

# **PENGARUH MANAJEMEN PEMASARAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN JASA TERHADAP KONSUMEN DI PT. BENTARA CITRA DINAMIK**

**Charlene<sup>1</sup> Daniel Ginting Munthe<sup>2</sup> Cristian Philips<sup>3</sup>**  
**Program Studi Management**  
**Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia**

## **Abstrak**

PT. Bentara Citra Dinamik merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang PPJK dalam mengurus import barang . Pengiriman dilakukan baik dalam negeri maupun luar negeri. Perusahaan PT. Bentara Citra Dinamik berdiri tahun 2016 dan berkantor administrasi di Jalan Asia Baru No 21 Medan . Wilayah penjualan perusahaan melayani jasa import barang Kargo mulai dari lokasi misalnya China , Surabaya Medan dan lain lain. Dalam hal ini penelitian hanya mengambil data penjualan untuk konsumen lokal di wilayah Medan saja. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  ( $4,857$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,997$ ) dengan tingkat signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kepercayaan ( $X_2$ ) terlihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  ( $4,603$ )  $>$   $t_{tabel}$  ( $1,997$ ) dengan tingkat signifikan  $0,017 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan secara parsial antara Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian. Nilai  $F_{tabel}$  ( $3,10$ ) dan signifikan  $\alpha = 5\%$  ( $0,05$ ) yaitu  $F_{hitung}$  ( $35,208$ ) dan sig.a ( $0,000^a$ ). Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian menerima  $H_1$  dan menolak  $H_0$ . Perbandingan antara  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dapat membuktikan bahwa secara serempak Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

*Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian*