 Average Total Mean dan Total Mean Minat Sewa Ulang (Y)	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji Realiabilitas	46
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 4. 18 Hasil Uji Autokorelasi	49
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4. 20 Hasil Analisis Linear Berganda	50
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	52
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	53
Tabel 4. 23 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Analisis	22
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	36
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	39

