

**PENGARUH KEPERCAYAAN, INTENSITAS PROMOSI,
KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP
PENGUNAAN ULANG JASA FIRMANSYAH TRAVEL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Trisula
NIM : 22415695
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

**PENGARUH KEPERCAYAAN, INTENSITAS PROMOSI,
KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP
PENGUNAAN ULANG JASA FIRMANSYAH TRAVEL**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Trisula
NIM : 22415695
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kepercayaan, Intensitas Promosi,
Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap
Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel

Nama : Trisula

NIM : 22415695

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 5 Februari 2003

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

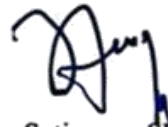
Ponorogo, 22 Juli 2026

Pembimbing I



Wahna Widhianingrum, SP., MM
NUPTK. 3439764665230213

Pembimbing II

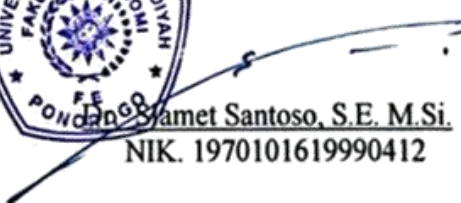


Fery Setiawan, SE., MM
NUPTK. 1552767668131043

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi




Slamet Santoso, S.E. M.Si.
NIK. 1970101619990412

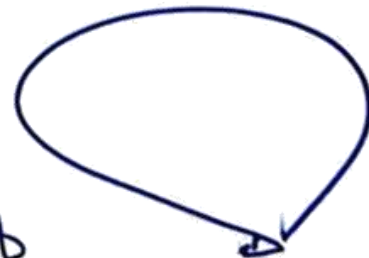
Dosen Penguji



Wahna Widhianingrum, SP., MM
NUPTK. 3439764665230213



Siti Chamidah, S.E., M.Si.
NUPTK. 3851749650230102



Dr. Wijianto, S.E., MM

NUPTK. 2758763664130222

RINGKASAN

Trisula, NIM 22415695, Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi: "Pengaruh Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel"

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga berkontribusi terhadap keputusan konsumen dalam melakukan penggunaan ulang jasa pada Firmansyah Travel, sebuah perusahaan jasa transportasi lokal yang berlokasi di Kecamatan Badegan, Kabupaten Ponorogo. Latar belakang penelitian ini berangkat dari kondisi persaingan di industri jasa travel yang kian ketat seiring digitalisasi pemasaran dan perubahan perilaku konsumen, sehingga penyedia jasa dituntut untuk membangun kepercayaan pelanggan, melakukan promosi secara intensif, menjaga kualitas pelayanan, serta menetapkan harga yang kompetitif agar mampu mempertahankan pelanggan di tengah munculnya berbagai penyedia jasa sejenis. Dalam konteks ini, penggunaan ulang jasa dipandang sebagai indikator penting keberhasilan perusahaan dalam menciptakan pengalaman positif sekaligus mempertahankan kelangsungan usaha secara berkelanjutan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Seluruh konsumen yang pernah atau berpotensi menggunakan jasa Firmansyah Travel selama periode April–Juni 2026 dijadikan populasi penelitian, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling sebanyak 96 responden yang ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 10 poin, kemudian diolah menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berbantuan aplikasi SmartPLS 3 guna menguji validitas, reliabilitas, dan hubungan antar variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Ulang Jasa, dengan nilai t-statistics sebesar 2,077 (lebih besar dari 1,96) dan p-value sebesar 0,038 (lebih kecil dari 0,05), sehingga hipotesis pertama diterima. Intensitas Promosi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Ulang Jasa, dengan nilai t-statistics sebesar 3,700 (lebih besar dari 1,96) dan p-value sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05), sekaligus menjadi variabel dengan pengaruh paling dominan, sehingga hipotesis kedua diterima. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Ulang Jasa, dengan nilai t-statistics sebesar 2,759 (lebih besar dari 1,96) dan p-value sebesar 0,006 (lebih kecil dari 0,05), sehingga hipotesis ketiga diterima. Demikian pula, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan Ulang Jasa, dengan nilai t-statistics sebesar 3,155 (lebih besar dari 1,96) dan p-value sebesar 0,002 (lebih kecil dari 0,05), sehingga hipotesis keempat diterima. Secara simultan, keempat variabel tersebut berpengaruh terhadap Penggunaan Ulang Jasa dengan nilai R Square sebesar 0,805, yang berarti Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara bersama-sama mampu menjelaskan 80,5% variasi Penggunaan Ulang Jasa, sedangkan 19,5% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci: Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga, Penggunaan Ulang Jasa, Firmansyah Travel.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi sederhana ini dengan judul "Pengaruh Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel" sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan berbagai pihak. Begitu banyak pihak yang terlibat dalam tersusunnya skripsi ini, saya ucapkan terimakasih kepada:

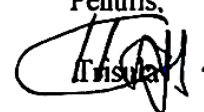
1. Bapak Dr. Rido Kurnianto, M.Ag., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Slamet Santoso, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Riawan, S.Pd., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Wahna Widhianingrum, S.P., M.M., selaku Dosen Pembimbing I, yang dengan sabar telah mencurahkan waktu dan perhatiannya dalam membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi dan masukan berharga sepanjang proses penulisan skripsi ini.
5. Bapak Fery Setiawan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah dengan ikhlas mendedikasikan waktu, tenaga, dan pemikirannya untuk memberikan bimbingan serta saran yang sangat berarti bagi penulis.

6. Seluruh dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah berbagi ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan.
7. Pimpinan beserta segenap karyawan Firmansyah Travel, yang telah memberikan kesempatan, kemudahan akses, dan informasi yang dibutuhkan dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Kedua orang tua penulis yang tercinta, yang tak pernah berhenti memanjatkan doa, mencurahkan kasih sayang, serta memberikan dukungan baik secara moral maupun material demi kelancaran studi penulis.
9. Seluruh keluarga, sahabat, dan rekan-rekan yang senantiasa hadir memberikan semangat, dorongan, dan bantuan nyata selama proses penyusunan skripsi berlangsung.
10. Semua pihak yang turut berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Untuk itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang bersifat konstruktif sebagai bahan perbaikan ke depannya. Besar harapan penulis agar karya ini dapat memberi manfaat, baik bagi penulis sendiri, kalangan akademisi, maupun bagi siapa saja yang memerlukannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 9 Juli 2026

Penulis,


NIM. 22415695

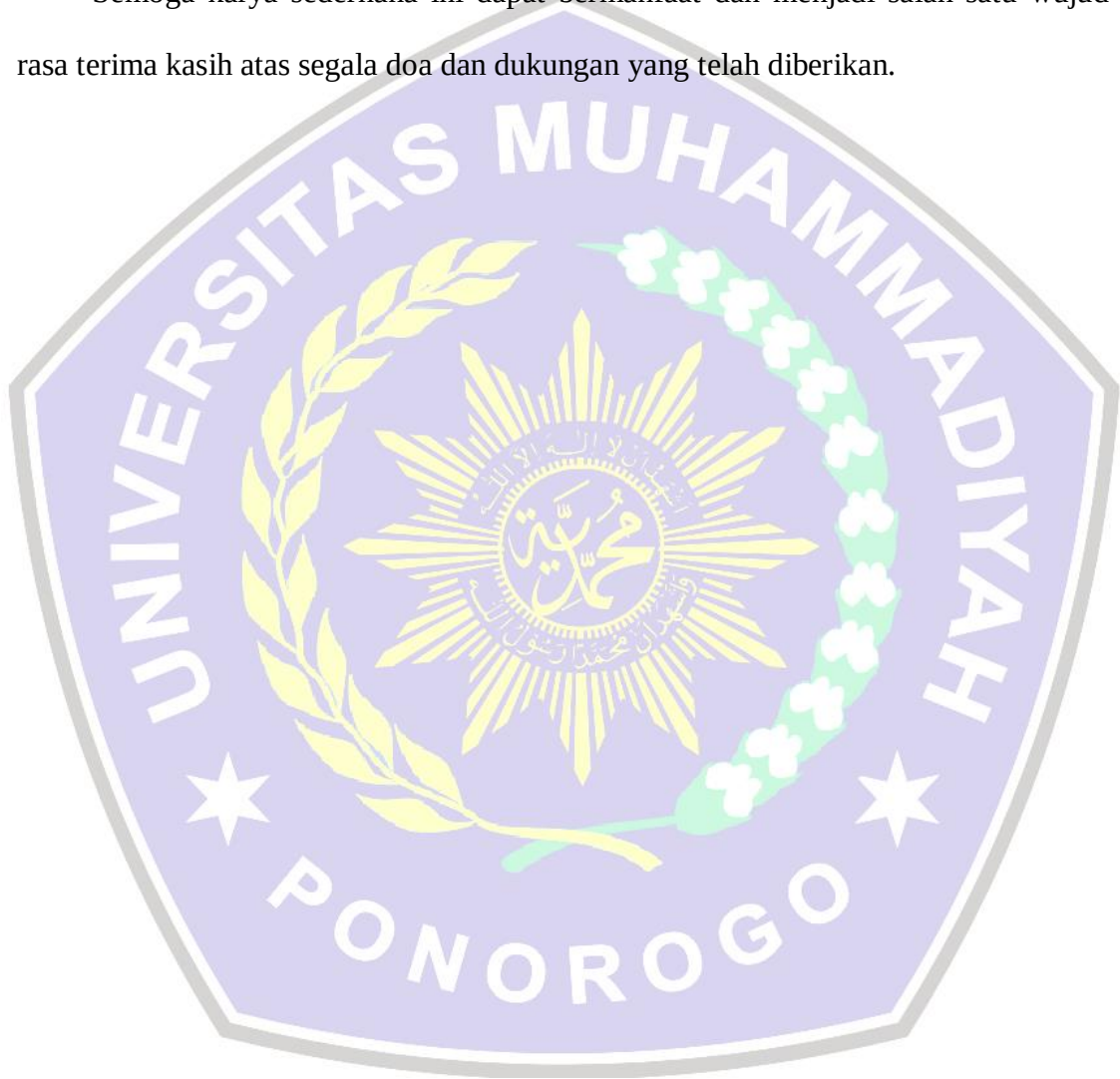
LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Haji Triyono dan Ibu Haji Win, yang telah membesarkan, mendidik, dan mendoakan saya tanpa henti. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga saya bisa sampai pada titik ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu.
2. Seluruh keluarga besar, yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak/Ibu Dosen Pembimbing, yang dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berharga bagi penulis.
4. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, atas ilmu dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
5. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Ademeivita. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.

6. Sahabat-sahabat seperjuangan, yang selalu ada di saat suka maupun duka, saling menyemangati dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tempat menimba ilmu dan mengukir kenangan selama masa studi.

Semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu wujud rasa terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah diberikan.



MOTTO

"Kepercayaan dibangun dengan konsistensi, dan konsistensi lahir dari komitmen untuk selalu memberikan yang terbaik."

— **Stephen R. Covey**

"Sesungguhnya Allah menyukai orang yang apabila melakukan suatu pekerjaan, dilakukan secara itqan (tepat, terarah, dan tuntas)."

— **HR. Thabrani**



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 7 Juli 2026



NIM 22415695

ABSTRAK

Skripsi: "Pengaruh Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel"; Trisula, NIM 22415695, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Persaingan dalam industri jasa travel yang semakin ketat, seiring digitalisasi pemasaran dan perubahan perilaku konsumen, mendorong penyedia jasa untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan kembali suatu layanan. Firmansyah Travel sebagai perusahaan jasa transportasi lokal di Kabupaten Ponorogo menghadapi tantangan dalam mempertahankan pelanggan di tengah munculnya berbagai penyedia jasa sejenis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, intensitas promosi, kualitas pelayanan, dan harga terhadap penggunaan ulang jasa Firmansyah Travel, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah atau berpotensi menggunakan jasa Firmansyah Travel selama periode April-Juni 2026. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden, yang ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berskala Likert 10 poin dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3, meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang jasa (t -statistics = 2,077; p -value = 0,038). Intensitas promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang jasa (t -statistics = 3,700; p -value = 0,000) dan menjadi variabel dengan pengaruh paling dominan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang jasa (t -statistics = 2,759; p -value = 0,006). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan ulang jasa (t -statistics = 3,155; p -value = 0,002). Secara simultan, keempat variabel tersebut mampu menjelaskan 80,5% variasi penggunaan ulang jasa Firmansyah Travel berdasarkan nilai R Square sebesar 0,805, sedangkan 19,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Kata Kunci: Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, Harga, Penggunaan Ulang Jasa.

ABSTRACT

Thesis: "The Influence of Trust, Promotion Intensity, Service Quality, and Price on the Reuse of Firmansyah Travel Services"; Trisula, NIM 22415695, Management Study Program, Faculty of Economics, Muhammadiyah University of Ponorogo.

The increasingly intense competition in the travel service industry, driven by marketing digitalization and shifting consumer behavior, requires service providers to understand the factors influencing consumers' decisions to reuse a service. Firmansyah Travel, as a local transportation service company in Ponorogo Regency, faces challenges in retaining customers amid the emergence of various similar service providers. This study aims to analyze the influence of trust, promotion intensity, service quality, and price on the reuse of Firmansyah Travel services, both partially and simultaneously.

This study employs a quantitative approach with an associative research design. The population in this study consists of all consumers who have used or have the potential to use Firmansyah Travel services during the period of April-June 2026. Sampling was conducted using the accidental sampling technique with a total of 96 respondents, determined based on the Lemeshow formula. Data were collected through the distribution of a 10-point Likert scale questionnaire and analyzed using the Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS 3 software, including validity testing, reliability testing, and hypothesis testing.

The results show that trust has a positive and significant effect on service reuse (t -statistics = 2.077; p -value = 0.038). Promotion intensity has a positive and significant effect on service reuse (t -statistics = 3.700; p -value = 0.000) and is the most dominant variable. Service quality has a positive and significant effect on service reuse (t -statistics = 2.759; p -value = 0.006). Price has a positive and significant effect on service reuse (t -statistics = 3.155; p -value = 0.002). Simultaneously, these four variables are able to explain 80.5% of the variation in the reuse of Firmansyah Travel services based on an R Square value of 0.805, while the remaining 19.5% is influenced by other factors outside the research model.

Keywords: Trust, Promotion Intensity, Service Quality, Price, Service Reuse.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
RINGKASAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO	ix
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Manajemen	14
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15

2.1.3	Teori Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior Theory</i>).....	19
2.1.4	K epercayaan (<i>Trust</i>).....	26
2.1.5	Intensitas Promosi	31
2.1.6	Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	34
2.1.7	Harga	38
2.1.8	Penggunaan Ulang Jasa	41
2.2	Penelitian Terdahulu	45
2.3	Kerangka Konseptual Penelitian	49
2.4	Hipotesis.....	51
BAB III		59
METODE PENELITIAN		59
3.1	Ruang Lingkup Penelitian.....	59
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	62
3.3	Metode Pengambilan Data	65
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	66
3.5	Metode Analisis Data.....	70
BAB IV		77
HASIL DAN PEMBAHASAN		77
4.1.	Hasil Penelitian.....	77
1.	Gambaran Umum Firmansyah Travel.....	77
2.	Deskripsi Responden.....	83
3.	Deskripsi Variabel.....	84
4.2.	Skema Model Partial Least Squire	92
4.3.	Model Pengukuran (Outer Model)	93
3.	Uji Validitas.....	93
4.	Uji Reliabilitas	102

5. Model Struktural (Inner Model).....	104
4.4. Pengujian Hipotesis	111
4.5. Pembahasan.....	115
4.5.1 Kepercayaan Berpengaruh Terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel	116
4.5.2 Intensitas Promosi Berpengaruh Terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel	118
4.5.3 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel	121
4.5.4 Harga Berpengaruh Terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel	123
4.5.5 Kepercayaan, Intensitas Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Harga Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Penggunaan Ulang Jasa Firmansyah Travel	125
BAB V	128
KESIMPULAN DAN SARAN	128
5.1 Kesimpulan	128
5.2 Saran	129
DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	144

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rekapitulasi Data Pelanggan Periode September 2025-Maret 2026.....	9
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3 Skala Likert	66
Tabel 4 Definisi Operasional Variabel.....	67
Tabel 5 Indikator dan Instrumen.....	68
Tabel 6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel 7 Profil Responden Berdasarkan Usia	84
Tabel 8 Kriteria Kategori Rata-Rata Skor	88
Tabel 9 Pernyataan Variabel Kepercayaan (X1).....	88
Tabel 10 Pernyataan Variabel Intensitas Promosi (X2)	89
Tabel 11 Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	90
Tabel 12 Pernyataan Variabel Harga (X4)	90
Tabel 13 Pernyataan Variabel Penggunaan Ulang Jasa (Y)	91
Tabel 14 Average Variance Extracted.....	94
Tabel 15 Nilai Outer Loading	96
Tabel 16 Nilai Fornell – Larcker.....	99
Tabel 17 Nilai Cross Loading	100
Tabel 18 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	103
Tabel 19 Nilai R-Square (R^2).....	105
Tabel 20 Nilai F-Square (F^2)	107
Tabel 21 Nilai Direct Effect	109
Tabel 22 Hasil Pengujian Hipotesis	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	50
Gambar 2 Gambar Logo Firmansyah Travel.....	80
Gambar 3 Salah Satu Armada Firmansyah Travel.....	81
Gambar 4 Struktur Organisasi Firmansyah Travel	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian.....	144
Lampiran 2 Tabulasi Data Jawaban Responden	147
Lampiran 3 Hasil Data Jawaban Kuesioner.....	149
Lampiran 4 Dokumentasi	150
Lampiran 5 Loa Artikel	150
Lampiran 6 Berita Acara	152
Lampiran 7 Surat Keterangan Cek Plagiasi.....	154

