

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA GOJEK**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan
Yogyakarta



Disusun oleh:
Mohamad Faiz Fakhrian
NIM: 1800011123


**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITRA
MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PENGGUNA GOJEK




Suryana Hendrawan, S.E., MBA.
NIY: 60160971

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITRA
MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
KONSUMEN PENGGUNA GOJEK

Diajukan oleh
Mohamad Faiz Fakhrian

NIM: 1800011123

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Maret 2023

Yang terdiri dari:

Ketua

Dr. Salamatin Asakdiyah, M.Si.

NIY:196205021987032001

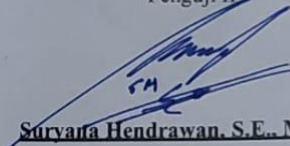
Penguji I



Candra Vionela M. S.E., M.Sc.

NIY: 60150806

Penguji II



Suryana Hendrawan, S.E., MBA.

NIY: 60160971



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Ahmad Dahlan

Dr. Dini Yuniarti, S.E., M.Si., CIOnR.

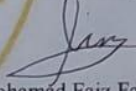
NIY: 60960144

SURAT PERNYATAAN

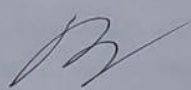
Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, persepsi Harga, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Gojek**, ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan hal-hal tersebut di atas yakni mengakui karya orang lain seolah-olah sebagai karya saya sendiri, maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya, selanjutnya ijazah dan gelar yang telah saya terima dari Universitas saya nyatakan gugur.

Yogyakarta, Maret 2023

Yang menyatakan



Mohamad Faiz Fakhrian
1800011123

Saksi 1, Ketua Tim Penguji

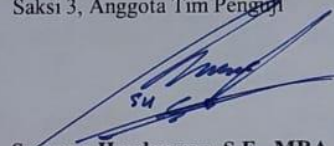

Dr. Salamatus Asakdiyah, M.Si.

NIY: 196205021987032001

Saksi 2, Anggota Tim Penguji


Candra Vionela M. S.E., M.Sc.
NIY: 60150806

Saksi 3, Anggota Tim Penguji


Suryana Hendrawan, S.E., MBA.
NIY: 60160971

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Faiz Fakhrian

NIM : 1800011123

E-mail : faizfakhrian8@gmail.com

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN GOJEK

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

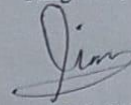
1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar keserjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan terjemahan melainkan merupakan gagasan rumusan dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi

akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena vi karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, Maret 2023

Yang menyatakan



Mohamad Faiz Fakhrian

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

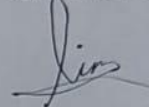
Nama : Mohamad Faiz Fakhrian
NIM : 1800011123
E-mail : faizfakhrian8@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Gojek

Dengan ini saya menyatakan hak sepenuhnya kepada Pusat Sumber Belajar Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut.

Saya (~~mengizinkan~~ / ~~tidak mengizinkan~~) * karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Respository Pusat Belajar Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Yogyakarta, 20 Maret 2023

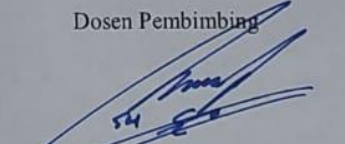


Mohamad Faiz Fakhrian

NIM. 1800011123

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Suryana Hendrawan. S.E., MBA.

NIY: 60160971

MOTTO

“Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar, yaitu yang ketika ditimpa musibah mereka mengucapkan: sungguh kita semua ini milik Allah dan sungguh kepadaNya lah kita kembali”.

(QS Al-Baqarah: 155-156)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, nikmat, dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA, CITRA MEREK DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PENGGUNA GOJEK” dengan baik dan lancar. Tugas akhir skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi di Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.

Saya menyadari sepenuhnya tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan. Oleh karena itu saya ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Suryana Hendrawan, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, serta pikirannya selama proses penyusunan penelitian ini.
2. Kedua orang tua, keluarga besar dan kerabat yang selalu memberikan semangat, motivasi, do’a dan kasih penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Teman-teman Manajemen 2018 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan terutama Teguh, Anggi, Iqbal, Rahul, Ikhsan, Fedi, Mavis
4. Semua pihak yang tidak dapat dituliskan satu persatu yang telah memberikan bantuan, dukungan, do’a dan semangat.

Semoga apa yang kalian berikan menjadi amal jariyah dan bermanfaat baik Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu, Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan. penulis berharap agar skripsi ini bias bermanfaat bagi semua pihak. Wassalamualaikum. Wr.Wb

Yogyakarta,

Mohamad Faiz Fakhrian

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PENYATAAN.....	iv
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
PERSETUJUAN AKSES.....	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Pengembangan Hipotesis.....	24
D. Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Populasi Dan Sampel.....	28
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Jenis Dan Sumber Data.....	29

D. Teknik Pengumpulan Data.....	30
E. Definisi Operasional Variabel.....	31
F. Uji Instrumen Penelitian.....	33
BAB IV ANALISIS DATA.....	36
A. Hasil Penelitian.....	36
BAB V PENUTUP.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Keterbatasan Penelitian.....	50
C. Saran Penelitian.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil uji validitas kualitas pelayanan.....	36
Tabel 4.2 Hasil uji validitas persepsi harga.....	37
Tabel 4.3 Hasil uji validitas citra merek.....	37
Tabel 4.4 Hasil uji validitas loyalitas konsumen.....	38
Tabel 4.5 Hasil uji validitas kepuasan pelanggan.....	38
Tabel 4.6 Hasil uji reliabilitas kuisisioner.....	39
Tabel 4.7 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
Tabel 4.8 responden berdasarkan usia.....	41
Tabel 4.9 Data responden berdasarkan universitas	42
Tabel 4.10 Data responden berdasarkan angkatan.....	42
Tabel 4.11 Hasil analisis regresi linear berganda.....	43
Tabel 4.12 Hasil uji t.....	45
Tabel 4.13 Hasil uji koefisien determinasi.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	27
-----------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuisisioner Penelitian.....	56
Lampiran 1.2 Lampiran Data Responden.....	63
Lampiran 1.3 Lampiran Data Dan Jawaban Kuisisioner.....	67
Lampiran 1.4 Uji Validitas.....	70
Lampiran 1.5 Uji Reliabilitas.....	75
Lampiran 1.6 Lampiran Karakteristik Responden.....	76
Lampiran 1.7 Lampiran Analisis Regresi Berganda.....	77

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, citra merek dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen pada aplikasi Gojek. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan aplikasi Gojek. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 sampel. Teknik sampel dalam penelitian ini yaitu *Non Probability sampling (non random sampling)* dengan teknik pengambilan *Area non random sampling*. Kriteria area non random sampling dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan aplikasi Gojek. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Sumber data dari penelitian ini adalah data primer, data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, observasi, maupun hasil wawancara dengan narasumber. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, citra merek, dan kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas konsumen di Gojek

Kata kunci : pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga, citra merek, kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen .