

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN BRAND
IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA GO – RIDE (Studi Kasus
di Kecamatan Medan Baru, Kota Medan)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

**THE INFLUENCE Of SERVICE QUALITY, TARIFFS, And
BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY WITH
SATISFACTION AS AN INTERVENING
VARIABLE AT GO – RIDE (Case Study In
Medan Baru District, Medan City)**

FINAL RESEARCH



GABRIEL RICSWANTO PANGGABEAN

Student Number : 207110871

ALDI RIFALDO SIREGAR

Student Number : 207110900

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**UNDERGRADUATE PROGRAM OF MANAGEMENT
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2024**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN BRAND
IMAGE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA GO – RIDE (Studi Kasus
di Kecamatan Medan Baru, Kota Medan)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapat Gelar Sarjana-Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

**GABRIEL RICSWANTO PANGGABEAN
NIM. 207110871
ALDI RIFALDO SIREGAR
NIM. 207110900**

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,



Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

Medan, 26 Juli 2024

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Suci Pertiwi, S.E., M.Si.

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan, dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Gabriel Ricswanto Panggabean

NIM : 207110871

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**

Objek Penelitian : PT. GoTo Gojek Tokopedia Indonesia

Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa **penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain untuk mengerjakan penelitian ini) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni **pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Gabriel Ricswanto Panggabean

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan, dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Aldi Rifaldo Siregar

NIM : 207110900

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, dan Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening**

Objek Penelitian : PT. GoTo Gojek Tokopedia Indonesia

Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa **penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain untuk mengerjakan penelitian ini) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila dikemudian hari memang terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya, maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni **pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 26 Juli 2024

Saya yang membuat pernyataan,



Aldi Rifaldo Siregar

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif, dan *brand image* terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada Go – Ride (studi kasus di kecamatan Medan Baru, Kota Medan). Penelitian ini menggunakan data primer dengan mengambil data dari penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 180 sampel/responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan (SEM) *structural equation modeling* dengan menggunakan bantuan smartPLS untuk memecahkan rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian ini serta digunakan untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, *brand image* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, tarif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, *brand image* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, tarif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan *brand image* berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada pengguna Go – Ride di kecamatan Medan Baru, Kota Medan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tarif, *Brand Image*, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of service quality, tariffs, and brand image on customer loyalty with customer satisfaction as an intervening variable in Go-Ride (case study in Medan Baru district, Medan City). This study uses primary data by taking data from the distribution of questionnaires. The sampling technique used is the accidental sampling technique with a total of 180 samples/respondents. The data analysis technique in this study uses (SEM) structural equation modeling using the help of smartPLS to solve the problem formulation and hypotheses that have been formulated in this study and is used to test the relationship between variables. The results of this study show that service quality does not have a significant effect on customer satisfaction, tariffs do not have a significant effect on customer satisfaction, brand image has a significant effect on customer satisfaction, service quality does not have a significant effect on customer loyalty, tariffs do not have a significant effect on customer loyalty, brand image does not have a significant effect on customer satisfaction, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty, service quality does not have a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction, tariffs have no significant effect on customer loyalty and brand image has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction for Go – Ride users in Medan Baru sub-district, Medan City.

Keywords : Service Quality, Tariffs, Brand Image, Customer Loyalty, Service Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas semua berkat dan anugerah dan karunia Nya, penulis dapat menyelesaikan karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif, *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Go – Ride (Studi Kasus Pada Kecamatan Medan Baru, Kota Medan)”. Penulisan ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa doa, dukungan, bimbingan, bantuan dari berbagai pihak selama menyusun skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikannya.
2. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan juga selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, bimbingan dan arahan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikannya.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Litka Tiadoraria Br. Ginting, S.E.,M.Si. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan arahan positif dalam memotivasi pengerjaan skripsi.
6. Seluruh Staff dan Dosen pengajar Universitas Mikroskil Medan yang telah mendidik dan memberikan ilmu dan motivasi yang banyak dan sangat bermanfaat.

7. Seluruh rekan responden yang telah bersedia meluangkan waktu dalam mengisi kuesioner penelitian dan memberikan data – data yang diperlukan.
8. Orang tua kami, Bapak Ir. R. Panggabean, Ibu T. br Manulang, kakak saya Maresti Panggabean, Adik saya Ivana Panggabean dan Jivana Panggabean yang tidak henti – hentinya memberikan semangat, bimbingan, dan motivasi yang banyak sehingga penulis selalu semangat.
9. Orang tua kami, Bapak L. Siregar dan Ibu N. Sembiring yang senantiasa selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa yang menyertai penulis dalam pengerjaan skripsi dan sangat berterimakasih kepada keponakan kembar saya yang selalu menjadi penyemangat saya selama mengerjakan skripsi.
10. Seluruh rekan jurusan Manajemen Bisnis angkatan 2020 Universitas Mikroskil Medan dan kepada Devi Sintya Manisha Sinaga yang telah memberikan semangat dan saling mendoakan selama proses pengerjaan skripsi ini.
11. Dan berterimakasih kepada diri sendiri yang sudah kuat dan bertahan selama menjalani proses hidup, semoga lebih tangguh lagi dan menjadi orang yang berdampak positif bagi orang – orang lain. Serta penulis berterimakasih kepada pihak – pihak dan juga rekan – rekan yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritikan dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi ini dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah wawasan dan juga berguna sebagai informasi tambahan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 10 Juli 2024

Penulis

Gabriel Ricswanto Panggabean

Aldi Rifaldo Siregar

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Ruang Lingkup.....	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.6 Originalitas Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 LandasanTeori.....	15
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2 Loyalitas Pelanggan	18
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan	20
2.1.5 Tarif.....	24
2.1.6 Brand Image	26
2.2 Review PenelitianTerdahulu	30
2.3 KerangkaKonseptual	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go – Ride Medan.....	38
2.4.2 Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go – Ride Medan	39
2.4.3 Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Go – Ride Medan	39
2.4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go – Ride Medan	40

2.4.5 Pengaruh Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Go – Ride Medan	40
2.4.6 Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Go – Ride Medan	41
2.4.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go – Ride Medan	41
2.4.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Go - Ride Medan	41
2.4.9 Pengaruh Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Go - Ride Medan.....	42
2.4.10 Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Go - Ride Medan.....	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 44

3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Objek Penelitian	44
3.3 Metode Pengumpulan.....	44
3.3.1 Data Primer.....	44
3.3.2 Data Sekunder	46
3.4 Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel	46
3.5 Defenisi Operasional Variabel	47
3.6 Metode dan Analisis Data	49
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	49
3.6.2 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	49
3.6.3 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 53

4.1 Hasil Penelitian	53
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	53
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	55
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif	57
4.1.5 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	63
4.1.6 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	67
4.2 Pembahasan.....	72
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	72
4.2.2 Pengaruh Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73

4.2.3 Pengaruh Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	74
4.2.5 Pengaruh Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.2.6 Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	75
4.2.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76
4.2.8 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	77
4.2.9 Pengaruh Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	77
4.2.10 Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	127

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	38
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. GoTo Indonesia	54
Gambar 4. 2 Model Grapichal Output SPLS.....	58
Gambar 4. 3 Model Grapichal Output SPLS.....	68



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Loyalitas Pelanggan Go – Ride di Kecamatan Medan Baru	2
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Kepuasan Pelanggan Go – Ride di Kecamatan Medan Baru	3
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Kualitas Pelayanan Go – Ride di Kecamatan Medan Baru	7
Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Tarif pada Go – Ride di Kecamatan Medan Baru	8
Tabel 1.5 Hasil Kuesioner Pra Survey Mengenai Brand Image pada Go – Ride di Kecamatan Medan Baru	10
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert	45
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel	48
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	57
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Tarif	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Brand Image	60
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Instrumen Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasasrkan Instrumen Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.10 Nilai Loading Factor	63
Tabel 4.11 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	64
Tabel 4.12 Nilai Validitas Diskriminan (Cross Loading)	65
Tabel 4.13 Nilai Construct Realibility	67
Tabel 4.14 Nilai R – Square	68

Tabel 4.15 Nilai Q^2 predict	69
Tabel 4.16 Nilai Path Coefficient.....	69
Tabel 4.17 Spesific Indirect Effects	71



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner	88
Lampiran 2 Hasil Tabulasi Kuesioner.....	91
Lampiran 3 Model Grafik SPLS	124
Lampiran 4 Hasil Loading Factor SPLS	124
Lampiran 5 Hasil Nilai Construct Realibility dan AVE	125
Lampiran 6 Nilai Validitas Diskriminan SPLS.....	125
Lampiran 7 Hasil Nilai R – Square	126
Lampiran 8 Nilai Q2 Predict	126
Lampiran 9 Nilai Path Coefficient	126
Lampiran 10 Hasil Nilai Specific Indirect Effects	126



UNIVERSITAS
MIKROSKIL