



**KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
TRANSPORTASI *ONLINE***

SKRIPSI

ANASTASIA

2010111136

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



**KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
TRANSPORTASI *ONLINE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

ANASTASIA

2010111136

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Anastasia

NIM. : 2010111136

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

Jakarta, 05 Januari 2024

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular official stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem at the top center. Below the emblem, the text 'KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN' is visible on the left side. At the bottom of the stamp, the text 'FAKX 596623773' is printed.

(Anastasia)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama	: Anastasia
NIM	: 2010111136
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: SI 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 :

Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing Transportasi *Online*

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 : 05 Januari 2024

Yang menyatakan,



(Anastasia)

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING TRANSPORTASI *ONLINE*

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANASTASIA 2010111136

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 5 Januari 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



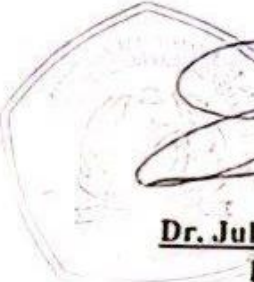

Suharvati, SE., MM
Ketua Penguji



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM
Penguji I



Dr. Miguna Astuti, S. Si., MM., CPM
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Jubaedah, SE., MM
Dekan



Siti Hidavati, SE, MM
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 05 Januari 2024

Service Quality, Price Perception, and Company Image Towards Competitive Advantage of Online Transportation

By Anastasia

ABSTRACT

Technology is evolving and leading to new ways of buying goods or services. This innovation developed until the emergence and entry of online transportation in Indonesia. This study aims to prove and analyze the effect of service quality, price perception, and company image on competitive advantage. This research is a quantitative study with a population of online transportation users (GrabBike) who live in Jabodetabek. The sample size in this study was 96 respondents using non-probability sampling method. The data analysis technique used is the Partial Least Square (PLS) method using SmartPLS 4.0. Data collection in this study was carried out by distributing questionnaires via Google Form. The results showed that service quality has a positive and significant effect on competitive advantage with an original sample value of 0.377, price perceptions have a positive and significant effect on competitive advantage with an original sample value of 0.287, and company image has a positive and significant effect on competitive advantage with an original sample value of 0.280.

Keywords : *Brand Image, Competitive Advantage, Price Perception, Service Quality.*

**Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Dan Citra Perusahaan Terhadap
Keunggulan Bersaing Transportasi *Online***

Oleh Anastasia

ABSTRAK

Teknologi berkembang dan menyebabkan cara baru dalam membeli barang atau jasa. Inovasi tersebut berkembang hingga muncul dan masuknya transportasi *online* di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, dan citra perusahaan terhadap keunggulan bersaing. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan populasi pengguna transportasi *online* (GrabBike) yang bertempat tinggal di Jabodetabek. Besar sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan menggunakan metode *non-probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan SmartPLS 4.0. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui Google Form. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai original sample sebesar 0.377, persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai original sample sebesar 0.287, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai original sample sebesar 0.280.

Kata Kunci: Citra Perusahaan; Keunggulan Bersaing Kualitas Layanan; Persepsi Harga.



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 Skripsi dihadapan Tim pada hari Jumat, 5 Januari 2024:

Nama : Anastasia
No.Pokok Mahasiswa : 2010111136
Program Studi : Manajemen S.1

**KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING TRANSPORTASI *ONLINE***

dinyatakan **Lulus / Tidak Lulus ***)

Penguji			
No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati.,SE.,MM	Ketua	1.
2	Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S., MBA., CWM	Anggota I	2.
3	Dr. Miguna Astuti, S.Si, MM., CPM	Anggota II**)	3.

Keterangan:

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 05 Januari 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi Manajemen S.1

Siti Hidayati, SE, MM

PRAKATA

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat penyertaan dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing Transportasi *Online*”. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Penyelesaian proposal skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh peneliti tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta.
2. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I, MM selaku Kajur Manajemen UPN Veteran Jakarta.
3. Ibu Siti Hidayati, SE, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
4. Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si, M.M, CPM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat, dan dorongan kepada peneliti dalam penyusunan proposal skripsi.
5. Kepada orang tua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada peneliti selama penyusunan proposal skripsi.
6. Teman-teman terdekat peneliti yang telah membantu peneliti dan memberikan peneliti motivasi selama penyusunan proposal skripsi.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan proposal skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun penulisannya. Demi kesempurnaan proposal skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 5 Januari 2024

Penulis

Anastasia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BERITA ACARA UJIAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Hasil Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Pemasaran	10
2.1.2. Strategi Pemasaran.....	11
2.1.3. Keunggulan Bersaing.....	12
2.1.4. Kualitas Layanan	14
2.1.5. Persepsi Harga	17
2.1.6. Citra Perusahaan	19
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya.....	21
2.3. Model Penelitian.....	31
2.3.1. Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing.....	31
2.3.2. Persepsi Harga terhadap Keunggulan Bersaing	31
2.3.3. Citra Perusahaan terhadap Keunggulan Bersaing	32
2.3.4. Kerangka Pemikiran	32
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.....	37
3.3.1. Jenis Data	37
3.3.2. Sumber Data	37
3.3.3. Pengumpulan Data.....	38
3.4. Teknik Analisis Data	39
3.4.1. Analisis Deskriptif	40

3.4.2. Analisis Inferensial	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	50
4.2. Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.2.1. Deskripsi Data Responden	52
4.2.2. Analisis Data Deskriptif.....	57
4.3. Uji Hipotesis dan Analisis.....	62
4.4. Pembahasan.....	69
4.4.1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing	69
4.4.2. Pengaruh Persepsi Harga terhadap Keunggulan Bersaing	70
4.4.3. Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Keunggulan Bersaing	71
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	72
5.1. Simpulan	72
5.2. Keterbatasan Peneliti	73
5.3. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75
RIWAYAT HIDUP.....	82
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Persaingan Platform Transportasi <i>Online</i> di Indonesia.....	2
Tabel 2 Persaingan Tarif Transportasi <i>Online</i> di Indonesia.....	6
Tabel 3 Matriks Penelitian Sebelumnya Terkait dengan Keunggulan Bersaing ...	29
Tabel 4 Pengukuran Variabel Penelitian.....	35
Tabel 5 Bobot Skor Skala <i>Likert</i>	38
Tabel 6 Kisi-Kisi Pertanyaan Dalam Kuesioner Penelitian	39
Tabel 7 Nilai Indeks dan Interpretasi Jawaban Kuesioner.....	41
Tabel 8 Tingkat Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	46
Tabel 9 Indeks Jawaban Responden Terhadap Keunggulan Bersaing	58
Tabel 10 Indeks Jawaban Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	59
Tabel 11 Indeks Jawaban Responden Terhadap Persepsi Harga.....	60
Tabel 12 Indeks Jawaban Responden Terhadap Citra Perusahaan.....	61
Tabel 13 Hasil <i>Outer Model</i>	63
Tabel 14 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 15 Nilai <i>Composite Reliability</i>	64
Tabel 16 <i>Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 17 Nilai VIF.....	65
Tabel 18 Uji Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	67
Tabel 19 Uji <i>Q square</i>	67
Tabel 20 Hasil Uji Hipotesis	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Transportasi Online Paling Sering Digunakan Tahun 2020	3
Gambar 2 Transportasi Online Paling Sering Digunakan Tahun 2022	3
Gambar 3 Pemberitaan Mengenai Layanan Transportasi Online Yang Belum Maksimal.....	4
Gambar 4 Top Brand Transportasi Online di Indonesia	7
Gambar 5 Ulasan Positif Pengguna GrabBike	7
Gambar 6 Kerangka Penelitian.....	32
Gambar 7 Langkah-langkah analisis inferensial	42
Gambar 8 Inner Model Penelitian.....	43
Gambar 9 Outer Model Penelitian.....	44
Gambar 10 Konstruksi Diagram Jalur Penelitian	44
Gambar 11 Tarif Baru GrabBike	51
Gambar 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	53
Gambar 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	54
Gambar 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili Responden	55
Gambar 16 Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Transportasi Online yang Dimiliki Responden di Smartphone	56
Gambar 17 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Responden menggunakan Transportasi Online	57
Gambar 18 Outer Model Loading Factor.....	63
Gambar 19 Inner Model Penelitian.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	83
Lampiran 2	92
Lampiran 3	101
Lampiran 4	104
Lampiran 5	106
Lampiran 6	109
Lampiran 7	110