

**PENGARUH RELASI, LAYANAN JASA, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN MERCHANT
DALAM PENGGUNAAN MESIN EDC DI PT. VISIONET
DATA INTERNASIONAL CABANG BEKASI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen



Disusun Oleh :

VICKRI IDHARUDIN
200400084

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA**

2025

**THE INFLUENCE OF RELATIONSHIPS, SERVICE
QUALITY, AND CORPORATE IMAGE ON MERCHANT
SATISFACTION IN THE USE OF EDC MACHINES AT PT.
VISIONET DATA INTERNASIONAL, BEKASI BRANCH**

AN UNDERGRADUATED THESIS

Submitted in of fulfillment of the requirement for
the Defree of Communication Science



Compiled by :

VICKRI IDHARUDIN

200400084

**DEPARTEMEN OF COMMUNICATION SCIENCE
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vickri Idharudin
NIM : 200400084
Jurusan/Prodi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri, apabila saya mengutip dari karya orang lain maka saya mencantumkan sumber sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Februari 2025



Vickri Idharudin

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Vickri Idharudin
NIM : 200400084
Jurusan/Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Relasi, Layanan Jasa, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Merchant Dalam Penggunaan Mesin EDC DI PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi
Tanggal Ujian : 17 Februari 2025

Bekasi, 25 Februari 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Agus Wahyono, S.E., MM

Dr. Novianti, S.E., M.M

Dekan

Ketua Program Studi

Drs. Dharmawan P Hadad, M.M

Agus Wahyono, S.E,MM

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : Vickri Idharudin
NIM : 200400084
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Relasi, Layanan Jasa, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Merchant Dalam Penggunaan Mesin EDC DI PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi
Tanggal Ujian : 17 Februari 2025

Skripsi tersebut telah diperbaiki sesuai saran dan komentar Tim Penguji sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S1) pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Satya Negara Indonesia.

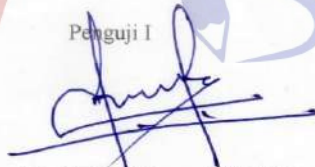
Jakarta, 17 Februari 2025

Ketua Penguji



Agus Wahyono S.E., M.M

Penguji I



Dr. Guston Sitorus, S.E., M.M

Penguji II



GL. Hery Prasety, S.E. M.M.,
CPCHCEP., CPMP. CODP.
CBOA., CLMA

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Relasi, Layanan Jasa, Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Merchant Dalam Penggunaan Mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Universitas Satya Negara Indonesia. Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang ditentukan. Selain itu penulis ingin menyampaikan apresiasi yang istimewa kepada:

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia. Dr. Sihar P.H. Sitorus, B.S.B.A., M.B.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, Dr. Drs. Dharmawan P Hadad, M.M
3. Ketua Jurusan Manajemen dan Dosen Pembimbing I, Agus Wahyono SE., MM. Sekaligus penasehat akademik yang telah sabar memberi bimbingan, nasihat, dan juga saran kepada penulis.
4. Dosen Pembimbing II, Dr. Noviarti, S.E.,M.M. Sekaligus penasehat akademik yang telah sabar memberi bimbingan, nasihat, dan juga saran kepada penulis
5. Bapak Guston S.,SE.,MM, selaku dosen tetap.
6. Bapak/Ibu Dosen Tetap dan Staf TU Fak, Ekonomi.
7. PT. Visionet Data Internasional yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Segenap Dosen Jurusan Manajemen USNI yang telah memberikan ilmunya kepada penulis. Khususnya pasangan, teman-teman seperjuangan di Jurusan Manajemen, atas semua dukungan, semangat, serta kerjasamanya. Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis

mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Jakarta, 17 Februari 2025

Penulis



Vickri Idharudin



DOSEN PEMBIMBING I : Agus Wahyono S.E., M.M
DOSEN PEMBIMBING II : Dr. Noviarti, S.E.,M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Relasi, Kualitas Layanan, dan Citra Perusahaan terhadap kepuasan merchant dalam penggunaan mesin EDC di PT. Visionet Data Internasional Cabang Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan survei dari total pulasi 250 merchant sebanyak 100 sampel yang didistribusikan kepada merchant yang menggunakan mesin EDC perusahaan. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Purposive sampling, dengan menggunakan alat bantu pengujian yang digunakan adalah IBM SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Hasil penelitian menunjukan bahwa variabel Relasi, Kualitas layanan Jasa, dan Citra Perusahaan menunjukkan nilai $F = 25,950$ lebih besar dari F_{tabel} . Ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen ini secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan merchant dengan baik, variabel Relasi memperoleh nilai thitung 3,457 lebih besar dari t_{tabel} , Kualitas Pelayanan memperoleh nilai thitung 3,998 lebih besar dari t_{tabel} , Citra Perusahaan memperoleh nilai thitung 2,192 lebih besar dari t_{tabel} . Kesimpulan uji t variabel Relasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Merchant yang menggunakan EDC PT. Visionet Data Internasional.

Kata kunci: Relasi, Kualitas Layanan Jasa, Citra Perusahaan, Kepuasan Merchant, Mesin EDC, PT. Visionet Data Internasional.

ADVISOR I
ADVISOR II

: Agus Wahyono S.E., M.M
: Dr. Noviarti, S.E.,M.M

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Relationships, Service Quality, and Corporate Image on merchant satisfaction in using EDC machines at PT. Visionet Data Internasional, Bekasi Branch. This research employs a quantitative approach, with a survey of a total population of 250 merchants, with 100 samples distributed to merchants using the company's EDC machines. The sampling method used in this study is Purposive sampling, with IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) as the testing tool. The results show that the variables of Relationships, Service Quality, and Corporate Image have an F value of 25.950, which is greater than the F table value. This indicates that these three independent variables collectively have a significant positive effect on merchant satisfaction. The Relationship variable has a t-value of 3.457, which is greater than the t-table value; Service Quality has a t-value of 3.998, which is greater than the t-table value; and Corporate Image has a t-value of 2.192, which is greater than the t-table value. The conclusion of the t-test shows that the variables of Relationships, Service Quality, and Corporate Image have a partial influence on the satisfaction of merchants using EDC machines from PT. Visionet Data Internasional.

Keywords: *Relationships, Service Quality, Corporate Image, Merchant Satisfaction, EDC Machines, PT. Visionet Data Internasional.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 12
A. Manajemen Pemasaran	12
1. Penjelasan Tentang Manajemen Pemasaran.....	12
B. Kepuasan Merchant.....	14
1. Pengertian Kepuasan Merchant.....	14
2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Merchant.....	16
C. Relasi	18
1. Pengertian Relasi	18
2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Relasi.....	20
3. Dimensi Relasi.....	21
4. Indikator-Indikator Relasi	23
D. Kualitas Pelayanan.....	25

1. Pengertian Kualitas layanan Jasa.....	25
2. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Layanan Jasa	26
3. Dimensi Kualitas Layanan Jasa.....	27
4. Indikator-Indikator Kualitas Layanan Jasa.....	29
E. Citra Perusahaan.....	30
1. Pengertian Citra Perusahaan.....	30
2. Faktor-Faktor Pembentuk Citra Perusahaan.....	31
3. Dimensi Citra Perusahaan	32
4. Indikator-Indikator Citra Perusahaan	34
F. Penelitian Terdahulu.....	36
G. Kerangka Pemikiran	39
1. Pengaruh Relasi Terhadap Kepuasan merchant	39
2. Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Merchant.....	39
3. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan merchant	40
H. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Desain Penelitian	42
B. Operasional Variabel.....	42
C. Populasi dan Sampel	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Metode Analisis Data	50
F. Uji Validitas Data	51
G. Uji Asumsi Klasik.....	56
H. Uji Pengaruh	58
I. Lokasi dan Jadwal Penelitian	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Penelitian	63
B. Hasil Penelitian	63
C. Analisis Statistik Deskriptif	70

D. Uji Validitas.....	78
E. Uji Reliabilitas	81
F. Uji Asumsi Klasik	81
G. Uji Pengaruh	86
H. Uji Hipotesis	88
I. Analisis Hasil Dan Pembahasan Uji Hipotesis.....	88
J. Interpretasi dan Implementasi	93
 BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN	98
A. Kesimpulan.....	98
B. Saran	98
 DAFTAR PUSTAKA	100



DAFTAR TABEL

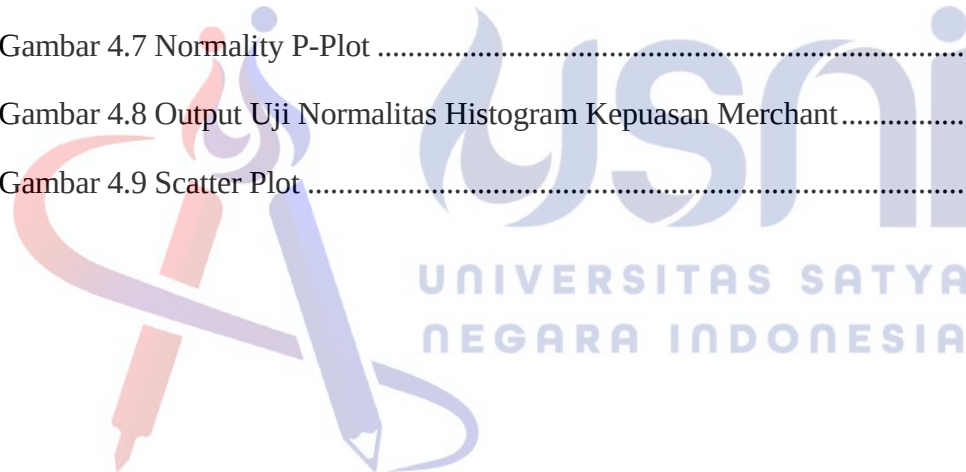
Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Kepuasan Merchant.....	3
Tabel 1.2 Hasil Pra Survey Relasi	4
Tabel 1.3 Hasil Pra Survey Layanan Jasa	6
Tabel 1.4 Hasil Pra Survey Citra Perusahaan.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert.....	50
Tabel 3.3 Rentang Skala	51
Tabel 3.4 Range Validitas	53
Tabel 3.5 Output Uji Validitas Kepuasan Merchant.....	53
Tabel 3.6 Output Uji Validitas Relasi	54
Tabel 3.7 Output Uji Validitas Layanan Jasa.....	54
Tabel 3.8 Output Uji Validitas Citra Perusahaan.....	55
Tabel 3.9 Indeks Koefisien Reliabilitas.....	56
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 3.11 Jadwal Penelitian	62
Tabel 4.1 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Hasil Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4.3 Hasil Responden Berdasarkan Lama Usaha	66
Tabel 4.4 Hasil Responden Berdasarkan Jenis Usaha	67
Tabel 4.5 Hasil Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Edc	68
Tabel 4.6 Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	69
Tabel 4.7 Output Statistik Deskriptif.....	70
Tabel 4.8 Output Deskriptif Variabel Kepuasan Merchant	71
Tabel 4.9 Output Uji Deskriptif Variabel Relasi.....	73
Tabel 4.10 Output Deskriptif Variabel Layanan Jasa	75
Tabel 4.11 Output Deskriptif Variabel Citra Perusahaan	77
Tabel 4.12 Output Hasil Uji Validitas Kepuasan Merchant	79
Tabel 4.13 Output Hasil Uji Validitas Relasi.....	79

Tabel 4.14 Output Hasil Uji Validitas Layanan Jasa	80
Tabel 4.15 Output Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan	80
Tabel 4.16 Output Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Data.....	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 4.19 Hasil Analisis Linier Berganda	85
Tabel 4.20 Hasil Uji R Square	88
Tabel 4.21 Hasil Uji T	88
Tabel 4.22 Hasil Uji F.....	90
Tabel 4.23 Rekapitulasi Output Uji Hipotesis.....	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 4.1 Diagram Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Gambar 4.2 Diagram Hasil Responden Berdasarkan Usia.....	65
Gambar 4.3 Diagram Hasil Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	66
Gambar 4.4 Diagram Hasil Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	67
Gambar 4.5 Diagram Hasil Responden Berdasarkan Mengguakan Edc	68
Gambar 4.6 Diagram Hasil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Gambar 4.7 Normality P-Plot	83
Gambar 4.8 Output Uji Normalitas Histogram Kepuasan Merchant.....	84
Gambar 4.9 Scatter Plot	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	103
Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian Dari Perusahaan	104
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	105
Lampiran 4 Data Hasil Penyebaran Kuesioner.....	110
Lampiran 5 Hasil Output Uji Validitas Di Spss	118
Lampiran 6 Daftar Konsultasi Bimbingan Skripsi	122
Lampiran 7 Daftar Monitoring Bimbingan Skripsi	123
Lampiran 8 Surat Bebas Plagiasime	124
Lampiran 9 Surat Persetujuan Publikasi.....	125

