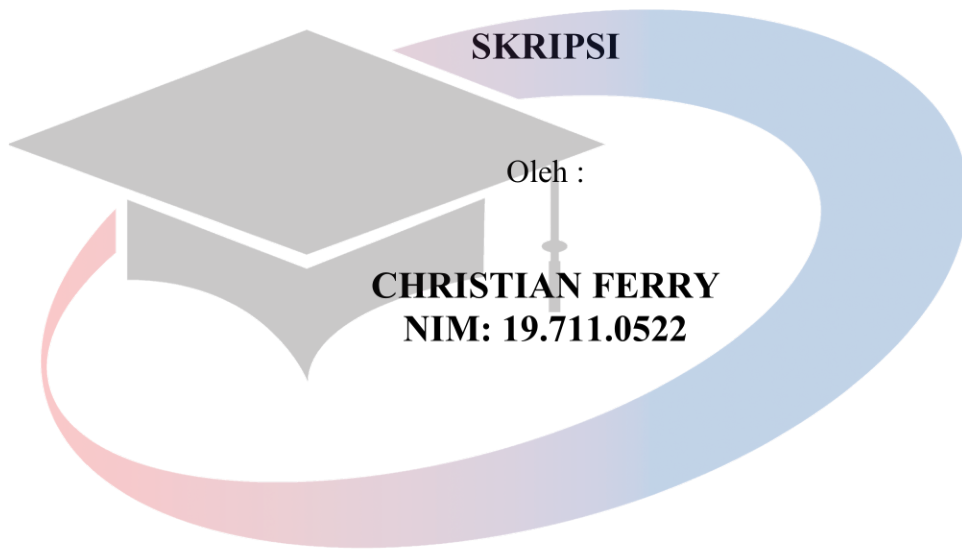
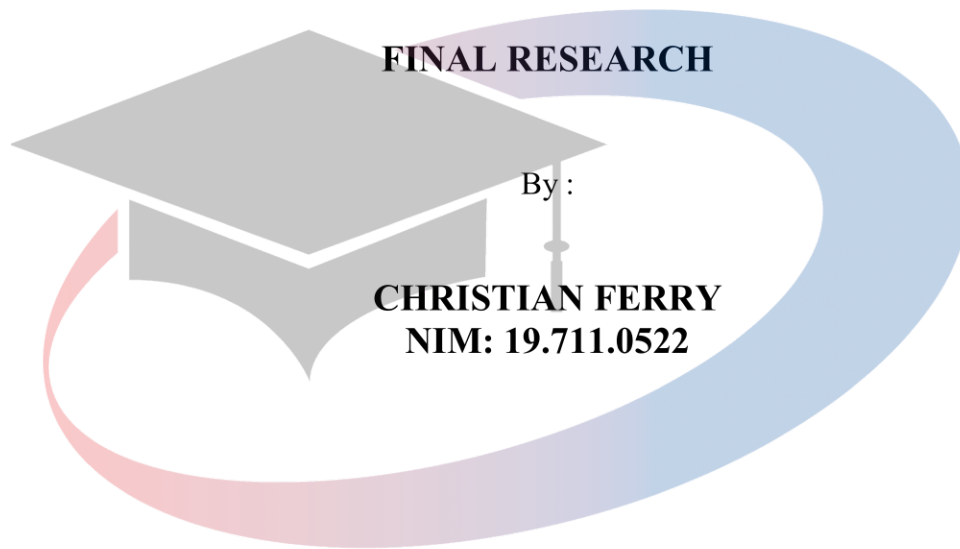


**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA
GRAB EXPRESS (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**THE INFLUENCE OF PRICE, SERVICE QUALITY AND BRAND
IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION OF GRAB EXPRESS
SERVICE (CASE STUDY IN FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY STUDENTS)**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
MIKROSKIL UNIVERSITY
MEDAN
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MERK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA
GRAB EXPRESS (STUDI KASUS PADA
MAHASISWA FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL)**

SKRIPSI

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

Oleh:

CHRISTIAN FERRY
NIM: 19.711.0522

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,


Hanny Siagian, S.E., M.Si.

Medan, 13 Februari 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi,



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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

LEMBAR PERNYATAAN

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

NIM : 19.711.0522

Nama : Christian Ferry

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Grab Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)

Tempat Penelitian : Universitas Mikroskil Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl. M.H Thamrin No.112

No. Telepon tempat pendidikan : (061) 4573767

Sehubungan dengan Tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan belum dipublikasikan oleh siapapun sebelumnya.** Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuat) atau sudah pernah dipublikasikan oleh pihak lain, 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. Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya 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 isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel atau buku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 13 Februari 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Christian Ferry

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan citra merk terhadap kepuasan konsumen jasa Grab Express (studi kasus pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil). Jenis penelitian yang digunakan merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil stambuk 2019 sebanyak 219 mahasiswa. Teknik sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Dalam penentuan jumlah sampel menggunakan rumus *Slovin* dengan persentase kesalahan 5% dan diperoleh sebanyak 141 mahasiswa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan citra merk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan harga, kualitas pelayanan, dan citra merk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh harga, kualitas pelayanan, dan citra merk sebesar 70,7%, sedangkan sisanya sebesar 29,3% dijelaskan oleh pengaruh faktor lain atau variabel lain diluar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Harga, Kualitas Pelayanan, Citra Merk, Kepuasan Konsumen*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of price, service quality, and brand image on customer satisfaction of Grab Express service (case study in Faculty of Business Mikroskil University students). The type of research used is type of quantitative descriptive research. The population in this study was 219 students of the Faculty of Business, Mikroskil University of 2019. The sample technique used is probability sampling. In determining the number of samples using the slovin formula with an error percentage of 5% and obtained as many as 141 students. The results showed that partially price had an effect on customer satisfaction, service quality had an effect on customer satisfaction, and brand image had an effect on customer satisfaction. Simultaneously, price, service quality, and brand image had an effect on customer satisfaction. Customer satisfaction were influenced by price, service quality, and brand image by 70,7%, while the remaining 29,3% was explained by the influence of other factors or other variables outside the model that were not studied in this study.

Keywords : *Price, Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala rahmat dan anugerah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merk terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Grab Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil)”.

Tugas akhir skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen pada Universitas Mikroskil Medan.

Peneliti menyadari bahwa keberhasilan dan kelancaran penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak terlepas dari adanya bantuan, bimbingan, nasihat, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan motivasi dalam menempuh studi dan proses kelancaran penyusunan skripsi.
2. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan motivasi dalam menempuh studi dan proses kelancaran penyusunan skripsi.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.Sc., Ph.D, selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
4. Ibu Agustina, S.Kom., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
5. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan yang telah membantu dalam kelancaran akademis.
6. Ibu Purnaya Sari Tarigan, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berharga bagi penulis.

8. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
9. Teman kami Yuvera Audiansyah, Chrisjunian, Jesslyn Tendatio, Vincent Toni, Valentina Huang, Agnes Honora, dan Angelin Fortuna Erson serta teman-teman seperjuangan stambuk 2019 yang telah memberikan motivasi, bantuan dan saran selama penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhir kata peneliti mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu ekonomi khususnya di bidang manajemen serta dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 13 Februari 2023

Penulis

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

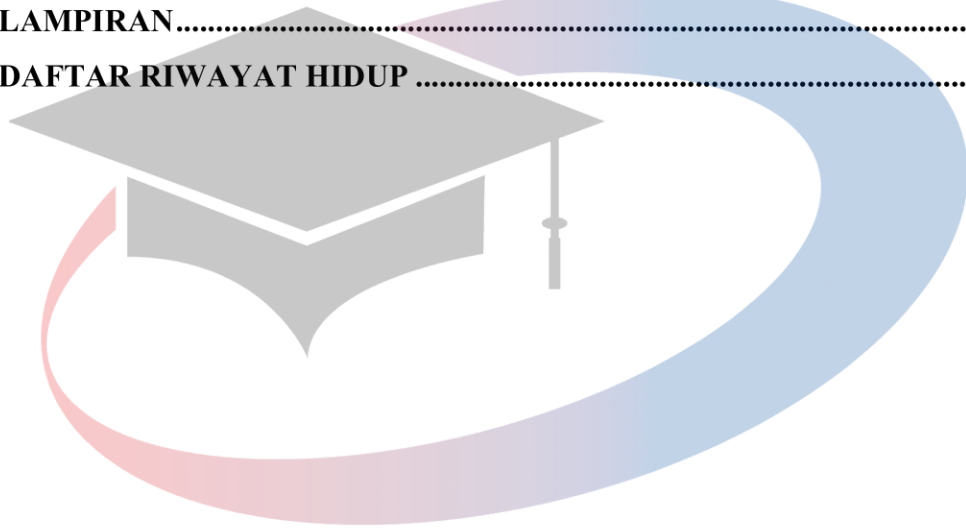
Christian Ferry

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Originalitas Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.2 Kepuasan Konsumen.....	14
2.1.3 Harga	19
2.1.4 Kualitas Pelayanan	26
2.1.5 Citra Merk	30
2.2 Review Penelitian Terdahulu	33
2.3 Kerangka Konseptual	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	38
2.4.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen	38
2.4.3 Pengaruh Citra Merk terhadap Kepuasan Konsumen	39
2.4.4 Pengaruh Variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Merk terhadap Kepuasan Konsumen.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Objek Penelitian	41
3.3 Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	42
3.4 Metode Pengumpulan Data	43
3.4.1 Kuesioner	43
3.4.2 Studi Pustaka (Literatur Review)	44
3.5 Definisi Operasional Variabel	44
3.5.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	44
3.5.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	45
3.6 Metode Analisis Data	46
3.6.1 Statistik Deskriptif	46
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	46
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.6.5 Uji Hipotesis	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Hasil Penelitian	52
4.1.1 Gambaran Umum Mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Stambuk 2019 Sebagai Studi Kasus	52
4.1.2 Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner	53
4.1.3 Gambaran Umum Responden	53
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif	55
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data	58
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik	61
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	65
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis	66
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	69
4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	70

4.2.3	Pengaruh Citra Merk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
4.2.4	Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merk terhadap Kepuasan Konsumen.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSAKA.....		76
LAMPIRAN.....		80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		125



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normal Probability Plot.....	62
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	64



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Data Jumlah Mahasiswa Fakultas Bisnis Stambuk 2019.....	41
Tabel 3.2 Data Sampel Penelitian	43
Tabel 3.3 Skala Likert	43
Tabel 4.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga	55
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Citra Merk	56
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kepuasan Konsumen	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Harga (X1).....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X2).....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Citra Merk (X3).....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas untuk Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	60
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Park.....	65
Tabel 4.18 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji t)	67
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Uji Simultan (Uji F).....	68
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	86
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	102
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Spss	104
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	109
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	112
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	113
Lampiran 8 Tabel Distribusi	114



UNIVERSITAS
MIKROSKIL