

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KEPUASAN  
PELANGGAN**

**(Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Jasa Grab Di Universitas  
Mercu Buana Menteng)**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Mochamad Idam Anam**

**NIM : 43114120055**

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

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mochamad Idam Anam

NIM : 43114120055

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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.

Jakarta, 19 Agustus 2017



Mochamad Idam Anam

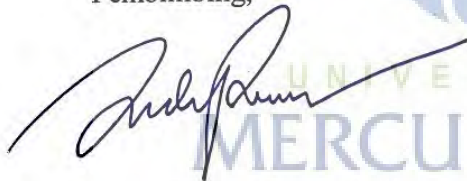
NIM : 43114120055

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Idam Anam  
NIM : 43114120055  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi Terhadap : Pengaruh Harga, Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap  
Kepuasan Pelanggan  
Tanggal Sidang : Jakarta, 19 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

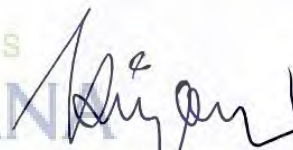
Pembimbing,



**Dudi Permana, ST, MM, Ph. D**

Tanggal: Agustus 2017

Ketua Penguji



**Priyono, SE, ME**

Tanggal: Agustus 2017

Dekan,



**Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.**

Tanggal: Agustus 2017

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



**Dudi Permana, ST, MM, Ph. D**

Tanggal: Agustus 2017

## 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 Harga Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pengguna Aplikasi Jasa Grab Di Universitas Mercu Buana Menteng)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Progran 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 bearti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan banyak 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 kekuasaan Allh 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. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak.,M.Si., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana, ST, MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Strata 1 Manajemen Universitas Mercu Buana dan juga selaku dosen pembimbing yang telah membantu memberikan bimbingan dan berbagai solusi untuk terselesaikanya skripsi ini.
4. Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM, selaku Sekretaris I Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Ryani Dhyan Parashakti, SE, MM, selaku Sekretaris II Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
6. Kepada dosen penguji, Bapak Mochamad Soelton, S.Psi, MM dan Bapak Priyono, SE, ME, terimakasih atas saran serta masukannya sehingga tugas akhir yang penulis buat menjadi layak untuk disajikan.
7. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmu nya.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala 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 bermamfaat 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.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 19 Agustus 2017

Idam Anam

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian Kontribusi Penelitian .....	9
1 Tujuan Penelitian .....	9
2 Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> ..	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Kepuasan Pelanggan .....	11
2. Harga .....	19
3. Citra Merk .....	25
4. Kualitas Pelayanan .....	26
B. Hubungan Antar Variabel.....	29
1 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....	29
2 Hubungan Citra Merk dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
3 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan ...	30
C. Penelitian Terdahulu .....	31
D Rerangka Pemikiran .....	35
E. Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
B.	Desain Penelitian.....	37
C.	Definisi dan Operasional Variabel .....	37
D.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
E.	Jenis dan Sumber Data .....	42
F.	Teknik Pengumpulan Data .....	43
G.	Teknik Pengolahan Data .....	45
H.	Metode Analisis Data .....	46
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	55
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	55
B.	Karakteristik Responden .....	60
1.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	61
2.	Karakteristik Responden Menurut Usia .....	62
3.	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	63
4.	Karakteristik Responden Menurut Pendapatan .....	64
C.	Karakteristik Jawaban Responden .....	65
D.	Metode Analisis Data .....	69
1.	Evaluasi <i>Measurement Model (outer Model)</i> .....	69
2.	Evaluasi <i>Structural Model (Inner Model)</i> .....	77
3.	Evaluasi Pengujian Hipotesa .....	80
E.	Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
1.	Pengaruh Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	84
2.	Pengaruh Citra Merk dengan Kepuasan Pelanggan .....	84
3.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	85
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A.	Kesimpulan .....	87
B.	Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA	.....	90

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor.....	3
Tabel 1.2 Tahun Berdiri Transportasi Online .....	4
Tabel 1.3 Persaingan Transportasi Online Gojek dan Grab Bike .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi, Indikator dari Harga, Citra Merk, & Kualitas Pelayanan.....	39
Tabel 3.2 Cara Perhitungan Sampel.....	42
Tabel 3.3 Skala Likert.....	44
Tabel 3.4 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	49
Tabel 3.5 Parameter Uji Reliabilitas dalam Model Pengukuran PLS .....	51
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	62
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan.....	63
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Pendapatan.....	64
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Harga.....	65
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Citra Merek .....	66
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	68
Tabel 4.9 Hasil Uji Convergent Validity .....	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Construct Reliability dan Validity.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Discriminant Validity (Cross Loading).....	74
Tabel 4.12 Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell Larcker Criterion) .....	75
Tabel 4.13 Hasil Uji Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Nilai R-Square (R <sup>2</sup> ).....	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis .....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi Gojek.....	6
Gambar 1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	12
Gambar 2.1 Dasar Penetapan Harga .....	20
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran .....	36
Gambar 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.3 Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	63
Gambar 4.4 Persentase Responden Menurut Pendapatan.....	64
Gambar 4.5 Uji Convergent Validity .....	71
Gambar 4.6 Hasil Uji Bootstrapping.....	82



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner.....	93
Lampiran 2 Hasil Kuisoner .....	96

