

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PENGGUNA JASA GRAB FOOD
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIE MIKROSKIL)**

SKRIPSI

OLEH

JUNIOR SONY WIJAYA

NIM: 16.711.0067



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
MIKROSKIL**

MEDAN

2020

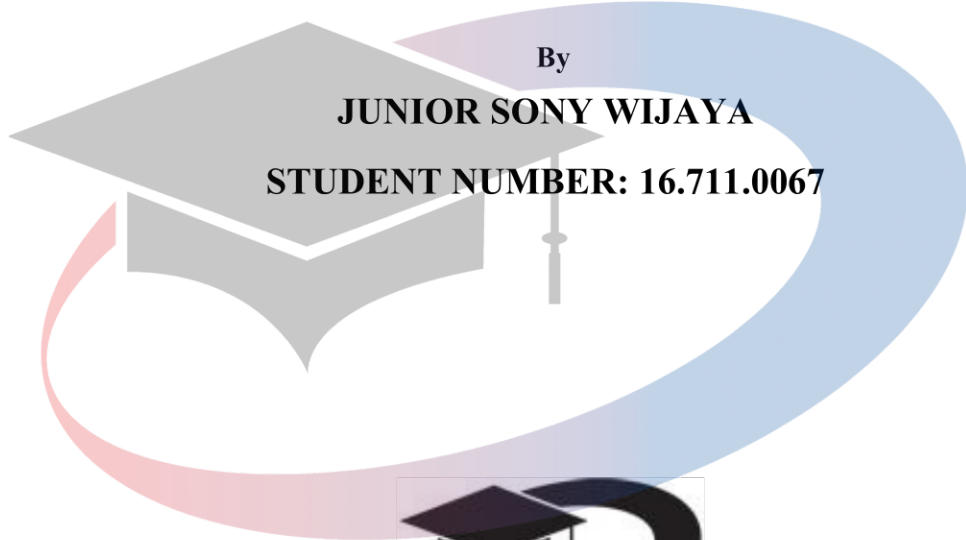
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
BRAND IMAGE ON CUSTOMER LOYALTY AT GRAB
FOOD (CASE STUDY ON MIKROKSIL STUDENTS)**

FINAL RESEARCH

By

JUNIOR SONY WIJAYA

STUDENT NUMBER: 16.711.0067



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI

MIKROSKIL

MEDAN

2020

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA GRAB FOOD
(STUDI KASUS PADA MAHASISWA STIE MIKROSKIL)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Medapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh:

JUNIOR SONY WIJAYA

NIM: 16.711.0067

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
(M. Umar Maya Putra, S.E., M.Si)
MIKROSKIL
Medan, 12 Agustus 2020
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi

Manajemen

(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M)

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen STIE-Mikroskil Medan dengan demikian dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Junior Sony Wijaya

NIM : 167110067

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mikroskil)

Objek Penelitian : Mahasiswa STIE Mikroskil

Alamat Penelitian : JL M.H Thamrin No: 140 Medan

No Telepon : 0614573767

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 yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STIE 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 STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk format tercetak atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak cipta eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar tanpa ada tekanan dari pihak manapun

Medan, 12 Agustus 2020

Saya yang membuat pernyataan

(Junior Sony Wijaya)

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mikroksil) secara parsial maupun secara simultan. Teknik pengambilan sampel menggunakan slovin dan dihasilkan 135 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra merek secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Namun secara parsial variabel harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil koefisien determinasi adalah sebesar 84,4% hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, harga, dan citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah sebesar 84,4%. Sementara sisanya sebesar 15,6 % dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kata Kunci: *Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, price and brand image on customer loyalty of Grab Food service users (Case Study on Microksil STIE students) partially or simultaneously. The sampling technique used slovin and produced 135 respondents. The data analysis method used multiple linear regression analysis. Based on the research, it was found that the variables of service quality and brand image partially had no effect on customer loyalty. However, partially the price variable affects customer loyalty. The result of the determination coefficient is 84.4%, this shows that the variables consisting of service quality, price, and brand image affect customer loyalty amounted to 84.4%. While the remaining 15.6% is explained by other variables not examined in this study

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



UNIVERSITAS MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Grab Food (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mikroskil)”. Penulisan ini dilakukan untuk melengkapi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan

Dalam penulisan skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak M.Umar Maya Putra, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
2. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah meluangkan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
3. Bapak Ir.Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Ketua STIE Mikroskil Medan
4. Bapak William, S.Kom., M.M selaku Wakil Ketua 1 STIE Mikroskil Medan
5. Bapak Paulus, S.Kom, M.T. selaku Wakil Ketua II STIE Mikroskil Medan
6. Bapak Saliman, S.T. selaku Wakil Ketua III STIE Mirksoskil Medan
7. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.Si. selaku Ketua Progam Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan

9. Bapak dan ibu Dosen STIE Mikroskil yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis
10. Kepada orang tua saya dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan

Medan, 12 Agustus 2020

Penulis,

(Junior SonyWijaya)



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Originalitas	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2.1 Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
2.1.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan.....	9
2.1.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Harga	11
2.1.3.1 Tujuan Penetapan Harga	11
2.1.3.2 Dimensi harga	11
2.1.3.3 Indikator Harga	12
2.1.4 Citra merek	13
2.1.4.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Citra Merek.....	13
2.1.4.2 Dimensi Citra Merek	14
2.1.4.3 Indikator Citra Merek	14

2.1.5	Loyalitas Pelanggan	15
2.1.5.1	Tingkatan tahap pertumbuhan Loyalitas	16
2.1.5.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
2.1.5.3	Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	17
2.1.5.4	Indikator Loyalitas Pelanggan	17
2.2	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3	Kerangka Kosnseptual.....	21
2.4	Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1	Hubungan antara Kualiatas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.1.4.2	Hubungan antara harga terhadap loyalitas pelanggan	24
2.1.4.3	Hubungan antara citra merek terhadaap loyalitas pelanggan	24
2.1.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Objek Penelitian	26
3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi.....	26
3.3.2	Sampel	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	27
3.4.1	Kuesioner	27
3.4.2	Wawancara.....	28
3.4.3	Dokumentasi	28
3.4.4	Studi kepustakaan	29
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.6	Metode Analisis Data	33
3.6.1	Statsitk Deskriptif	33
3.6.2	Pengujian Kualitas Data.....	33
3.6.2.1	Uji Validitas.....	33
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	33

3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	34
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	34
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	34
3.6.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	35
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	35
3.6.5 Pengujian Hipotesis.....	36
3.6.5.1 Uji Signifikasi Parsial (Uji t).....	36
3.6.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	36
3.6.5.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	37
BAB IV	39
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan Grab Food.....	39
4.1.1.2 Visi Misi dan Logo Perusahaan.....	39
4.1.2 Pengiriman dan Pembagian Kuesioner.....	39
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	40
4.1.4 Hasil Statistik deskriptif.....	41
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	44
4.1.5.1 Uji Validitas.....	44
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	49
4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	49
4.1.6.1 Uji Multikolinearitas.....	50
4.1.6.2 Uji Normalitas.....	50
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	54
4.1.8 Uji Hipotesis.....	56
4.1.8.1 Uji t (Uji Parsial).....	56
4.1.8.2 Uji F (Secara Simultan).....	56
4.1.8.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.2 Pembahasan.....	59
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	59
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60

4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	60
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Gambar Grab Food	39
Gambar 4.2 Gambar Uji Normalitas Histogram.....	51
Gambar 4.3 Uji Normalitas Normal P-Plot	52
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	53



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pesaing Grab Food dalam industri yang sama.....	2
Tabel 2.1	Penelitian tedahulu.....	19
Tabel 3.1	Data Mahasiswa STIE Mikroskil.....	27
Tabel 3.2	Skala Likert.....	28
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1	Rincian Pengiriman dan Pembagian Kuesioner.....	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Peminatan.....	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas.....	40
Tabel 4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan.....	41
Tabel 4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Harga.....	42
Tabel 4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Citra Merek.....	43
Tabel 4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Loyalitas Pelanggan.....	43
Tabel 4.8	Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.9	Uji Validitas Harga.....	45
Tabel 4.10	Uji Validitas Citra Merek.....	46
Tabel 4.11	Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	49
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek.....	49
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan.....	50
Tabel 4.16	Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.17	Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov.....	52
Tabel 4.18	Uji Glejser.....	55
Tabel 4.19	Uji Regresi Liner Berganda.....	55
Tabel 4.20	Uji t.....	57
Tabel 4.21	Uji F.....	58
Tabel 4.22	Uji Koefisien Determinasi.....	58

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	69
Lampiran 2	Distribusi Jawaban responden	75
Lampiran 3	Hasil Pengujian SPSS	90



UNIVERSITAS MIKROSKIL