

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI OJEK *ONLINE***
(Studi Pada Pelanggan Gojek di Daerah Tapal Kuda)

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi salah satu
syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh : GHINADYA CANCERIANI PUTRI
2010411227**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghinadya Canceriani Putri

Nim : 2010411227

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* (Studi Pada Pelanggan Gojek di Daerah Tapal Kuda) ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 16 November 2024

Yang menyatakan,



Ghinadya Canceriani Putri

NIM. 2010411227

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *BRAND IMAGE*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI OJEK *ONLINE*
(Studi Pada Pelanggan Gojek di Daerah Tapal Kuda)**

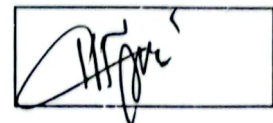
Oleh : GHINADYA CANCERIANI PUTRI
NIM 2010411227

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Ahmad Hasan Hafidzi, SE, MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Nursaidah, SE., MM



PENGESAHAN

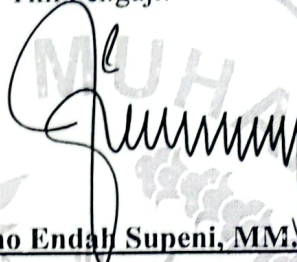
Skripsi berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek *Online* (Studi Pada Pelanggan Gojek di Daerah Tapal Kuda), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 7 November 2024

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

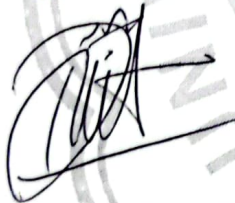
Tim Penguji:



Dr. Retno Endah Supeni, MM.

NPK: 1967052219510256

Anggota 1,



Ahmad Hasan Hafidzi, SE., MM

NPK : 198605141170796

Anggota 2,



Nursaidah, SE., MM

NPK: 198506011150967

Mengesahkan :

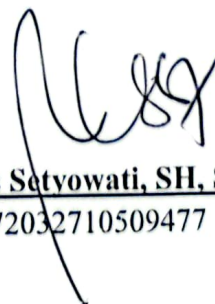


Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., M.M

NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi,



Dr. Trias Setyowati, SH, SE, MM

NPK: 1972032710509477

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, dan kasihNya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan. Dalam kesempatan ini kami ucapkan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Kedua orang tua saya yang telah mendukung, memberikan semangat dan mendoakan saya dalam menyelesaikan skripsi ini
2. Ahmad Hasan Hafidzi, SE, MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan, ilmu, dan arahan pada saya dalam menyempurnakan skripsi ini
3. Nursaidah, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan arahan pada saya dalam menyempurnakan skripsi ini
4. Dr. Retno Endah Supeni, MM selaku dosen penguji saya yang telah memberikan waktu untuk menguji skripsi saya, serta kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini.
5. Teman teman saya yang sudah memberikan saya dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

- Al Baqarah 286

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN *BRAND IMAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI OJEK *ONLINE* (Studi Pada Pelanggan Gojek di Daerah Tapal Kuda) . Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen .Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hanafi M. Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember
2. Ibu Maheni Ika Sari, SE., MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE., M.M. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember
4. Bapak Ahmad Hasan Hafidzi, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi
5. Ibu Nursaidah, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi
6. Ibu Dr. Retno Endah Supeni, MM. selaku Dosen Penguji Skripsi
7. Kedua orang tua saya yang telah mendukung dan mendoakan saya dalam penyusunan skripsi ini
8. Teman – teman saya yang telah mendukung dan memberi semangat kepada saya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PENELITI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERSEMBAHAN	v
MOTTO.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.2 Pemasaran	9
2.3 Perilaku Konsumen	9
2.4 Bauran Pemasaran.....	12
2.5 Kualitas Pelayanan	16
2.5.1 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.6 Harga.....	17
2.6.1 Indikator Harga	17
2.7 Brand Image (Citra Merek).....	18
2.7.1 Indikator Brand Image	18

2.8 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.8.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19
2.9 Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.10 Kerangka Konseptual.....	32
2.11 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Identifikasi Variabel.....	36
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3 Desain Penelitian.....	39
3.4 Jenis Data.....	39
3.5 Populasi.....	39
3.6 Sampel.....	39
3.7 Teknik Pengambilan Sampel	40
3.8 Teknik Pengumpulan Data	40
3.9 Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1 Uji Instrumen Data	41
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda	42
3.9.4 Uji Hipotesis.....	43
3.9.5 Uji Koefisien Determinasi.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Perusahaan Gojek	44
4.2 Visi dan Misi Perusahaan Gojek	45
4.3 Logo Perusahaan Gojek	45
4.4 Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.5 Hasil Deskriptif Variabel Penelitian	49
4.6 Hasil Penelitian.....	53
4.7 Pembahasan.....	59
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

TABEL 2.5 Penelitian Terdahulu	20
TABEL 3.2 Definisi Operasional.....	36
TABEL 4.4.1 Jenis Kelamin	46
TABEL 4.4.2 Usia	46
TABEL 4.4.3 Pendidikan Terakhir	47
TABEL 4.4.4 Pekerjaan	47
TABEL 4.4.5 Pendapatan Per Bulan	48
TABEL 4.4.6 Penggunaan Gojek	48
TABEL 4.4.7 Kabupaten.....	49
TABEL 4.5.1 Kualitas Pelayanan (X1)	50
TABEL 4.5.2 Harga (X2)	51
TABEL 4.5.3 <i>Brand Image</i> (X3)	52
TABEL 4.5.4 Kepuasan Pelanggan (Y)	52
TABEL 4.6.1 Hasil Uji Validitas	54
TABEL 4.6.2 Hasil Uji Reliabilitas	55
TABEL 4.7.1 Hasil Uji Normalitas	55
TABEL 4.7.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
TABEL 4.7.3 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
TABEL 4.8 Hasil Uji Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
TABEL 4.9 Hasil Uji t	58
TABEL 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Survei GoodStats 2023	4
GAMBAR 2.3 Model Perilaku Konsumen	11
GAMBAR 2.10 Kerangka Konseptual	32
GAMBAR 4.3 Logo Gojek.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. PENGANTAR KUESIONER	70
LAMPIRAN 2. KUESIONER PENELITIAN DAN PETUNJUK PENGISIANNYA	71
LAMPIRAN 3. TABULASI	75
LAMPIRAN 4. DATA RESPONDEN	79
LAMPIRAN 5. DESKRIPTIF RESPONDEN	87
LAMPIRAN 6. DESKRIPTIF VARIABEL	89
LAMPIRAN 7. UJI INSTRUMEN DATA	93
LAMPIRAN 8. UJI ASUMSI KLASIK	96
LAMPIRAN 9. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA	98
LAMPIRAN 10. UJI t	99
LAMPIRAN 11. UJI KOEFISIEN DETERMINASI	100