

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)**



Oleh :

MUCHAMAD ANDRI MARDIAN

NBI : 1211408281

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI
HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)**



Oleh :

MUCHAMAD ANDRI MARDIAN

NBI : 1211408281

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Nama : MUCHAMAD ANDRI MARDIAN
N. B. I : 1211408281
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK, PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)

Surabaya, 2018

Mengetahui/Menyetujui

Pembimbing,



Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si.

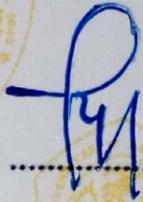
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal : 25 Mei 2018

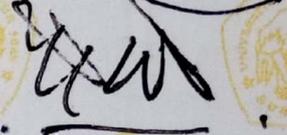
TIM PENGUJI :

1. Drs. Ec. I B Cempena, MM.
2. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si.
3. Dra. Ec. Hj. Erma Yuliaty, MM.

TANDA TANGAN

- Ketua : 

- Anggota : 

- Anggota : 

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Dr. Slamet Riyadi, M.Si., Ak. CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanada Tangan dibawah ini :

- Nama : Muchamad Andri Mardian
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Tanah Merah 102 Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PRESEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dan Karya Tulis Ilmiah
Orang lain baik Artikel, Thesis, ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari
ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil plagiat maka kami
bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada
sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag
Surabaya.

Surabaya, 27 Mei 2018

Yang Membuat



Muchamad Andri Mardian

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : MUCHAMAD ANDRI MARDIAN
Nomor Mahasiswa : 1211908281

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE (Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 19 JANUARI 2019

Yang menyatakan



(M. ANDRI MARDIAN)

= = = = = S K R I P S I = = = = =

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA
MEREK, PRESEPSI HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)**



Oleh :
Muchamad Andri Mardian
NBI : 1211408281

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**



S K R I P S I

Di ajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi
Prodi Manajemen

Oleh :
Muchamad Andri Mardian
1211408281

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muchamad Andri Mardian
NBI : 1211408281
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Presepsi
Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ojek Online
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)

Surabaya, 15 April 2018
Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing

Dra.Endah Budiarti, M.si.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Yang Bertanada Tangan dibawah ini :

- Nama : Muchamad Andri Mardian
- Agama : Islam
- Alamat Rumah : Tanah Merah 102 Surabaya

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PRESEPSI HARGA
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)

Adalah hasil kerja Tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dan Karya Tulis Ilmiah
Orang lain baik Artikel, Thesis, ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari
ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil plagiat maka kami
bersedia menerima sangsi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada
sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fak Ekonomi Untag
Surabaya.

Surabaya, 27 Mei 2018

Yang Membuat



Muchamad Andri Mardian

**PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : MUCHAMAD ANDRI MARDIAN
Nomor Mahasiswa : 1211908281

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN OJEK ONLINE (Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)
beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara terbatas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal : 19 JANUARI 2019

Yang menyatakan



(M. ANDRI MARDIAN)

Kata Pengantar

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK, PRESEPSI HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA OJEK ONLINE (Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Terwujudnya skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.CMA.CPAI, Rektor Universitas 17 Agustus 1945
2. Dr. Slamet Riyadi, Msi. Ak, CA. , Dekan Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945
3. Dra. Ec. Ulfi Pristiana, M.Si. , Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945
4. Dra. Ec. Endah Budiarti, M.Si. , Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama penulisan skripsi ini.
5. Seluruh pengguna Grabbike narasumber yang telah memberikan nasihat dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Terima kasih untuk seluruh sahabat, Faiasl, Fahrul, Lutvi, Agus, Afif, dan Dwindi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat menerima kritik dan saran sehingga dapat menjadi acuan pembelajaran penulis. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan sebagai bahan pembandingan untuk penelitian selanjutnya, dan pembaca pada umumnya.

Surabaya, 15 April 2018

Penulis

Muchamad Andri Mardian
NBI. 1211408281

**Influence Service Quality, Brand Image, Price Preparation
Against the Decision to Purchase Online Ojek in the city of Surabaya
(Case Study on Grabbike in Surabaya)
Muchamad Andri Mardian**

Abstract

Problems in the research consist of (1) does the quality of service affect the decision of purchasing ojek online Grabbike in Surabaya? (2) does the brand image affect the decision of buying Grabbike ojek online in Surabaya? (3) whether price perceptions affect the decision of purchasing ojek online Grabbike in Surabaya City? And (4) what is the most dominant effect between service quality, brand image, price prescriptions to the decision of purchasing ojek online Grabbike in Surabaya?

In this study using descriptive method is a method in researching the status of a human group, an object, a system of thought, or a class of events in the present. Where the purpose of descriptive research is to provide a picture or painting systematically, factually, and accurately about the facts, properties and the relationship of a phenomenon in the investigation. The author distributes to 100 respondents in Surabaya. Regression analysis test using F test and t test. The results of this study indicate that: there is a significant effect simultaneously from quality variables peleyanan, brand image, price perception of purchasing decisions; service quality, brand image, price perception have a significant influence partially on the decision of purchasing ojek online Grabbike in the city of Surabaya.

It can be concluded that the quality of peleyanan, brand image, price perceptions have an influence on the decision of purchasing ojek online Grabbike in Kora Surabaya, and maintaining customer responsiveness will increase the purchase of motorcycle taxis online Grabbike in Surabaya

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Presepsi Harga
Terhadap Keputusan Pembelian Ojek Online di Kota Surabaya
(Studi Kasus Terhadap Grabbike di Kota Surabaya)
Muchamad Andri Mardian**

Ringkasan

Permasalahan dalam penelitian terdiri dari (1) apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya? (2) apakah citra merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya? (3) apakah persepsi harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya? Dan (4) apakah yang paling dominan berpengaruh antara kualitas pelayanan, citra merek, persepsi harga terhadap keputusan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya?

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Dimana tujuan dari penelitian deskriptif adalah memberikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan suatu fenomena yang di selidiki. Penulis menyebarkan pada 100 responden di Kota Surabaya. Uji analisis regresi menggunakan Uji F dan Uji t . Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama dari variabel kualitas pelayanan, citra merek, persepsi harga terhadap keputusan pembelian ; kualitas pelayanan, citra merek, persepsi harga mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap keputusan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, persepsi harga memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya, dan mempertahankan ketanggapan terhadap pelanggan akan meningkatkan pembelian ojek online Grabbike di Kota Surabaya.

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Motto	iii
Kata Pengantar	iv
Abstract	vi
Ringkasan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB: II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Teori Pemasaran.....	8
2.1.2 Teori Jasa.....	8
2. 1.3 Teori Pemasaran Jasa.....	9
2. 1.4 Teori Perilaku Konsumen	10

2. 1.5 Teori Kualitas Pelayanan	11
2. 1.6 Teori Citra Merek	14
2. 1.7 Teori Presepsi Harga.....	16
2. 1.8 Teori Keputusan Pembelian.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19
2.3 Kerangka Konseptual	21
2.4 Hipotesis.....	21
BAB: III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	24
3.4 Populasi dan Sampel	25
3.5 Teknik Pengambilan Data	26
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional.....	27
3.6.1 Definisi Variabel	27
3.6.2 Definisi Operasioanal.....	28
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.8 Kerangka Konseptual/Model Analisis	32
3.9 Proses Pengolahan Data	33
3.10 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisis Data.....	35
BAB IV: KEADAAN UMUM DAERAH PENELITIAN.....	38
4.1 Profil Umum	38

4.2 Sejarah Grab Di Asia Tenggara	39
4.3 Sejarah Grab Di Indonesia	39
4.4 Perkembangan Grab	40
4.5 Cara Menggunakan Aplikasi Grab	41
4.6 Grab Mendorong Dampak Positif Untuk Para Penumpang Dan Mitra Pengemudinya	41
4.7 Pengambilan Keuntungan Grab	42
4.8 Fitur Layanan	43
4.9 Daftar Kota Layanan Grab	44
4.10 Keunggulan Grab Dengan Ojek Online Lainnya	44
BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1 Deskripsi Penelitian.....	45
5.2 Uji Instrumen	48
5.3 Pengujian Hipotesis.....	52
5.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
1.1 Simpulan.....	58
1.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	63

Daftar Tabel

1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	45
2. Deskripsi Umur Responden	46
3. Deskripsi Tingkat Pendidikan Responden	46
4. Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	47
5. Deskripsi Tingkat Pendapatan Responden	47
6. Validitas Kualitas Pelayanan	49
7. Validitas Citra Merek	49
8. Validitas Presepsi Harga	50
9. Validitas Keputusan Pembelian	50
10. Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	51
11. Reabilitas Citra Merek.....	51
12. Reabilitas Presepsi Harga.....	52
13. Hasil F hitung	52
14. Hasil t Hitung	53
15. Koefisien Determinasi.....	54