

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MEMILIH *BLUE BIRD***
(Studi kasus pada pengguna *Blue Bird* di Kec. Rawalumbu Bekasi)

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM
MEMILIH *BLUE BIRD***

(Studi kasus pada pengguna *Blue Bird* di Kec. Rawalumbu Bekasi)

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
2022**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mirnawati
Nim : 43118310084
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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 8 Agustus 2022



Mirnawati

NIM : 43118310084

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mirnawati
NIM : 43118310084
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MEMILIH BLUE BIRD
(Studi kasus pada pengguna Blue Bird di Kec. Rawalumbu Bekasi)
Tanggal Sidang : 8 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Muhammad, SE.,MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 08221392



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti sehingga penulis dapat mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek terhadap keputusan konsumen dalam memilih *Blue Bird* (studi kasus pada pengguna *Blue Bird* di Kec. Rawalumbu Bekasi)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada Bpk Muhammad SE, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti haturkan puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Harwikarya, M.T., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. H. Sonny Indrajaya, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bpk. Eri Marlapa SE, MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Bpk. Muhamad SE, MM selaku dosen pembimbing penelitian, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, terima kasih atas curahan ilmu yang Bapak dan Ibu berikan kepada peneliti.

7. Kepada ibuku tercinta dan alm ayahku yang telah memberikan semangat, doa, dukungan moral juga material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Teman-teman di Universitas Mercubuana Jakarta Kampus Kranggan Khususnya FEB, yang telah memberikan dukungan, semangat dan doanya.
9. Seluruh konsumen *Blue Bird* khususnya yang berada di bekasi, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi serta doanya.
11. Iqbal hulla yang selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
12. Kaka dan adik saya yang menjadi motivasi saya untuk dapat melanjutkan pendidikan di Universitas Mercu Buana.
13. Teman seperjuanganku selly anna suci yang saling memberi masukan satu sama lain dalam pembuatan skripsi agar selesai dengan tepat waktu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna dan oleh sebab itu, peneliti selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Dan akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan ini. sekian Terima Kasih.

Jakarta, Desember 2021

Mirnawati

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Alhamdulillah atas kemudahan dan jalan yang diberikan sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini penulis dedikasikan kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda dan Ibunda, ketulusannya dari hati atas doa yang tak pernah putus, semangat yang tak ternilai. Serta untuk orang-orang terdekatku yang tersayang, dan untuk almamater merah kebanggaanku.

Ibunda Tercinta Sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu bahagia karena kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih. Untuk Ibu selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih Ibu, semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	11
1.3.2 Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	13
2.1 Kajian Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
a. Definisi Manajemen Pemasaran.....	13
b. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	14
c. Tujuan Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	17
a. Definisi Keputusan Pembelian.....	17

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	18
c. Dimensi dan indikator Keputusan Pembelian.....	19
2.1.3 Harga.....	23
a. Definisi Harga.....	23
b. Tujuan Penetapan Harga.....	24
c. Dimensi dan Indikator Harga.....	25
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	26
a. Definisi Kualitas Pelayanan.....	26
b. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	26
c. Faktor – Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan.....	27
d. Indikator kualitas Pelayanan.....	28
2.1.5 Citra Merek.....	29
a. Definisi Citra Merek.....	29
b. Dimensi dan Indikator Citra Merek.....	30
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	33
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.2.1 Kerangka Konseptual.....	41
2.2.2 Pengembangan Hipotesis.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	43
3.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Definisi dan Operasional Variabel.....	44
3.3.1 Pengertian Variabel.....	44
3.3.2 Definisi Operasionalisasi Variabel.....	45
3.4 Skala Pengukuran Variabel.....	49
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.....	49
3.5.1 Populasi Penelitian.....	49
3.5.2 Sampel Penelitian.....	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51

3.7 Metode Analisis Data.....	52
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.7.2 Uji Instrumen.....	52
a. Uji Validitas.....	52
b. Uji Reliabilitas.....	53
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
a) Uji Normalitas.....	54
b) Uji Multikolonieritas.....	56
c) Uji Heteroskedastisitas.....	56
d) Uji Linearitas.....	57
3.7.4 Uji Kesesuaian Model.....	58
a. Uji Determinasi (R^2).....	58
b. Uji F Anova.....	59
3.7.5 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	60
3.7.6 Uji Hipotesis.....	61
a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Analisis Deskriptif.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
4.1.2 Deskripsi Responden.....	65
4.2 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	68
4.3 Hasil Uji Kualitas Data.....	75
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	82
4.5 Hasil Uji Kesesuaian Model.....	84
4.6 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	86
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
4.8.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	86
4.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	86
4.8.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan	

Pembelian.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	91
LAMPIRAN.....	95



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.2 Pendapatan Blue Bird 2017-2020.....	3
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	61
Tabel 4.5 Kriteria Interpretasi Skor.....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	63
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Harga.....	64
Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.9 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Citra Merek.....	66
Tabel 4.10 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
Tabel 4.19 Hasil Uji Linieritas Harga & Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.20 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan & Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Linieritas Citra Merek & Keputusan Pembelian.....	75
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	75
Tabel 4.23 Hasil Uji F Anova.....	76
Tabel 4.24 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.25 Hasil Uji Hipotesis.....	78

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
Grafik 1.1 Layanan Transportasi Online Paling Popular Di Masyarakat.....	2
Grafik 1.2 Penurunan Jumlah Armada Blue Bird 2017-2020.....	4
Grafik 1.3 Angkutan Umum Yang Paling Banyak Diminati Selama Pandemic 2020.	5
Grafik 1.4 Pra Survei Sumber : Pra Survei November 2021.....	7



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Data Kuesioner.....	92
Lampiran 2. Hasil Pra Survey.....	94
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga (X1).....	100
Lampiran 5. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	103
Lampiran 6. Tabulasi Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X3).....	106
Lampiran 7. Tabulasi Jawaban Responden Variabl Keputusan Pembelian (Y).....	109
Lampiran 8. Karakteristik Responden.....	112
Lampiran 9. Hasil Uji Statistik.....	114
Lampiran 10. Hasil Kualitas Data.....	117
Lampiran 11. Hasil Uji Normalitas.....	121
Lampiran 12. Hasil Uji Kesesuaian Model.....	124
Lampiran 13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	125
Lampiran 14. R Tabel.....	125
Lampiran 15. F Tabel.....	129
Lampiran 16. Data T Tabel.....	132

UNIVERSITAS
MERCU BUANA