



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

RACHMAT HUTOMO RAMBE 1610111201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

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

RACHMAT HUTOMO RAMBE 1610111201

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rachmat Hutomo Rambe

Nim : 1610111201

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

Jakarta: 06 Juli 2020

Yang menyatakan,



Rachmat Hutomo Rambe

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rachmat Hutomo Rambe

NIM 1610111201

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 skripsinya yang berjudul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengakhimedia / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 06 Juli 2020

Yang Menyatakan



Rachmat Hutomo Rambe

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RACHMAT HUTOMO RAMBE

1610111201

**Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal : 06 Juli 2020
Dan dinyatakan memenuhi Syarat untuk diterima**



Diana Triwardani, SE, MM.
Ketua Penguji



Renny Husniati, SE, MM.
Penguji I



Drs. Nobelson, MM.
Penguji II (Pemimbing)



Dr. Desmintari, SE, MM.
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, SE, MM.
**Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana**

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 06 Juli 2020

ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND PRICE ON CUSTOMER LOYALTY

By Rachmat Hutomo Rambe

Abstract

This research is a quantitative study that aims to determine the effect of service quality, brand image and price on customer loyalty. The population in this study were online transportation users of Gojek and Grab motorcycles in Ciputat District. The sample size was taken as many as 100 respondents, with the method of probability sampling research that is simple random sampling. Data collection was taken using a questionnaire via Google Form. The data analysis technique used is descriptive analysis and inferential analysis with the analysis tool used is Partial Least Square (PLS). The results showed that (1) service quality had a positive and significant effect on customer loyalty with a path coefficient of 0.218. (2) Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty with a path coefficient of 0.446. (3) The price has a positive and significant effect on customer loyalty with a path coefficient of 0.246.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Price and Customer Loyalty

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN

Oleh Rachmat Hutomo Rambe

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra merek dan harga terhadap loyalitas pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna transportasi *online* sepeda motor Gojek dan Grab di Kecamatan Ciputat. Ukuran sampel diambil sebanyak 100 responden, dengan metode peneltian probabilty sampling yaitu *simple random sampling*. Pengumpulan data di ambil menggunakan kuesioner melalui google form. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan alat analisis yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukan bahwa (1) kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,218 . (2) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,446. (3) Hargaberpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,246.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Citra Merek, Harga dan Loyalitas Pelanggan



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

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020**

Hari ini Senin., tanggal 06 Juni 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Rachmat Hutomo Rambe

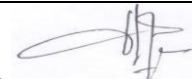
NIM 1610111201

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra merek dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan

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

Penguji

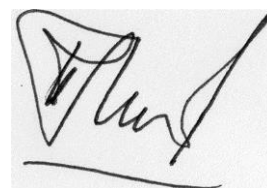
No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardani, SE, MM.	Ketua	1. 
2	Renny Husniati, SE, MM.	Anggota I	2. 
3	Drs. Nobelson, MM.	Anggota II **)	3. 

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 06 Juli 2020
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprod. Manajemen S.1



Wahyudi, SE, MM.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga proposal skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Transportasi Online (Studi Kasus pada Pengguna Transportasi Online Sepeda Motor Gojek dan Grab)”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA, CSRS., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Wahyudi, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. Nobelson, MM., selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Dr. Faisal Marzuki M.Pd., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan saran bermanfaat dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Zainuddin dan Ibu Endang Nur Ningsih selaku kedua orang tua yang sangat saya cintai, dimana tidak henti-hentinya selalu memberikan semangat dan mendoakan penulis. Terimakasih kepada adik saya Lataip Rambe seluruh keluarga yang saya sayangi. Ucapan terimakasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman seperjuangan Achmad Zainul Arifin, Haryo Bimo, Kevin Ryan Fahrezy, Siti Fatimah dan orang terkasih Wahyuni yang telah memberikan semangat dan do’a serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dan semoga skripsi ini bermanfaat.

Jakarta, April 2020

Rachmat Hutomo Rambe.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA.....	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.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Tinjauan Pustaka.....	8
2.1.1. Pemasaran	8
2.1.2. Definisi Loyalitas Pelanggan	8
2.1.2.1. Manfaat Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.2.2. Faktor Keterikatan Loyalitas Pelanggan.....	9
2.1.3 Definisi Kualitas Layanan.....	10
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	10
2.1.4 Definisi Citra Merek	11
2.1.4.1 Faktor Pembentuk Citra Merek.....	12
2.1.4.2. Komponen Citra Merek	13
2.1.5 Definisi Harga.....	13
2.1.5.1 Peranan Harga.....	14
2.1.5.2 Tujuan Penetapan Harga	15
2.1.5.3. Indikator Harga	16
2.2. Model Penelitian Empirik	16
2.3. Hipotesis	17
2.3.1. Pengaruh Kualitas Layanan dengan Loyalitas Pelanggan	17
2.3.2. Pengaruh Citra Merek dengan Loyalitas Pelanggan.....	18

2.3.3.	Pengaruh Harga dengan Loyalitas Pelanggan	18
--------	---	----

BAB III METODE PENELITIAN.....19

3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	19
3.1.1.	Definisi Operasional.....	19
3.1.2.	Pengukuran Variabel	19
3.2.	Metode Penentuan Populasi dan Sampel.....	20
3.2.1.	Populasi	20
3.2.2.	Sampel	21
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	22
3.3.1.	Jenis Data	22
3.3.2.	Sumber Data	22
3.3.3.	Pengumpulan Data.....	23
3.4.	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	24
3.4.1.	Teknik Analisis Data	24
3.4.1.1.	Analisis Data Deskriptif	24
3.4.1.2.	Analisis Inferensial	26
3.4.2.	Uji Hipotesis.....	30
3.4.2.1.	Uji Statistik t.....	30

BAB IV METODE PENELITIAN.....32

4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	32
4.1.1.	Sejarah Gojek dan Grab.....	32
4.2.	Deskripsi Data Penelitian	33
4.2.1.	Deskripsi Data Responden	33
4.2.2.	Analisis Data Deskriptif	36
4.3.	Uji Hipotesis dan Analisis	39
4.3.1.	Merancang Model Struktural (<i>inner model</i>).....	39
4.3.2.	Model pengukuran (<i>OuterModel</i>)	40
4.3.3.	Mengkonstruksi Diagram Jalur	41
4.3.4.	Konversi Diagram Jalur Ke Sistem Persamaan.....	42
4.3.5.	Estimasi	42
4.3.6.	Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	44
4.3.7.	Uji Hipotesis.....	49
4.4.	Pembahasan	51
4.4.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	51
4.4.2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
4.4.3.	Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....54

5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Keterbatasan Penelitian	56
5.3.	Saran.	55

DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Pengunduh Aplikasi Gojek dan Grab.....	2
Tabel 2. Pengukuran Variabel	20
Tabel 3. Skala Likert	23
Tabel 4. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	23
Tabel 5. Peringkat Jawaban Kuesioner.....	25
Tabel 6. Interpretasi Nilai Presentase Responden	26
Tabel 7. Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	29
Tabel 8. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 9. Karakteristik Responden Menurut Usia	34
Tabel 10. Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan.....	34
Tabel 11. Karakteristik Responden Menurut pendapatan perbulan	35
Tabel 12. Karakteristik Responden Menurut frekuensi penggunaan 6 bulan terakhir....	26
Tabel 13. Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	36
Tabel 14. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	37
Tabel 15. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	37
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	38
Tabel 17. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	39
Tabel 18. Hasil <i>Outer Model</i>	43
Tabel 19. <i>Outer Model Loading Factor</i>	44
Tabel 20. <i>Average Variance Extracted</i>	46
Tabel 21. <i>Fornell-Lacker Criterium</i>	47
Tabel 22. <i>Composite Reliabilty</i>	47
Tabel 23. <i>Croanbarch's Alpha</i>	48
Tabel 24. Nilai <i>R Square</i>	49
Tabel 25. Hasil Uji t-Statistik.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet di Indonesia (1998-2018).....	1
Gambar 2. Alasan Lebih Memilih Transportasi <i>Online</i> tahun 2018.....	3
Gambar 3. Kerangka Penelitian	17
Gambar 4. Langkah-Langkah Analisis PLS	27
Gambar 5. Kerangka Model Penelitian.....	28
Gambar 6. Model Struktural	40
Gambar 7. Outer Model Kualitas Layanan	40
Gambar 8. Outer Model Citra Merek.....	41
Gambar 9. Outer Model Harga.....	41
Gambar 10. Outer Model Loyalitas Pelanggan.....	41
Gambar 11. Mengkonstruksi Diagram Jalur	42
Gambar 12. Uji <i>Outer</i> PLS.....	43
Gambar 13. <i>Inner Model</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 2 Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Data Kuesioner 100 Responden
- Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Responden
- Lampiran 6 Hasil Dekripsi Data Penelitian
- Lampiran 7 Hasil *Output Outer* Model PLS
- Lampiran 8 Hasil *Output Inner* Model PLS
- Lampiran 9 Hasil *Output* Model PLS
- Lampiran 10 R Tabel dan T Tabel