

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN PESAN ANTAR
MAKANAN *GOFOOD* PADA PT. GOJEK DI WILAYAH CIBUBUR**

SKRIPSI



Nama : Latanza Anggia Artamurni

Nim : 43118210063

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN PESAN ANTAR
MAKANAN *GOFOOD* PADA PT. GOJEK DI WILAYAH CIBUBUR**

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

Mercu Buana Jakarta



Nama : Latanza Anggia Artamurni

Nim : 43118210063

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Latanza Anggia Artamurni
NIM : 43118210063
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAYANAN PESAN ANTAR MAKANAN *GOFOOD* PADA PT. GOJEK DI WILAYAH CIBUBUR
Tanggal Sidang : 8 Agustus 2022

Disahkan oleh :

Pembimbing



Eri Mariapa, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 08221415



Please Scan QRCode to
Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Latanza Anggia Artamurni

Nim : 43118210063

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 denganketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Juli 2022



UNIVERSITAS
MERCU BUANA



SEPUJUH RIBU RUPAH
10000
METERAI
TEMPEL
77EAJX978412059

Latanza Anggia Artamurni

NIM 43118210063

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Layanan Pesan Antar Makanan *Go-Food* pada PT. GOJEK di Wilayah Cibubur”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca. Peneliti menyadari bahwa terwujudnya tulisan ini tidak lepas bimbingan, bantuan, nasehat, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerah-Nya dan ingin berterimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof.Dr.Ir. Andi Adriansyah,M.Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, 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. Bapak Eri Marlapa SE., MM selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
5. Sahabat saya Megarini Dinda Saputri, Rahayu Ajeng Ariesta dan Defi Ayu Lestaryani serta teman seperjuangan angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat agar kita dapat wisuda bersama serta saling membantu satu sama lain dalam penyusunan proposal skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya
7. Teristimewa, keluarga dan orang tua tercinta Ayah Raden Sudiyarto, Bunda Titik Murni, Adik Anggia Novra dan Gibran Angga. Serta seseorang yang spesial yaitu Arief Fathurrahman yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dan material yang tiada henti hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 20 Juli 2022


UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Latanza Anggia Artamurni

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kontribusi Penelitian.....	9
1. Kontribusi Praktis.....	9
2. Kontribusi Teoritis	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
a. Pengertian Manajemen Pemasaran	10
b. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	11
2. Kepuasan Pelanggan	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
b. Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	13
c. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	14
3. Harga.....	16
a. Pengertian Harga.....	16
b. Tujuan Penetapan Harga	17
c. Metode Penetapan Harga	20
d. Indikator Harga	23
4. Citra Merek	24
a. Pengertian Citra Merek	24
b. Manfaat Citra Merek	25
c. Indikator Citra Merek.....	26
5. Kepercayaan.....	27
a. Pengertian Kepercayaan.....	27
b. Manfaat Kepercayaan.....	28
c. Indikator Kepercayaan	29

B. Pengembangan Hipotesis	29
1. Penelitian Terdahulu	29
2. Kerangka Konseptual	38
3. Hipotesis.....	38
a. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
b. Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
c. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	41

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	43
B. Desain Penelitian.....	43
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	44
1. Definisi Variabel	44
a. Variabel Independen (X).....	44
b. Variabel Dependen (Y)	45
2. Operasionalisasi Variabel.....	45
D. Skala Pengukuran Variabel	48
E. Populasi dan Sampel Penelitian	49
1. Populasi	49
2. Sampel.....	50
F. Metode Pengumpulan Data.....	51
G. Metode Analisis Data.....	51
1. Analisis Deskriptif	51
2. Uji Kualitas Data.....	52
a. Uji Validitas	52
b. Uji Reliabilitas	52
3. Uji Asumsi Klasik.....	53
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Multikolonieritas.....	53
c. Uji Heteroskedastisitas.....	54
4. Uji Kesesuaian Model	54
a. Koefisien Determinasi (R^2)	54
b. Uji F (ANOVA)	55
5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	55
6. Uji Hipotesis.....	56
a. Uji t	57

BAB VI HASIL & PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	59
B. Uji Statistik Deskriptif.....	63
C. Uji Kalitas Data	70
1. Hasil Uji Validitas.....	70
2. Hasil Uji Reliabilitas	72
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
E. Hasil Uji Kesesuaian Model	87
F. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
G. Hasil Uji Hipotesis	80
H. Pembahasan Hasil Penelitian	81

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 84
B. Saran..... 85

DAFTAR PUSTAKA 85

LAMPIRAN..... 92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

TABEL	JUDUL	HALAMAN
1.1	Data Riset Kompetitor Antara <i>Gofood</i> dan <i>GrabFood</i>	5
1.2	Hasil Pra <i>Survey</i> Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Layanan	6
2.1	Penelitian Terdahulu	2
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	46
3.2	Instrument Skala Likert	49
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.4	Kriteria Interpretasi Skor.....	64
4.5	Hasil Uji Deskriptif	65
4.6	Hasil Uji Statistik Deskriptif pada Variabel Harga.....	66
4.7	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Citra Merek	67
4.8	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepercayaan	68
4.9	Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan.....	69

4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	70
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	71
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	71
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	72
4.14 Hasil Uji Reliabilitas	73
4.15 Hasil Uji Normalitas	74
4.16 Hasil Uji Multikolonieritas	74
4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	75
4.18 Hasil Uji Linearitas Harga & Kepuasan Pelanggan	75
4.19 Hasil Uji Linearitas Citra Merek & Kepuasan Pelanggan	76
4.20 Hasil Uji Linearitas Kepercayaan & Kepuasan Pelanggan.....	76
4.21 Hasil Uji Determinasi.....	77
4.22 Hasil Uji ANOVA.....	77
4.23 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	78
4.24 Hasil Uji Hipotesis	80



DAFTAR GAMBAR

TABEL	JUDUL	HALAMAN
1.1	Layanan Gojek Yang Paling Sering Digunakan Selama Pandemi	3
2.1	Kerangka Konseptual	39
3.1	Uji Hipotesis t.....	53
4.1	Struktur PT. Gojek.....	60
4.2	Logo PT. Gojek	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	94
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	99
Lampiran 3	Hasil Uji Deskriptif Jawaban Responden	108
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	111
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	116
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	118
Lampiran 7	Hasil Uji Kesesuaian Model	122
Lampiran 8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	123

