

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
GO-JEK DI DAERAH JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ruri Anis Satyaningrum
NIM : 43112010301
Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 31 Januari 2017



Ruri Anis Satyaningrum
Nim : 43212010221

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ruri Anis Satyaningrum
NIM : 43112010301
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Tarif Terhadap
Kepuasan Konsumen Pengguna Go-Jek Di Daerah Jakarta
Barat
Tanggal Lulus Ujian : 31 Januari 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji


Arief Bowo Prayoga, SE., MM
Tanggal : 06 Februari 2017



Endi Rekarti, SE., ME
Tanggal : 06 Februari 2017

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,


Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA
Tanggal : 06 Februari 2017


Dudi Permana, Ph., D
Tanggal : 06 Februari 2017

KATA PENGANTAR

Segala PujidanSyukurkehadiratAllah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehinggapenulisdapatmenyelesaikan skripsiinidenganjudul:“**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Tarif Terhadap KepuasanKonsumen Pengguna Go-Jek Di Daerah Jakarta Barat**”.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, khususnya Bapak Arief Bowo Prayoga SE, MM. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karna itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan kedua kakak saya yang telah memberikan semangat, doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan moral dan material.
2. Bapak Dr. Ir Arisetyanto Nugroho, MM, Selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Dan buat keluarga besar saya terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
6. Terima kasih kepada Ahmad Fahmi Fauzi yang telah memberikan dukungan dan semangat yang tiada hentinya.
7. Untukteman seperjuangan saya Eka Sapitri, Ami, Endang, Hesti, Icha, Parte, Ambar, Martina Ivana, Nadia Ariyanti, Putri Febriani, Sutrisno, Abdul Aziz, Durby, Nugraha, Abror, Miftahul, Ryan, Kenza dan masih banyak lagi tidak bisa disebutkan satu persatu yang pernah membantu aku terimakasih banyak.

Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini

bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 31 Januari 2017

Ruri Anis Satyaningrum



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	16
1. Tujuan Penelitian	16
2. Kontribusi Penelitian	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. KAJIAN PUSTAKA	18
1. Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	
a. Definisi Dan Konsep Pemasaran	18
1) Definisi Pemasaran	18
2) Konsep Pemasaran	20
b. Tujuan pemasaran	21
c. Definisi Manajemen Pemasaran	21
d. Filosofi Manajemen pemasaran	22
2. Pemasaran Jasa	
a. Karakteristik Jasa	25
b. Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa	27

3.	Kualitas Pelayanan	
a.	Alat Ukur Kualitas Pelayanan	30
b.	Dimensi Kualitas Pelayanan	31
4.	Citra Merek	
a.	Definisi Citra Merek	33
b.	Manfaat Citra Merek	33
c.	Dimensi Citra Merek	34
d.	Indikator Citra Merek	35
e.	Faktor-Faktor Dalam Mengkomunikasikan Citra Merek	36
f.	Peran Merek	37
5.	Tarif	
a.	Definisi Tarif	39
b.	Penentuan Tarif	41
c.	Jenis Tarif	43
6.	Kepuasan Konsumen	
a.	Definisi Kepuasan Konsumen	45
b.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	46
c.	Indikator Kepuasan Konsumen	49
d.	Dimensi Kepuasan Pelanggan	49
e.	Alat Mengukur Kepuasan Konsumen	50
f.	Manfaat Kepuasan Konsumen	50
7.	Hasil Penelitian Terdahulu	51
8.	Hubungan Antar Variabel Dan Penjelasan Hipotesis	57
a.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	57
b.	Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen ..	58
c.	Hubungan Tarif Terhadap Kepuasan Konsumen	59
B.	Kerangka Pemikiran	60
C.	Hipotesis	61

BAB III METODE PENELITIAN

A.	Waktu dan Tempat Penelitian	62
B.	Desain Penelitian	62
C.	Definisi dan Operasional Variabel	63
1.	Definisi Variabel	63
2.	Operasional Variabel	64
D.	Skala Pengukuran Variabel	69
E.	Jenis Data	69
F.	Populasi dan Sampel	70

1. Populasi Penelitian	70
2. Sampel Penelitian	70
G. Teknik Pengumpulan Data	71
H. Metode Analisis Data	72
1. Analisis Deskriptif	72
2. Uji Kualitas Data	73
a. Uji Validitas	73
b. Uji Reliabilitas	73
3. Uji Asumsi Klasik	74
a. Uji Normalitas	74
b. Uji Multikolinieritas	74
c. Uji Heteroskedastisitas	75
4. Analisis Regresi Linier Berganda	76
5. Uji Hipotesis	77
a. Uji Signifikansi Simultan (Uji f)	77
b. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	78

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	80
1. Tempat Dan Waktu Penelitian	80
2. Karakteristik Profil Responden	81
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	82
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	82
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	83
d. Deskripsi Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	83
e. Deskripsi Responden Berdasarkan Menggunakan Internet	84
f. Deskripsi Responden Berdasarkan Media Sosial	84
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	85
C. Hasil Uji Kualitas Data	100
1. Hasil Uji Validitas	100
2. Hasil Uji Reliabilitas	103
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	104
1. Hasil Uji Normalitas	104
2. Hasil Uji Multikolonieritas	105
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	106
E. Regresi Linier Berganda	107
1. Uji Kesesuaian Model	109
2. Uji Hipotesis	110
F. Pembahasan Hasil Penelitian	111

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	113
B. Saran	114
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	120



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Jumlah Transportasi Umum di Indonesia Tahun 2013-2015	2
1.2	Perbandingan Go-Jek Dengan Pesaing	13
3.1	Operasionalisasi Variabel	64
3.5	Skor Jawaban Responden	69
4.1	Karakteristik Profil Responden	82
4.34	Hasil Uji Validitas	100
4.38	Hasil Uji Reliabilitas	103
4.39	Hasil Uji Normalitas	105
4.40	Hasil Uji Multikolinearitas	106
4.41	Hasil Uji Regresi linier Berganda	108
4.42	Hasil Uji Kesesuaian Model	109
4.43	Hasil Uji Hipotesis	110

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Grafik Penurunan Go-Jek	9
1.2	Diagram Jumlah Unduk Aplikasi Go-Jek	10
2.1	Model Penelitian	61
4.1	Hasil Uji Heterokedastisitas	107



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	121
Lampiran 2	Tabulasi Data SPSS 21	125
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif Variabel	130
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	138
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	140
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	140
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	141
Lampiran 8	Hasil Uji Hipotesis	142

