

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA COMMUTER LINE JABODETABEK**

SKRIPSI



Nama : Ditto Erlangga

Nim : 43119010156

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

JAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA COMMUTER LINE JABODETABEK**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Ditto Erlangga
Nim : 43119010156

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

JAKARTA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ditto Erlangga

NIM : 43119010156

Program Studi : Manajemen S1

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 dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Januari 2024



Ditto Erlangga

NIM 43119010156

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ditto Erlangga
NIM : 43119010156
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Minat Menggunakan Kembali Jasa Commuter Line Jabodetabek
Tanggal Sidang : 6 Februari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Eko Tama Putra Saratian, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA 02243428



Please Scan QRCode to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga dan citra merek terhadap minat beli ulang Commuter Line Jabodetabek. Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang menggunakan Commuter Line Jabodetabek dan sudah melakukan transaksi pembelian minimal 2 kali. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 160 konsumen, dihitung menggunakan rumus Hair. Metode penarikan sampel menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrumen penelitian kuesioner g-form. Metode analisis data menggunakan Partial Least Square. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang. Dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Merek, Minat Beli Ulang, Commuter Line Jabodetabek



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, price perception and brand image on repurchase intention. The population in this study are consumers who used the Commuter Line Jabodetabek and have made a purchase transaction at least twice. The sample used is 160 consumers, calculated using the Hair formula. Sampling method using purposive sampling. The data collection method uses a survey method, with a g-form questionnaire research instrument. The methods of data analysis using Partial Least Square. This study proves that the service quality has a positive and significant effect on repurchase intention. Price perception has a positive and significant effect on repurchase intention. And brand image has a positive and significant effect on repurchase intention.

Keywords: Service Quality, Price Perception, Brand Image, Repurchase Intention, Commuter Line Jabodetabek



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Citra Merek Terhadap Minat Menggunakan Kembali Jasa Commuter Line Jabodetabek”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak secara khusus terima kasih kepada Bapak Eko Tama Putra Saratian, SE, MM., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, S.E., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dr. Muhyarsyah, SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;

4. Bapak Dudi Permana, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
5. Para Dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dalam menyebarkan segala ilmu dan pengetahuan yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami;
6. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah;
7. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FEB UMB angkatan 2019 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekutangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 22 Januari 2024



Ditto Erlangga

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Kontribusi Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Manajemen Pemasaran.....	15
2. Minat Beli Ulang.....	22
3. Kualitas Pelayanan	25
4. Persepsi Harga	29
5. Citra Merek	33
6. Expectation Confirmation Theory.....	35
7. Penelitian Terdahulu	39
B. Pengembangan Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Waktu dan Tempat Penelitian	49
B. Desain Penelitian.....	49
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	50
1. Definisi Variabel	50
2. Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Pengukuran Variabel.....	53
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	54
1. Populasi	54
2. Sampel.....	55
F. Teknik Pengumpulan Data	56
G. Metode Analisis Data.....	57
1. Analisis Deskriptif.....	57
2. Analisis Partial Least Square (PLS).....	58
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	65
A. Analisis Deskriptif	65
1. Gambaran umum Obyek Penelitian	65
2. Deskripsi Responden.....	66
3. Deskripsi Variabel.....	69
B. Analisis Partial Least Square.....	72
1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	72
2. Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	80
C. Pembahasan Hasil Peneletian.....	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Surveri	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	52
Tabel 3.2 Instrument Skala likert	54
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	67
Tabel 4.2 Usia Responden.....	67
Tabel 4.3 Profesi Responden.....	68
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga.....	70
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Citra Merek.....	71
Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Minat Beli Ulang	72
Tabel 4.8 Hasil <i>Convergent Validity (Loading Factor)</i>	74
Tabel 4.9 Hasil Uji <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	75
Tabel 4.10 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	77
Tabel 4.11 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> (Modifikasi)	77
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i>	78
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Heterotrait-Monotrait Rasio)</i>	78
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Composite Reliability Dan Cronch' Alpha	79
Tabel 4.15 Hasil Uji Nilai <i>R-Square (R2)</i>	80
Tabel 4.16 Hasil Uji Nilai F-Square	81
Tabel 4.17 Hasil Uji Nilai SRMR dan NFI.....	82
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor di DKI Jakarta (2017–2021).....	3
Gambar 1.2 Rangkaing Kualitas Udara Kota Besar Di Dunia.....	4
Gambar 1.3 Grafik Rata-rata Jumlah Pengguna KAI Commuter Line Harian (2018-2023)	7
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	48
Gambar 4.1 Peta Rute Commuter Line Jabodetabek	66
Gambar 4.2 Hasil Algorithm PLS.....	73
Gambar 4.3 Hasil Boostraping PLS	83

