

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA
TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* GRAB (STUDI PADA
MAHASISWA FEUNIVERSITAS NEGERI JAKARTA)**

**SUNENI
8215154846**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND
BRAND IMAGE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION USERS
OJEK ONLINE GRAB (SURVEY IN JAKARTA STATE
UNIVERSITY FE STUDENTS)***

**SUNENI
8215154846**



***Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education/Economics
Accomplishment***

***STUDY PROGRAM OF S1 MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2019***

ABSTRAK

SUNENI. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi pada Mahasiswa FE Universitas Negeri Jakarta. 2018.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan, harga, citra merek dan menguji kualitas pelayanan, harga, citra merek terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi *online* Grab (study pada mahasiswa FE universitas Negeri Jakarta). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang pernah menggunakan aplikasi Grab minimal 2X atau lebih dalam kurun waktu 6 bulan terakhir dari waktu penelitian dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi berganda. Alat analisis data menggunakan SPSS versi 18 untuk mengolah dan menganalisis data hasil penelitian. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1) adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 5,933, (2) tidak adanya pengaruh dari harga terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar 0,077 dan t_{hitung} sebesar 1,780, (3) adanya pengaruh dari citra merek terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dan t_{hitung} sebesar 7,443.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, citra merek, dan kepuasan konsumen.

ABSTRACT

SUNENI. *The Influence of Service Quality, Price and Brand Image Toward Customer Study in FE Students Of Jakarta State University. 2018.*

This research conducted to describe service quality, price, brand image and examine the influence of service quality, price, brand image of customer satisfaction users of online transportation Grab (study of students at FE Jakarta State University). Methods of data collection using the survey method with instrument in the form of questionnaires. The object of this research was 200 respondents who have ever shopped or transactions conducted at least two times or more within a period of 6 months from the time of the study. This study uses a quantitative method with multiple regression analysis techniques. The data analysis tools using SPSS version 18 for processing and analyzing research data. The results of hypothesis testing indicate that:(1) the influence of service quality on customer satisfaction with a significant value of 0.000 and tcount of 5.933, (2)there is no influence of price on customer satisfaction with a significant value of 0.077 and tcount of 1.780 (3) the influence of brand image on customer satisfaction with a significant value of 0.000 and tcount of 7.443,

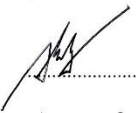
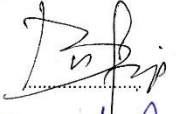
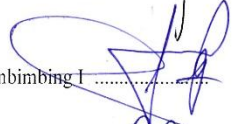
Keywords: *Service Quality, Price, Brand Image and Customer Satisfaction*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19671207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Andrian Haro, S.Si, M.M</u> NIP. 198509242014041002	Ketua		15-02-19
2. <u>Shandy Aditya, BIB, M.PBS</u> NIDK. 8817860018	Sekretaris		19-02-19
3. <u>Dra Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 196301191992032001	Penguji Ahli		15-02-19
4. <u>Agung Kresnamurti Rivai P, M.M</u> Pembimbing I NIP. 1974041162006041001	Pembimbing I		13-02-19
5. <u>Ika Febrilia, S.E, M.M</u> NIP. 198702092015042001	Pembimbing II		11-02-19

Tanggal Lulus : 22 November 2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 22 November 2018

Yang membuat pernyataan



No.Reg 8215154846

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi *Online* Grab (Studi pada Mahasiswa FE Universitas Negeri Jakarta)”. Dalam penyelesaian skripsi ini, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu peneliti, terutama kepada:

1. Agung Kresnamurti Rivai P, M.M, selaku Dosen Pembimbing 1 atas kesediaannya dalam membimbing dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta memberikan saran kepada peneliti.
2. Ika Febrilia, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu dalam penulisan dan selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dra Basrah Saidani, M.Si., dan Shandy Aditya, BIB, M.PBS., selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Prof.Dr. Dedi Purwana, E.S., M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Andrian Haro, S.Si., M.M, selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

6. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJ atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Seluruh staf dan karyawan UNJ yang telah banyak membantu penulis selama menempuh kegiatan akademik di Universitas Negeri Jakarta.
8. Secara khusus peneliti juga ingin berterimakasih kepada Ayahanda Dulkadir (Almarhum) dan Ibunda Askina selaku orang tua peneliti serta kakak tercinta Jaenah, Suminah, Sunia, Muktar, Diyanto, Sunija dan adik-adik tersayang Sunani dan Muksan yang telah melimpahkan segala perhatian, kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tiada hentinya dipanjatkan untuk peneliti selama ini.
9. Teman-teman Manajemen Alih Program 2015, terimakasih atas suport dan dukungannya dan kebaikan kalian selama masa perkuliahan.
10. Terimakasih juga untuk keponakan Anija, Andi, Khodijah Amini, Nuraeni, Titi Maryati, Alissa Qutrunada, dan saudara-saudara dari ibu dan ayah, terimakasih banyak atas perhatian, kasih sayang, dan dukungan yang diberikan baik secara materil maupun non materil serta doa yang dipanjatkan untuk peneliti selama ini.
11. Listina Nahyatul Umah dan Iin Yulianti, terima kasih banyak atas suport kesetiaannya dengan segala perhatian, semangat, dan do'a yang dipanjatkan kepada peneliti selama ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan segala keterbatasan dalam skripsi ini, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penelitian berikutnya. Penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang membangun. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih

November 2018,

Penulis