



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
OJEK *ONLINE* MAXIM**

SKRIPSI

HASSYA NURHIKMAH KARONO 2010111054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2023



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
OJEK *ONLINE* MAXIM**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

HASSYA NURHIKMAH KARONO 2010111054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Hassya Nurhikmah Karono

NIM : 2010111054

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Jakarta, 26 September 2023

Yang menyatakan,



Hassya Nurhikmah Karono

PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hassya Nurhikmah Karono
NIM : 2010111054
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ojek *Online* Maxim

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 6 Desember 2023

Yang menyatakan,



Hassya Nurhikmah Karono

PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA OJEK *ONLINE* MAXIM

Dipersiapkan dan disusun oleh :

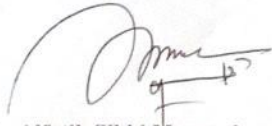
HASSYA NURHIKMAH KARONO 2010111054

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 18 Desember 2023

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




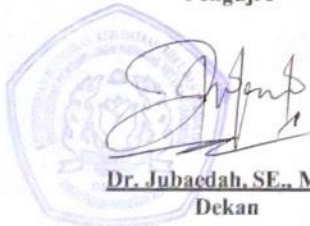
Diana Triwardhani, SE.MM., Ph.D
Ketua Penguji



Dr. Alfatih Sikki Mangeabarani, SE., M.Si
Penguji I



Drs. Nobelson, MM., CPM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubacdah, SE., M.M
Dekan



Siti Hidavati, SE., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Desember 2023

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND BRAND
IMAGE ON THE DECISION TO USE MAXIM'S ONLINE
MOTORCYCLE TAXI SERVICE***

By Hassya Nurhikmah Karono

ABSTRACT

The growth of Information and Communication Technology (ICT) and the increasingly widespread availability of smartphones in Indonesia have created a suitable environment for the development of online transportation services. Easy access to the internet and transportation applications on smartphones makes it easier for people to order online motorcycle taxi transportation services, which are application-based transportation facilities. The independent variables tested in this research are service quality, price and brand image, while the dependent variable is purchasing decisions. The data in this research was obtained from distributing questionnaires using a non-probability sampling method with purposive sampling. This research also uses quantitative descriptive analysis methods. From the results of the questionnaire feedback, the sample used in this research was 100 respondents using the Maxim online motorcycle taxi service who live in Jabodetabek. Data analysis was carried out through descriptive and inferential data analysis techniques using SmartPLS 4.0 software. This research shows the results that each variable, namely service quality, price and brand image, has a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *online motorcycle taxi, purchasing decisions, service quality, price, brand image*

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA OJEK *ONLINE* MAXIM

Oleh Hassya Nurhikmah Karono

ABSTRAK

Pertumbuhan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) serta ketersediaan *smartphone* yang semakin luas di Indonesia telah menciptakan lingkungan yang cocok bagi perkembangan layanan transportasi *online*. Akses mudah ke internet dan aplikasi transportasi pada *smartphone* memudahkan masyarakat untuk memesan layanan transportasi ojek *online* yang merupakan sarana transportasi berbasis aplikasi. Variabel bebas yang diuji pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, harga, dan citra merek, sedangkan variabel terikatnya yaitu keputusan pembelian. Data dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner menggunakan metode *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Penelitian ini juga menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Dari hasil umpan balik kuesioner maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden pengguna jasa ojek *online* Maxim yang berdomisili di Jabodetabek. Analisis data dilakukan melalui teknik analisis data deskriptif dan inferensial dengan menggunakan bantuan *software* SmartPLS 4.0. Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas pelayanan, harga, dan citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: ojek *online*, keputusan pembelian, kualitas pelayanan, harga, citra merek

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GANJIL TA. 2023/2024

Telah dilaksanakan Ujian Sidang Skripsi dihadapan Tim pada hari Senin, 18 Desember 2023:

Nama : Hassya Nurhikmah Karono

No.Pokok Mahasiswa : 2010111054

Program : Manajemen S.1

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA OJEK *ONLINE* MAXIM

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak-Lulus)**

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM., Ph.D	Ketua	1.
2	Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, MM., CPM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta,

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprosdi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga usulan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek”** dapat diselesaikan dengan lancar dan berhasil diselesaikan tepat waktu. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berperan. Beberapa pihak tersebut diantaranya:

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM. selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Siti Hidayati, SE, MM. selaku Kepala Program Studi Manajemen Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Bapak Drs. Nobelson, MM., CPM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi, Ibu Diana Triwardhani, SE, MM., Ph.D dan Dr. Alfatih Sikki Manggabarani, SE., M.Si selaku dosen penguji skripsi peneliti yang telah menguji dan memberikan masukan yang membangun.
3. Kedua orang tua saya, Bapak Hindra Karono dan Ibu Herlina, serta seluruh keluarga yang telah memberi dukungan secara materil maupun immaterial.
4. Chandra Adi Pratama selaku pasangan penulis yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah sekaligus teman seperjuangan dalam proses penyusunan.

Penulis berharap semoga penelitian pada skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan meningkatkan pengetahuan. Penulis mohon maaf jika terdapat kesalahan yang sangat mungkin terjadi pada penulisan skripsi ini.

Jakarta, 18 Desember 2023



Hassya Nurhikmah Karono

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17

2.1.5	Harga.....	19
2.1.6	Citra Merek	21
2.2	Hasil Penelitian Sebelumnya.....	23
2.3	Model Penelitian.....	31
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	32
2.3.2	Pengaruh Harga terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	32
2.3.3	Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan Jasa.....	33
2.4	Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		34
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	34
3.2	Populasi dan Sampel	36
3.2.1	Populasi.....	36
3.2.2	Sampel.....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1	Jenis Data	38
3.3.2	Sumber Data.....	38
3.3.3	Pengumpulan Data	39
3.4	Teknik Analisis Data.....	42
3.4.1	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	43
3.4.2	Teknik Analisis Data Inferensial	45
3.4.3	Uji Validitas	49
3.4.4	Uji Reliabilitas	50
3.4.5	Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian	54
4.1.1	Profil Perusahaan Maxim.....	54

4.2	Deskripsi Data Penelitian	55
4.2.1	Deskripsi Data Responden.....	55
4.2.2	Analisis Data Deskriptif.....	59
4.3	Uji Hipotesis dan Analisis	66
4.3.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	66
4.3.2	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	72
4.4	Pembahasan	77
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	77
4.4.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	80
4.4.3	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian	83
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Simpulan.....	87
5.2	Keterbatasan Penelitian	88
5.3	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		92
RIWAYAT HIDUP		98
LAMPIRAN.....		99

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rating, Jumlah Download dan Jumlah Ulasan Aplikasi Transportasi Online di Play Store (Agustus 2023)	5
Tabel 2 Matriks Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3 Pengukuran Variabel.....	35
Tabel 4 Skala Likert	39
Tabel 5 Kisi-Kisi Instrumen	40
Tabel 6 Skala Likert	43
Tabel 7 Interpretasi Nilai Indeks Responden	45
Tabel 8 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha.....	51
Tabel 9 Rule Of Thumb R-Square.....	51
Tabel 10 Nilai Q^2 Relevansi Prediksi Model	52
Tabel 11 Interpretasi Nilai Indeks Responden	59
Tabel 12 Hasil Indeks Responden Terhadap Keputusan Pembelian	60
Tabel 13 Hasil Indeks Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	61
Tabel 14 Hasil Indeks Responden Terhadap Harga.....	63
Tabel 15 Hasil Indeks Responden Terhadap Citra Merek.....	64
Tabel 16 <i>Outer Loading</i>	67
Tabel 17 AVE (<i>Average Variance Extracted</i>).....	68
Tabel 18 <i>Cross Loading</i>	69
Tabel 19 Hasil Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	71
Tabel 20 Hasil Uji R-Square	73
Tabel 21 Hasil Uji Q-Square	74
Tabel 22 Hasil Uji t	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Tren Naiknya Pangsa Pasar Indonesia	1
Gambar 2 Grafik Moda Transportasi Paling Sering Digunakan (September 2022)	2
Gambar 3 Grafik Alasan Memilih Transportasi Online Dibandingkan Transportasi Lain	3
Gambar 4 Aplikasi Layanan Transportasi Online Yang Paling Sering Digunakan di Indonesia 2023	4
Gambar 5 Model Penelitian Empiris.....	32
Gambar 6 Outer Model penelitian.....	46
Gambar 7 Inner Model Penelitian	47
Gambar 8 Diagram Jalur Penelitian	48
Gambar 9 Logo Maxim.....	54
Gambar 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	56
Gambar 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku per Bulan	58
Gambar 15 Outer Model	66
Gambar 16 Inner Model.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ulasan Aplikasi Maxim Di Play Store Mengenai Kualitas Pelayanan	99
Lampiran 2 Ulasan Aplikasi Maxim Di Play Store Mengenai Harga	100
Lampiran 3 Daftar Wilayah Operasional Maxim 2023	101
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	105
Lampiran 5 Data Jawaban Responden	111
Lampiran 6 Bukti Sebar Kuesioner	125
Lampiran 7 Hasil Turnitin	127