

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BUS  
SUMBER JAYA TRANS**

**(Studi Pada Pengguna Bus Sumber Jaya Trans)**

**SKRIPSI**



Nama : Fairus Fauzi Rizky Pangestu

NIM : 43119210080

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

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

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN BUS  
SUMBER JAYA TRANS**

**(Studi Pada Pengguna Bus Sumber Jaya Trans)**

Skrpsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Mercu Buana Jakarta



Nama : Fairus Fauzi Rizky Pangestu

NIM : 43119210080

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

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fairus Fauzi Rizky Pangestu  
NIM : 43119210080  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
PENGUNAAN BUS SUMBER JAYA  
TRANS (Studi Pada Pengguna Bus Sumber Jaya Trans)  
Tanggal Sidang : 30 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing

Dr. Parwoto, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233053



Please Scan QRCode to  
Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fairus Fauzi Rizky Pangestu

Nim : 43119210080

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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

Depok, 23 Oktober 2023



Fairus Fauzi Rizky Pangestu

Nim 43119210080

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Bus Sumber Jaya Trans”** Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada bpk Dr. Parwoto, ST., MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan kepada peneliti dan peneliti ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana M.M., Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Eri Marlapa, SE., MM. selaku Sekertaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
5. Ibu Dra. Yanti Murni, MM selaku Dosen Metodologi Penelitian, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama satu semester ini.
6. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
7. Bapak H. Asep S. selaku pemilik Sumber Jaya Trans yang telah mengizinkan, membantu dan memberikan saran dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Teristimewa, Terimakasih kepada keluarga saya khususnya kedua orang tua saya yang selalu sabar, percaya dan memberikan dukungan berupa moral dan doa agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih juga kepada kepada saudara dan saudari saya terutama Imraatul Azizah karena telah membantu dan memberi saran dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Tidak pernah lupa, terimakasih saya ucapkan kepada seluruh anggota screamous yang selalu membantu, menemani dan mendukung saya dari dulu hingga sekarang khususnya Maul, Ceming, Bobi, Feggi, Saip, Tama, Adams, dan seluruh anggota screamous yang lain.
11. Terimakasih juga untuk teman seperjuangan Animals disaat suka maupun duka yang telah dilewati serta memberi banyak pengalaman dan pelajaran yang membuat saya bisa berada di fase sekarang.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang dapat membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi peneliti dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis memohon maaf apabila terjadi kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Depok, Oktober 2023

Fairus Fauzi Rizky P.

43119210080



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI, RERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Manajemen Pemasaran.....	10
a. Definisi Manajemen Pemasaran.....	10
2. Keputusan pembelian .....	11
a. Definisi Keputusan pembelian .....	11
b. Faktor yang Mempengaruhi Keputusan pembelian .....	12
c. Dimensi dan Indikator Keputusan pembelian .....	13
3. Citra Merek .....	14
a. Definisi Citra Merek .....	14
b. Proses Pembuatan Merek .....	15
c. Dimensi dan Indikator Citra Merek .....	17
4. Harga .....	20



a. Definisi Harga .....	20
b. Dimensi dan Indikator Harga .....	22
5. Kualitas Pelayanan .....	24
a. Definisi Kualitas Pelayanan .....	24
b. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan .....	26
6. Penelitian Terdahulu .....	27
B. Rerangka Konseptual.....	30
C. Pengembangan Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	33
B. Desain Penelitian .....	33
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	33
1. Definisi Variabel.....	33
2. Operasionalisasi Variabel .....	34
D. Skala Pengukuran .....	37
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
1. Populasi Penelitian .....	37
2. Sampel Penelitian.....	38
F. Metode Pengumpulan Data .....	40
G. Metode Analisis Data.....	40
1. Statistik Deskriptif .....	40
2. Uji Kualitas Data.....	41
a. Uji Validitas .....	41
b. Uji Reliabilitas .....	42
3. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas.....	43
b. Uji Multikolonieritas .....	43
c. Uji Heterokedastisitas .....	44
d. Uji Linearitas .....	45
4. Uji Kesesuaian Model .....	45
a. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	45
b. Uji F Analysis of Varian (ANOVA) .....	46

5. Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
6. Uji Hipotesis .....	47
a. Uji Parsial (Uji t) .....	47
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
2. Karakteristik Profil Responden.....	48
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	54
1. Hasil Uji Validitas .....	55
a. Hasil Uji Validitas Citra Merek .....	55
b. Hasil Uji Validitas Harga .....	55
c. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	56
d. Hasil Uji Validitas Keputusan pembelian .....	57
2. Hasil Uji Reabilitas.....	57
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
1. Uji Normalitas .....	58
2. Uji Multikolonieritas.....	59
3. Uji Heterokedastistas .....	61
4. Uji Linieritas.....	62
E. Uji Kesesuaian Model .....	63
1. Uji Determinasi ( $R^2$ ).....	63
2. Uji F Anova.....	64
F. Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	66
G. Hasil Uji Hipotesis .....	67
1. Uji Parsial (Uji t) .....	67
H. Pembahasan Hasil Penelitian .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>72</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>72</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Data Penumpang PO Sumber Jaya Trans .....	3
<b>Tabel 1.2</b> Data Pra Survey ... ..	4
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	27
<b>Tabel 3.1</b> Operasional Variabel keputusan pembelian.....	34
<b>Tabel 3.2</b> Operasional Variabel Citra Merek.....	35
<b>Tabel 3.3</b> Operasional Variabel Harga.....	35
<b>Tabel 3.4</b> Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	36
<b>Tabel 4.1</b> Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
<b>Tabel 4.2</b> Responden Berdasarkan Usia.....	49
<b>Tabel 4.3</b> Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
<b>Tabel 4.4</b> Responden Berdasarkan Pendapatan .....	50
<b>Tabel 4.5</b> Responden Berdasarkan Pernah Menggunakan ..	51
<b>Tabel 4.6</b> Statitik Deskriptif Citra Merek.....	52
<b>Tabel 4.7</b> Statistik Deskriptif Harga.....	53
<b>Tabel 4.8</b> Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	53
<b>Tabel 4.9</b> Statistik Deskriptif Keputusan pembelian.....	54
<b>Tabel 4.10</b> Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	55
<b>Tabel 4.11</b> Hasil Uji Validitas Harga.....	55

<b>Tabel 4.12</b> Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	56
<b>Tabel 4.13</b> Hasil Uji Validitas Keputusan pembelian.....	57
<b>Tabel 4.14</b> Hasil Uji Reabilitas.....	57
<b>Tabel 4.15</b> Hasil Uji Normalitas Kolmogrov- Smirnov Test .....	59
<b>Tabel 4.16</b> Hasil Uji Multikolonieritas.....	60
<b>Tabel 4.17</b> Hasil Heterokedastistas .....	61
<b>Tabel 4.18</b> Hasil Uji Linieritas .....	63
<b>Tabel 4.19</b> Hasil Uji Koefesien Determinasi (R2).....	64
<b>Tabel 4.20</b> Uji F ANOVA .....	65
<b>Tabel 4.21</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
<b>Tabel 4.22</b> Hasil Uji Hipotesis.....	67



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Rerangka Konseptual.....	31
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuesioner Penelitian.....	78
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Responden Variabel Keputusan pembelian .....	82
<b>Lampiran 3</b> Tabulasi Jawaban Responden Variabel Citra Merek .....	84
<b>Lampiran 4</b> Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga.....	87
<b>Lampiran 5</b> Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan .....	90
<b>Lampiran 6</b> Tabulasi Berdasarkan Responden .....	92
<b>Lampiran 7</b> Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	95
<b>Lampiran 8</b> Hasil Uji Validitas .....	96
<b>Lampiran 9</b> Hasil Uji Reabilitas .....	98
<b>Lampiran 10</b> Hasil Uji Asumsi Klasik .....	98
<b>Lampiran 11</b> Hasil Uji Kesesuaian Model .....	100
<b>Lampiran 12</b> Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	100
<b>Lampiran 13</b> Hasil Uji Hipotesis .....	101

