

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN GOJEK**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

MERIES SINDI KIRANA
B 100160329

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**


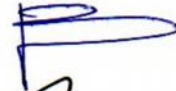

Oleh:

MERIES SINDI KIRANA

B 100 160 329

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Sabtu, 15 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Dewan Penguji:

1. **Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si** ()
(Ketua Dewan Penguji)
2. **Drs. Kusdiyanto, M.Si** ()
(Sekertaris Dewan Penguji)
3. **Agus Muqorobin, M.M** ()
(Anggota Dewan Penguji)

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta**



(Dr. Syamsudin, M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MERIES SINDI KIRANA**

NIM : **B 100 160 329**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

MERIES SINDI KIRANA

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Asy Syarh : 5)

“ Janganlah kamu berduka cita, sesungguhnya Allah selalu bersama kita”

(QS At Taubah : 40)

“Dan hanya kepada Allah hendaknya kamu berharap”

(QS Al Insyirah : 8)

“Yakinlah, ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran (yang kau jalani), yang membuatmu terpana hingga kau lupa betapa pedihnya rasa sakit”

-Ali bin Abi Thalib-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah atas berkah, rahmat, dan limpahan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan, penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Maha karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang selalu memberi kemudahan, nikmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberi tauladan dan membawa perubahan dari zaman jahiliyah ke zaman yang terang benderang.
3. Kedua orang tua Bapak Poniman dan Ibu Sudarti beserta Adik Harris tercinta yang telah memberikan kasih sayang, nasihat dan masukan, serta selalu mendoakan yang terbaik.
4. Keluarga besar yang telah memberi dukungan dan doa.
5. Pembimbing Skripsi Bapak Dr. Edy Purwo Saputro, S.E., M.Si yang telah membimbing dalam penulisan skripsi.
6. Sahabat serta teman-teman semuanya yang telah memberikan semangat dan dukungan.
7. Almamaterku, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, cita merek dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Populasi dan sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta yang menggunakan Gojek dan jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Hasil analisis pada penelitian ini menunjukkan harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra merek berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Harga, Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of price, brand ideals and service quality on Gojek customer satisfaction. The population and sample of this study were students of Muhammadiyah University of Surakarta who used Gojek and the number of respondents as samples in this study were 100 respondents. The type of data used in this study is primary data. Data collection method using a questionnaire. Data analysis uses multiple linear regression. The results of the analysis in this study indicate that prices have a significant positive effect on customer satisfaction, brand image has a significant positive effect on customer satisfaction, and service quality has a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Price, Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohim

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmatNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GOJEK”** Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Arif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E.,M.Si.,Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Edy Purwo Saputro S.E.,M.Si selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan,bimbingan,dan arahan dari awal penyusunan hingga terselesaikanya skripsi ini.

5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan di Fakultas Ekonomi dan Binsis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang telah memberikan segala bentuk dukungan baik secara moril maupun materiil.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
8. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Surakarta

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulisan selanjutnya. Kritik dan saran yang membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 15 Februari, 2020

Penulis

Meries Sindi Kirana

DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAKSI | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| E. Sistematika Penulisan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Tinjauan Teori..... | 9 |
| 1. Kepuasan Pelanggan | 9 |
| 2. Harga..... | 10 |

| | | |
|---------|--|----|
| | 3. Citra Merek | 11 |
| | 4. Kualitas Layanan | 12 |
| | B. Penelitian Terdahulu | 12 |
| | C. Hipotesis | 16 |
| | 1. Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 16 |
| | 2. Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan | 17 |
| | 3. Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 18 |
| | D. Kerangka Pemikiran | 19 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 21 |
| | A. Jenis Penelitian | 21 |
| | B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... | 21 |
| | C. Data dan Sumber Data | 24 |
| | D. Metode Pengumpulan Data..... | 24 |
| | E. Desain Pengambilan Sampel | 25 |
| | F. Metode Analisis Data..... | 25 |
| | 1. Uji Validitas dan Reliabilitas | 25 |
| | 2. Uji Asumsi Klasik..... | 26 |
| | 3. Analisis Regresi Linear Berganda | 28 |
| | 4. Koefisien Determinasi (R^2) | 29 |
| | 5. Uji Ketepatan Model (Uji F)..... | 29 |
| | 6. Uji Ketepatan Parameter Penduga (Uji Hipotesis atau Uji t)..... | 30 |

| | | |
|--------|--|----|
| BAB IV | ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 31 |
| | A. Deskripsi Responden..... | 31 |
| | B. Analisis Data..... | 32 |
| | 1. Uji Instrumen Data | 32 |
| | 2. Uji Asumsi Klasik..... | 37 |
| | 3. Uji Hipotesis | 40 |
| | C. Pembahasan | 45 |
| | 1. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek .. | 45 |
| | 2. Pengaruh Citra merek terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek..... | 45 |
| | 3. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek..... | 46 |
| BAB V | PENUTUP | 48 |
| | A. Kesimpulan | 48 |
| | B. Keterbatasan Penelitian..... | 48 |
| | C. Saran-Saran | 49 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 50 |
| | LAMPIRAN | 52 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 31 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Usia Responden | 32 |
| Tabel 4.3 | Hasil Uji Validitas Instrumen Harga (X_1)..... | 33 |
| Tabel 4.4 | Hasil Uji Validitas Instrumen Citra merek (X_2)..... | 34 |
| Tabel 4.5 | Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas layanan (X_3)..... | 35 |
| Tabel 4.6 | Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 36 |
| Tabel 4.7 | Hasil Uji Reliabilitas | 37 |
| Tabel 4.8 | Hasil Uji Normalitas..... | 38 |
| Tabel 4.9 | Hasil Uji Multikolinieritas | 39 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 40 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji Regresi Linier Berganda..... | 41 |
| Tabel 4.12 | Hasil Perhitungan Uji R^2 | 42 |
| Tabel 4.13 | Hasil Perhitungan Uji F | 43 |
| Tabel 4.14 | Hasil Perhitungan Uji t | 44 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 21 |
|------------------------------------|----|