

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TAKSI
BLUE BIRD DI WILAYAH DKI JAKARTA**

SKRIPSI

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



Nama : Lina Fitriyani

NIM : 43114110198

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lina Fitriyani
NIM : 43114110198
Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya 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, 26 Agustus 2016



Lina Fitriyani

NIM: 43114110198

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

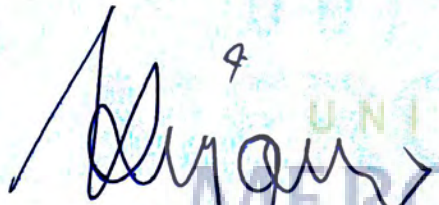
Nama : Lina Fitriyani
NIM : 43114110198
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra
Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Taksi *Blue Bird* di Wilayah DKI Jakarta

Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

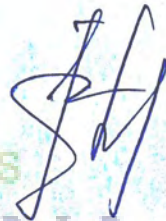




Drs. Wawan Purwanto, SE., MM

Tanggal: 31-08-2016

Ketua Penguji



Tri Wahyono, SE., MM

Tanggal: 30-08-2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA

Tanggal: 31-08-2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen



Dr. Rina Astini, SE, MM

Tanggal: 3/9 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen Taksi *Blue Bird* di Wilayah DKI Jakarta”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, Khususnya Bapak Drs. Wawan Purwanto, 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 karena 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 adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberi semangat dan memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, SE., MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Bapak M. Soelton, S.Psi., MM., selaku Sekretaris 1 Program Studi S1 Manajemen dan Ibu Hesti Maheswari SE., M.Si., selaku Sekretaris 2 Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Priyono, SE., ME., selaku dosen yang membantu membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
8. Mahasiswa Mercu Buana Menteng khususnya teman seperjuangan yang menyusun skripsi.
9. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. 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, 26 Agustus 2016

Lina Fitriyani

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| ABSTRAK | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR LAMPIRAN | xi |
| BAB I Pendahuluan | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian | 1 |
| B. Rumusan Masalah Penelitian | 5 |
| C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian..... | 6 |
| BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran, dan Hipotesis | 8 |
| A. Kajian Pustaka..... | 8 |
| 1. Pengertian Pemasaran | 8 |
| 2. Pengertian Manajemen..... | 8 |
| 3. Pengertian Manajemen Pemasaran | 9 |
| 4. Pengertian Jasa | 10 |
| 5. Pengertian Kualitas Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan. | 11 |
| 6. Pengertian Harga..... | 12 |
| 6.1 Indikator Harga | 12 |
| 7. Citra Perusahaan..... | 13 |
| 7.1 Dimensi Citra Perusahaan | 14 |
| 8. Pengertian Kepuasan Konsumen..... | 15 |
| 8.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan..... | 16 |
| 8.2 Diterminasi Kepuasan | 17 |

| | |
|---|-----------|
| 9. Penelitian Terdahulu | 19 |
| B. Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| C. Hipotesis..... | 23 |
| BAB III Metodologi Penelitian | 24 |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 24 |
| B. Desain Penelitian..... | 24 |
| C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel..... | 25 |
| 1. Variabel..... | 25 |
| 2. Operasionalisasi Variabel..... | 26 |
| D. Populasi dan Sampel Penelitian..... | 28 |
| 1. Populasi..... | 28 |
| 2. Sampel Penelitian..... | 29 |
| E. Teknik Pengambilan Data..... | 30 |
| F. Metode Analisis | 32 |
| 1. Statistik Deskriptif..... | 33 |
| 2. Uji Kualitas Data..... | 33 |
| a. Uji Validitas | 33 |
| b. Uji Reliabilitas | 34 |
| 3. Uji Asumsi Klasik..... | 35 |
| a. Uji Normalitas..... | 35 |
| b. Uji Multikolinearitas..... | 36 |
| c. Uji Heteroskedasitas..... | 37 |
| 4. Uji Analisis Rgresi Linier Berganda..... | 38 |
| 5. Uji Hipotesis | 38 |
| a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 39 |
| b. Uji Simultan (Uji F)..... | 39 |
| c. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)..... | 40 |
| BAB IV Hasil dan Pembahasan..... | 42 |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian | 42 |

| | |
|--|-----------|
| 1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 42 |
| 2. Karakteristik Profil Responden..... | 43 |
| B. Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 48 |
| 1. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelayanan | 49 |
| 2. Analisis Deskriptif Variabel Harga..... | 51 |
| 3. Analisis Deskriptif Variabel Citra Perusahaan | 51 |
| 4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen..... | 52 |
| C. Hasil Uji Kualitas Data | 53 |
| 1. Uji Validitas | 53 |
| 2. Uji Reliabilitas | 56 |
| D. Hasil Uji Asumsi Klasik | 58 |
| 1. Uji Normalitas..... | 58 |
| 2. Uji Multikolinearitas..... | 60 |
| 3. Uji Heteroskedasitas..... | 63 |
| E. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... | 66 |
| F. Hasil Uji Hipotesis | 68 |
| 1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 68 |
| 2. Uji F (Uji Simultan)..... | 69 |
| 3. Uji t (Uji Parsial)..... | 70 |
| G. Pembahasan Hasil Penelitian | 72 |
| BAB V Kesimpulan dan Saran | 76 |
| A. Kesimpulan | 76 |
| B. Saran..... | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 78 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| No. | Keterangan | Halaman |
|------|--|---------|
| 1.1 | Pertumbuhan Armada Taksi Blue Bird..... | 3 |
| 1.2 | Hasil Wawancara Keluhan Pelanggan | 3 |
| 2.1 | Harapan, Kinerja, dan Kepuasan..... | 16 |
| 2.2 | Determinasi Kepuasan Pelanggan pada Produk Intangible | 18 |
| 2.3 | Kumpulan Penelitian Terdahulu | 19 |
| 3.1 | Operasionalisasi Variabel..... | 26 |
| 3.2 | Skor Pernyataan Positif..... | 32 |
| 4.1 | Tingkat Pengambilan Kuesioner..... | 44 |
| 4.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 45 |
| 4.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 46 |
| 4.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 46 |
| 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan Taksi Blue Bird dalam sebulan | 47 |
| 4.6 | Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 48 |
| 4.7 | Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Pelayanan..... | 50 |
| 4.8 | Rekapitulasi Kuesioner Harga..... | 51 |
| 4.9 | Rekapitulasi Kuesioner Citra Perusahaan | 52 |
| 4.10 | Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Konsumen | 53 |
| 4.11 | Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan | 54 |
| 4.12 | Hasil Uji Validitas Variabel Harga | 55 |
| 4.13 | Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan..... | 55 |
| 4.14 | Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen..... | 56 |
| 4.15 | Hasil Uji Reliabilitas | 57 |
| 4.16 | Hasil Uji Normalitas | 59 |
| 4.17 | Hasil Uji Multikolinieritas | 61 |

| | |
|---|----|
| 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas dengan VIF | 62 |
| 4.19 Hasil Uji Heteroskedaseitas dengan Uji <i>Spearman</i> | 64 |
| 4.20 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 66 |
| 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 68 |
| 4.22 Hasil Uji F | 69 |



DAFTAR GAMBAR

| No. | Keterangan | Halaman |
|-----|---|---------|
| 2.1 | Kerangka Pemikiran..... | 22 |
| 4.1 | Hasil Uji Normalitas dengan P-P Plot..... | 58 |
| 4.2 | Hasil Uji Heteroskedasitas | 65 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | Keterangan | Halaman |
|-------------|--|----------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner..... | 81 |
| Lampiran 2 | Hasil Kuesioner | 84 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji Statistik Deskriptif..... | 87 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Validitas | 90 |
| Lampiran 5 | Hasil Uji Reliabilitas | 93 |
| Lampiran 6 | Hasil Uji Normalitas..... | 96 |
| Lampiran 7 | Hasil Uji Heteroskedastisitas..... | 97 |
| Lampiran 8 | Titik Presentasi Distribusi F Untuk Probabilita = 0,05 | 98 |
| Lampiran 9 | Titik Presentasi Distribusi t | 99 |
| Lampiran 10 | r Tabel..... | 100 |

