

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, CITRA MERK, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN APLIKASI JASA GOJEK
DI WILAYAH JAKARTA PUSAT**

SKRIPSI

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



Nama : Ranthie Dwinta Oentari

NIM : 43114110216

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

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ranthie Dwinta Oentari

Nim : 43114110216

Program Studi : S1 Manajemen

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, 26 Agustus 2016



Ranthie Dwinta Oentari

NIM : 43114110216

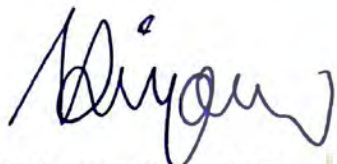
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ranthie Dwinta Oentari
 NIM : 43114110216
 Program Studi : S1 Manajemen
 Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Aplikasi Jasa Gojek di Wilayah Jakarta Pusat
 Tanggal Lulus Ujian : 26 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Penguji,



Priyono, S.E., ME

Tanggal : 31-08-2016



Mafizatun Nurhayati, SE, MM

Tanggal : 31/08/2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen




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

Tanggal : 31-08-2016



Dr. Rina Astini, S.E., MM

Tanggal : 3/9 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Citra Merk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Aplikasi Jasa Gojek di Wilayah Jakarta Pusat”. 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 Priyono, S.E., ME., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat 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 penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta 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. Prof.Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Rina Astini, S.E., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doa yang diberikan kepada penulis.

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 memohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 26 Agustus 2016

Ranthie Dwinta Oentari

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	8
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Pengertian Pemasaran	8
2. Pengertian Manajemen Pemasaran	9
3. Pengertian Jasa	10
4. Pengertian Persepsi Harga.....	11
5. Pengertian Citra Merk	15
6. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16

7. Pengertian Kepuasan Konsumen	18
8. Penelitian Terdahulu	20
9. Rerangka Konseptual dan Hipotesis	22
9.1 Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	23
9.2 Pengaruh Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen ..	24
9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen	24
B. Model Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian	27
C. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
D. Definisi Operasional Variabel	29
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
1. Populasi	34
2. Sampel.....	34
F. Metode Analisis	36
1. Statistik Deskriptif	36
2. Pengujian Instrumen	36
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	38
3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	39
a. Uji Normalitas	39

b. Uji Multikolonieritas	40
c. Uji Heteroskedastisitas	41
4. Persamaan Regresi Linear Berganda	42
5. Uji Ketepatan Model	41
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
b. Uji F (Uji Model).....	44
c. Uji Hipotesis (Uji T)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Gambaran Umum Perusahaan	46
1. Profil Perusahaan PT Gojek Indonesia (Gojek).....	46
2. Visi dan Misi	47
3. Karakteristik Responden	48
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
d. Karakteristik Responden Berdasarkan	
Pendapatan Pekerjaan	50
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi	
Menggunakan Gojek	51
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	52
C. Hasil Pengujian Instrumen.....	54
1. Hasil Uji Validitas	54
a. Uji Validitas Variabel Persepsi Harga	55

b. Uji Validitas Variabel Citra Merk	56
c. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	57
d. Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
2. Hasil Uji Reliabilitas	59
D. Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
1. Hasil Uji Normalitas.....	66
2. Hasil Uji Multikolonieritas.....	68
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	68
E. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	69
F. Uji Ketepatan Model.....	71
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
2. Uji Model (Uji F).....	72
3. Uji Hipotesis (Uji T).....	74
G. Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor di Rinci Menurut Jenisnya Tahun 2010-2014.....	2
Tabel 1.2	Hasil Wawancara Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Variabel, Dimensi, Indikator dari Harga, Citra Merk, dan Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Pekerjaan.....	51
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Gojek.....	52
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.7	Uji Validitas Variabel Persepsi Harga.....	55
Tabel 4.8	Uji Validitas Variabel Citra Merk.....	56
Tabel 4.9	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Tabel 4.10	Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	58
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.12	Penilaian Terhadap Persepsi Harga.....	60
Tabel 4.13	Penilaian Terhadap Citra Merk.....	61
Tabel 4.14	Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 4.15	Peneilaian Terhadap Kepuasan Konsumen.....	64
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	67
Tabel 4.17	Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.18	Koefisien Determinasi.....	71
Tabel 4.19	Hasil Uji Statistik F.....	73
Tabel 4.20	Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik T).....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Pemasaran.....	8
Gambar 2.2 Model Penelitian.....	26
Gambar 4.1 <i>Normal Probability Plot</i>	66
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot.....	69



DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2	Data Responden, Hasil Kuesioner.....	90
Lampiran 3	Output Statistik Deskriptif.....	91
Lampiran 4	Pengujian Instrumen – Reliabel X1.....	92
	Pengujian Instrumen – Reliabel X2.....	93
	Pengujian Instrumen – Reliabel X3.....	95
	Pengujian Instrumen – Reliabel Y.....	98
Lampiran 5	Pengujian Asumsi Klasik Normalitas.....	100
	Pengujian Asumsi Klasik Multikolinearitas.....	103
	Pengujian Asumsi Klasik Heteroskedastisitas.....	104
Lampiran 6	R Tabel.....	106
Lampiran 7	F Tabel.....	107
Lampiran 8	T Tabel.....	108

