

**PERBEDAAN *BRAND IMAGE* LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK
DAN GRAB
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen



Oleh :
TOTOK HADI SAPUTRO
16.1041.1162

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

**PERBEDAAN *BRAND IMAGE* LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK
DAN GRAB
PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen



Oleh :
TOTOK HADI SAPUTRO
16.1041.1162

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2020**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Totok Hadi Saputro
NIM : 1610411162
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PERBEDAAN BRAND IMAGE LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DAN GRAB PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER** adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada intitusi 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 dimuka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 7 Juli 2020

Yang menyatakan.



6000

ENAM RIBU RUPIAH

Totok Hadi Saputro

NIM. 161.0411.162

SKRIPSI
**PERBEDAAN BRAND IMAGE LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK
DAN GRAB**
**PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH JEMBER**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko S. SE.,MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Tatit Diansari R,SE.,MM



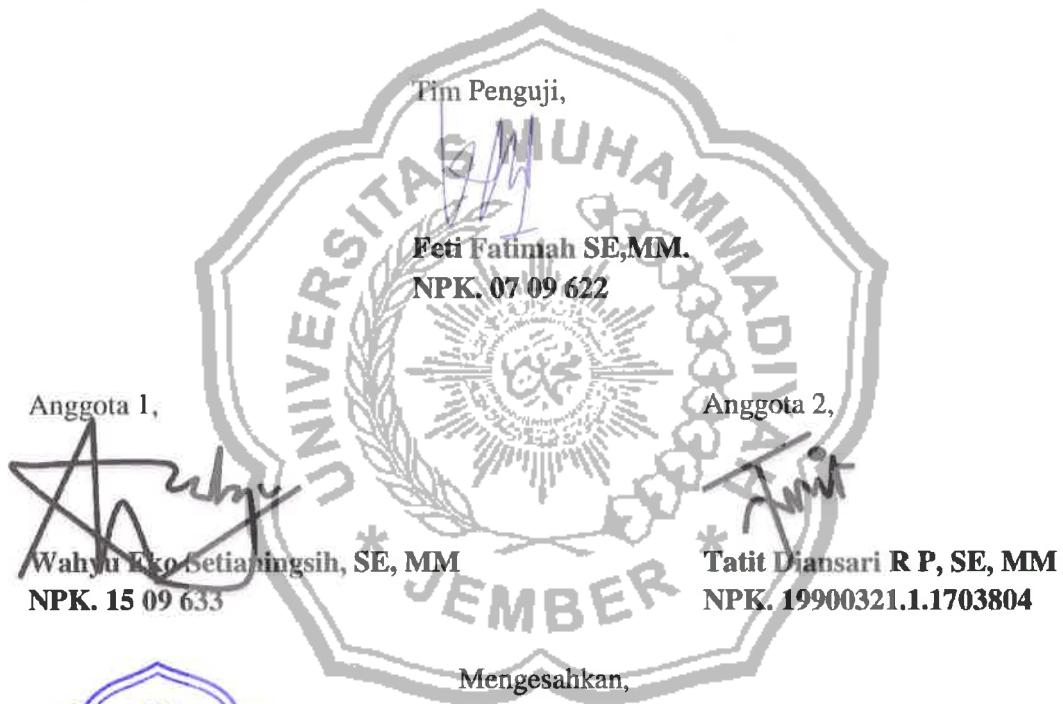
PENGESAHAN

Skripsi berjudul: “**PERBEDAAN BRAND IMAGE LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DAN GRAB PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 7 Juli 2020

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember



Maheni Ika Sari, SE,MM
NIP. 1977081120050120001

Ketua Program Studi,

Haris Hermawan, SE, MM
NPK. 15 03 643

MOTTO

“Balas dendam terbaik adalah dengan memperbaiki dirimu sendiri”
(Ali bin Abithalib)

“Tidak ada eskalator kesuksesan. Kau harus menaiki tangga”
(Totok hadi)



PERSEMBAHAN

Alhamdullilah puji syukur saya 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 saya ucapan banyak- banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini diantaranya :

1. Terima kasih kepada Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya bapak Sumarji dan ibu Sumaeda yang telah memahami, membimbing, mensuport, menasehati dan selalu mendoakan saya dalam hal kebaikan.
3. Terima kasih kepada sahabat saya yang selalu mensuport, membantu dan menemani saya.
4. Terimakasih kepada seseorang yang special buat saya yaitu Thoybah yang telah menemani, mendukung dan selalu memberi semangat kepada saya.
5. Terima kasih kepada Feti Fatimah SE.MM, Wahyu Eko Setianingsih SE,MM, Tatit Diansari R P,SE,MM selaku dosen pembimbing dan dosen pengujii yang telah membantu, membimbing dan mempermudah dalam penyusunan skripsi saya.
6. Terima kasih kepada sahabat dan teman- teman seperjuang Fakultas ekonomi dan bisnis khususnya pada prodi Majanernen kelas E angkatan tahun 2016.
7. Terima kasih kepada almamater tercinta Universitas Mumahammadiyah Jember yang selalu saya banggakan dan memberi pengalaman dan cerita selama 3 tahun lebih.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PERBEDAAN BRAND IMAGE LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK DAN GRAB PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER”**. Skripsi ini disusun untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Muhammadiyah Jember Dr. Hanafi, S.pd.
2. Ibu Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Haris Hermawan, SE., MM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Ibu Feti Fatimah SE.MM, Wahyu Eko Setianingsih SE.MM, Tatit Diansari R P, SE, MM,, selaku dosen pembimbing dan dosen pengaji yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staff Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember terutama Program Study Manajemen.
6. Teman- teman seperjuang Fakultas ekonomi dan bisnis khususnya pada prodi Majanemen kelas E angkatan tahun 2016.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, karena itu penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun. Penulis memohon maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan dapat mendorong penelitian- penelitian selanjutnya.

Jember,7 Juli 2020

Totok Hadi Saputro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Pemasaran	7
2.1.2 Marketing Mix	7
2.1.3 Jasa	8
2.1.4 Layanan Jasa Transportasi Online	10
2.1.5 Merek	10
2.1.6 Brand Image	12
2.1.7 Brand Identity	14
2.1.8 Brand Personality	14
2.1.9 Brand Association	15
2.1.10 Brand benefit and competence	17
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Konseptual	20
2.4 Hipotesis.....	21
3. METODE PENELITIAN.....	
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22

3.3 Desain Penelitian.....	23
3.4 Jenis Data	23
3.4.1 Data Primer	23
3.4.2 Data Sekunder.....	23
3.4.3 Pengukuran Variabel	24
3.5 Populasi dan Sampel	24
3.5.1 Populasi.....	24
3.5.2 Sampel	24
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6.1 Kuesioner	25
3.6.2 Wawancara.....	25
3.6.3 Studi Kepustakaan	25
3.7 Metode Analisis Data	26
3.7.1 Analisa Kuantitatif	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Gambaran Umum Gojek	30
4.1.2 Gambaran Umum Grab	33
4.2 Deskripsi Statistik Responden	35
4.1.1 Identitas Responden	35
4.3 Analisis Data.....	35
4.3.1 Pengujian Validitas Data.....	36
4.3.2 Pengujian Realibilitas Data	37
4.3.3 Pengujian Normalitas Data	38
4.3.4 Pengujian Independent T-Test	39
4.4 Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP.....	
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan Gojek dan Grab	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1 Responden Menurut jenis kelamin.....	35
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia.....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Independent T-Test.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perbandingan Tarif harga Gojek dan Grab	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1 Logo Gojek	30
Gambar 4.2 Tampilan Aplikasi Gojek	31
Gambar 4.3 Struktur organisasi Gojek.....	32
Gambar 4.4 Logo Grab	33
Gambar 4.5 Tampilan Aplikasi Grab.....	34
Gambar 4.6 Struktur organiasi Grab	35

