

**PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN  
JASA GRAB BIKE (PADA KONSUMEN  
KECAMATAN MEDAN DENAI)**

**SKRIPSI**

Oleh :

**DEDY HARIANTO  
NIM : 19.711.0867**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

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

**THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRICE AND QUALITY  
SERVICE FOR USE DECISION GRAB BIKE SERVICES  
(TO CONSUMERS MEDAN  
DENAI SUB-DISTRICT)**

**FINAL RESEARCH**

By:

**DEDY HARIANTO**  
**Student Number: 19.711.0867**



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

LEMBARAN PENGESAHAN  
PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN  
JASA GRAB BIKE (PADA KONSUMEN  
KECAMATAN MEDAN DENAI)

SKRIPSI

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

Oleh :

**BEDY HARIANTO**  
NIM. 197110867

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M)

Medan 07, Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi Manajemen,



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

## LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Dedy Harianto

NIM : 19.711.0867

Peminatan : Manajemen Bisnis

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai.

Tempat Penelitian : Kecamatan Medan Denai

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, yakni Pencabutan ijazah yang telah 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, 07 Agustus 2023

Saya yang membuat pernyataan,



(Dedy Harianto)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai). Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online menggunakan *google form* terhadap 96 sampel yaitu konsumen Grab Bike Kecamatan Medan Denai. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Pengujian secara parsial (Uji t) menunjukkan bahwa variabel *Citra Merek* berpengaruh terhadap Keputusan pemakaian jasa (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai). Sedangkan pada variabel *Harga dan Kualitas pelayanan* tidak berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai). Selanjutnya hasil secara simultan (Uji F) menunjukkan bahwa ketiga variabel independent (Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan) berpengaruh terhadap variabel dependent (*Keputusan Pembelian*). Adjusted R2 menunjukkan bahwa variabel Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan dapat menjelaskan variasi terhadap variabel Keputusan Pemakaian Jasa adalah sebesar 20,1% dan sisanya sebesar 79,9% dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

***Kata Kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pemakaian Jasa***



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of Brand Image, Price and Service Quality on Decisions to Use Grab Bike Services (Consumers of Medan Denai District). This study used a purposive sampling technique carried out by distributing questionnaires online using a Google form to 96 samples, namely consumers of Grab Bike, Medan Denai District. The data analysis method used in this study is multiple linear regression. Partial testing (t test) shows that the brand image variable influences the decision to use services (consumers in Medan Denai District). Whereas the price and service quality variables have no effect on the decision to use services (on consumers in Medan Denai District). Furthermore, the simultaneous results (Test F) show that the three independent variables (Brand Image, Price and Quality of Service) influence the dependent variable (Purchase Decision). Adjusted R<sup>2</sup> shows that the variables Brand Image, Price and Quality of Service can explain the variation in the Service Usage Decision variable by 20.1% and the remaining 79.9% is explained by other factors not examined in this study.

**Keywords:** *Brand Image, Price, Service Quality, Service Usage Decision*



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike (Pada Konsumen Kecamatan Medan Denai)” yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.

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

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S. Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan segala waktu, tenaga, bimbingan serta pengarahan yang berharga selama penyusunan skripsi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan waktu, saran, bimbingan serta pengarahan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Hardy, S. Kom., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Ibu Suci Pertiwi, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
5. Ibu Purnaya Sari Br Tarigan, S.E., selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.
6. Seluruh Staff dan Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan yang telah banyak memberikan tambahan ilmu pengetahuan, motivasi dan bimbingan yang sangat berguna bagi peneliti.
7. Orang tua penulis beserta seluruh keluarga yang telah membesarkan dan mendidik saya juga selalu mendukung saya dan selalu memberikan doa terbaik untuk saya selama pengerjaan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Konsumen Grab Bike Kecamatan Medan Denai selaku responden, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu luang untuk mengisi kuesioner yang telah saya bagikan, berkat responden saya bisa mengolah data dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat penulis Krista Regina Sihombing, Novi Yanti, Ayu Cecilia, Hamida Novita Ningsih, yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan hiburan bagi saya selama pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

10. Pihak-pihak yang tidak disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

11. 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.

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, 07 Agustus 2023

Penulis

(Dedy Harianto)

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Ruang Lingkup.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Originalitas.....	7
<b>BAB II TINJAUAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.1.2 Keputusan Pemakaian Jasa.....	9
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pemakaian Jasa.....	9
2.1.2.2 Tahapan Keputusan Penggunaan Jasa.....	10
2.1.2.3 Faktor-faktor Keputusan Penggunaan Jasa.....	11
2.1.2.4 Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa.....	12
2.1.3 Citra Merek.....	13
2.1.3.1 Pengertian Citra Merek.....	13
2.1.3.2 Komponen Citra Merek.....	13
2.1.3.3 Faktor-faktor Pembentukan Citra Merek.....	14
2.1.3.4 Indikator Citra Merek.....	15
2.1.4 Harga.....	15
2.1.4.1 Pengertian Harga.....	15
2.1.4.2 Tujuan Penentuan Harga.....	16
2.1.4.3 Faktor-faktot yang mempengaruhi Kepekaan Harga.....	16

2.1.4.4 Indikator Harga.....	17
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.5.4 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konseptual.....	24
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	26
2.4.1 Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike .....	26
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa.....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa.....	27
2.4.4 Pengaruh Citra Merek, Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa Grab Bike Konsumen Kecamatan Medan Denai.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.4.1 Penelitian Lapangan (Data Primer) .....	30
3.4.1.1 Kuesioner.....	30
3.4.1.2 Wawancara.....	31
3.4.2 Studi Kepustakaan (Data Sekunder) .....	31
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Metode Analisis Data.....	33
3.6.1 Pengujian Kualitas data.....	33
3.6.1.1 Uji Validitas.....	34
3.6.1.2 Uji Reabilitas.....	34

3.6.2 Statistik Deskriptif.....	34
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	34
3.6.3.1 Uji Normalitas .....	35
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	35
3.6.3.3 Uji Heteroskedstisitas.....	36
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.6.5 Penguji Hipotesis.....	37
3.6.5.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	37
3.6.5.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F) .....	37
3.6.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Gojek Indonesia.....	39
4.1.1.2 Visi dan Misi PT Grab Indonesia.....	39
4.1.1.3 Fitur Layanan Grab .....	40
4.1.2 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	40
4.1.3 Gambaran Umum Responden .....	40
4.1.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	42
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	45
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	53
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis .....	54
4.1.9 Pembahasan .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	50
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normal Probability Plot.....	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Scatterplot Uji Heteroskedastisitas.....	52



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jasa Transportasi yang paling sering digunakan (periode 2019-2020).....	2
Tabel 1.2 Kuesioner Kualitas Pelayanan Grab Bike.....	3
Tabel 1.3 Perbandingan Harga Grab Bike dan Gojek.....	4
Tabel 1.4 Kuesioner Citra Merek Grab Bike .....	24
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	31
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Citra Merek.....	43
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Harga.....	43
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan.....	44
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Indikator Keputusan pemakaian Jasa.....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Keputusan Pemakaian Jasa.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Citra Merek.....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Harga.....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pemakaian Jasa.....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
Tabel 4.18 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser.....	53
Tabel 4.20 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t) .....	55
Tabel 4.22 Pengujian Hipotesis Uji Simultan (Uji F) .....	56
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	77
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden .....	83
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif.....	113
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data SPSS .....	115
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	121
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	124
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	125
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	126
Lampiran 9 Tabel Distribusi .....	127



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL