

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DALAM MEMILIH GO-JEK LAYANAN GORIDE
(Studi pada konsumen Go-jek Kecamatan Beji Depok)**

SKRIPSI



Nama : Arya Bagus Wirasatria

NIM : 43118310043

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

2024

**PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN
DALAM MEMILIH GO-JEK LAYANAN GORIDE
(Studi pada konsumen Go-jek Kecamatan Beji Depok)**

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 : Arya Bagus Wirasatria

NIM : 43118310043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Arya Bagus Wirasatria

Nim : 43118310043

Program Studi : SI Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini semata-mata merupakan hasil karya saya sendiri maka saya wajib mencantumkan sumbernya apabila mencantumkan kutipan dari karya orang lain. Sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Jika terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme saya bersedia di kenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiarisme (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 17 Januari 2024



Arya Bagus Wirasatria

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Arya Bagus Wirasatria
NIM : 43118310043
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH HARGA, CITRA MEREK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DALAM MEMILIH GO-JEK LAYANAN GORIDE
Tanggal Sidang : 17 Januari 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, 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

LPTA 01243387



Please Scan QRCode to Verify

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, taufik, dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Dampak Harga, Citra Merek, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Memilih Go-Jek Layanan Goride (Studi kasus konsumen Go-jek Kecamatan Beji Depok)”. Marilah kita terus memanjatkan doa dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang kita hormati, yang telah menganugerahkan kepada kita pencerahan yang mendalam dan membimbing kita menuju kerangka tujuan untuk belajar seumur hidup.

Saya mengucapkan terima kasih kepada Dr. Eri Marlapa, SE, MM yang telah menjadi pembimbing saya, serta kepada semua pihak yang telah menyumbangkan keahlian dan wawasannya terhadap skripsi saya sehingga saya dapat menyelesaikannya dengan sukses. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., Selaku Rektor Universitas Mercubuana
2. Dr. Nurul Hidayah, S.E., M.Si. Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana
3. Dudi Permana, M.M, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana

4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Teristimewa Kedua Orang tua tercinta Ibu Sumiati, bapak G. Sudaryo (almarhum) , Kakak Satya Aji wirajaya, Danu Dirja Wiratama, Rahmi Aulia Kusumarini, Kakak Ipar Fitri Wahyuni, Rohman dan keluarga yang selalu memberikan doa, dorongan serta inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua dukungan baik moral maupun material.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
7. 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.
8. Teruntuk saudara sepupu Galih Yoga, Bulek Sumilastiti, Om Susino, yang sudah menemani, memberikan dukungan , doa, serta memberikan inspirasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Bisnis angkatan 2018 Universitas Mercu Buana yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Semoga kita semua dapat mewujudkan semua impian kita.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, terima kasih

atas bantuan, motivasi dan doanya.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari ketidakakuratan dan keterbatasan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis berharap untuk menerima segala masukan dan kritik, termasuk kritik yang membangun, guna meningkatkan kualitas proposal skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar skripsi penulis dapat bermanfaat dan menambah pemahaman khususnya bagi para akademisi dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 9 Mei 2023

UNIVERSITAS
Arya Bagus Wirasatria
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
A. Kajian Pustaka	13
1. Manajemen Pemasaran	13
2. Harga	17
3. Citra Merek	20
4. Kualitas Pelayanan	24
5. Loyalitas Pelanggan	27
6. Penelitian Terdahulu.....	30
B. Pengembangan Hipotesis.....	35
Kerangka Konseptual	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	40
B. Desain Penelitian.....	40
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	41
1. Pengertian Variabel.....	41
2. Definisi Operasional Variabel.....	41
D. Skala Pengukuran Variabel.....	43
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data.....	47
G. Metode Analisis Data.....	48
1. Analisis Deskriptif.....	48
2. Partial Least Square.....	48
1 Koefisien Determinasi.....	50
2 Evaluasi Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
1. Gambaran Umum PT. Goto Gojek Tokopedia.....	52
2. Statistik Deskriptif.....	54
B. Analisis Partial Least Square.....	58
1) Koefisien Determinasi (R^2).....	65
2) Nilai Relevansi Prediktif (Q^2).....	66
3) Uji Hipotesis.....	67
C. Pembahasan.....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pra Survei faktor-faktor loyalitas konsumen dalam memilih transportasi online Go-jek di Depok	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	42
Tabel 3.2	Skala Pengukuran.....	44
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Dari Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Dari Usia	55
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Dari Pendidikan Terakhir.....	56
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Dari Pekerjaan	57
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif Harga (X1)	58
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif Citra Merek (X2).....	59
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan (X2)	59
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif Loyalitas Konsumen (Y).....	60
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.10	Average Variance Extracted (AVE).....	63
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	64
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi (R2)	66
Tabel 4.14	Koefisien Determinasi (Q2).....	67
Tabel 4.15	Hipotesis	68

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Perbandingan Jumlah konsumen Pengguna Gojek VS Grab di Indonesia	2
Gambar 1.2	Perusahaan Aplikasi Transportasi Online dengan Pengguna Terbanyak di Jabodetabek	4
Gambar 1.3	Tingkat loyalitas pengguna gojek terhadap layanan yang di tawarkan dalam ekosistem gojek (2021)	6
Gambar 1.4	Nilai Ekonomi Sektor Transportasi Online (2019-2025)	7
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	36
Gambar 4.1	Logo Gojek.....	54
Gambar 4.2	Bootstrapping	67



DAFTAR LAMPIRAN

Data Kuesioner	79
Hasil Pra Survey	81
Kuesioner Penelitian	82
Tabulasi Jawaban Responden Variabel Harga (X1).....	84
Tabulasi Jawaban Responden Variabel Citra meek (X2)	85
Tabulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	85
Tabulasi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	86
Karakteristik Responden	99
Hasil Deskripsi Variabel	101



UNIVERSITAS
MERCU BUANA