

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI PADA RENTAL MOBIL *MITRA TRANSPORT* DI SURABAYA)**



Oleh:

KHOIRUL ANAM

17.1.02.10917

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

i

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI PADA RENTAL MOBIL *MITRA TRANSPORT* DI SURABAYA)**



Oleh:

KHOIRUL ANAM

17.1.02.10917

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

ii

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI PADA RENTAL MOBIL *MITRA TRANSPORT* DI SURABAYA)**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**

Oleh:

KHOIRUL ANAM

NPM: 17.1.02.10917

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI PADA RENTAL MOBIL MITRA TRANSPORT DI SURABAYA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

KHOIRUL ANAM
NPM : 17.1.02.10917

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 28 September 2021

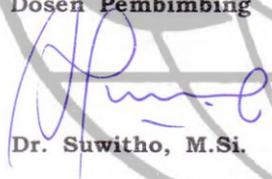
Susunan Tim Penguji :

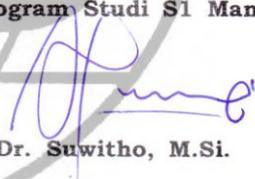
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.
2. Dr. Prijati, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Suwitho, M.Si.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **KHOIRUL ANAM**

N.P.M : **17.1.02.10917**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI
(STUDI PADA RENTAL MOBIL MITRA TRANSPORT DI SURABAYA)**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 28 September 2021 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 September 2021

Yang membuat pernyataan,



KHOIRUL ANAM

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Khoirul Anam
NPM : 1710210917
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Bangkalan 10-12-1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 6/2
Alamat Rumah : Gadukan Timur baru ¹/₂
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Mat Heri
Alamat Rumah/Telepon : Gadukan Timur Baru ¹/₂
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Nurul Ulum Surabaya Tahun 2011
2. Tamat SLTP di SMP Hang Tuah 4 Tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMA Negri 8 Tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VIII	2017 – 2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Khoirul Anam

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI (STUDI PADA RENTAL MOBIL *MITRA TRANSPORT* DI SURABAYA)”**

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Sulistyو Budi Utomo, BBA., M.A., Ec.,Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Dr. Triyonowati, M.Si. Selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua saya yaitu Mat Heri dan Nurfatonah yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Pemilk Mitra Transport yaitu H. Rofiin yang telah memberikan izin untuk melakukan riset penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
8. Sahabat saya Rifqy, Zeinuddin, Afan dan Tika yang selama ini mendukung saya dalam mengerjakan skripsi.
9. Teman seperbimbingan saya yang telah membantu dan menemani penulis ketika bimbingan bersama.
10. Seluruh kawan-kawan SM-1 tercinta seangkatan tahun 2017 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan dan doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk penyempurnaan penulisan ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi semua pembaca.

Surabaya, 28 September 2021

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Kualitas Layanan.....	14
2.1.2 Kualitas Layanan.....	14

2.1.3 Harga	18
2.1.4 Citra Merek	21
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
2.2 Tinjauan Penelitian Terdahulu Rerangka Konseptual.....	30
2.3 Rerangka Konseptual	32
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	33
2.4.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
BAB 3 : METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi Penelitian.....	35
3.1.1 Jenis Penelitian.....	35
3.1.2 Gambaran dari Populasi Penelitian	35
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.1 Teknik Sampling.....	36
3.2.2 Penentuan Jumlah Sampel	36
3.3 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1 Jenis Data	38
3.3.2 Sumber Data.....	39
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	39
3.4.1 Variabel	39
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5 Teknik Analisis Data	42
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	42
3.5.2 Uji Instrumen Data	42
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda	44
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.5 Uji <i>Goodnes Of Fit</i> Kelayakan Model.....	47
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	48

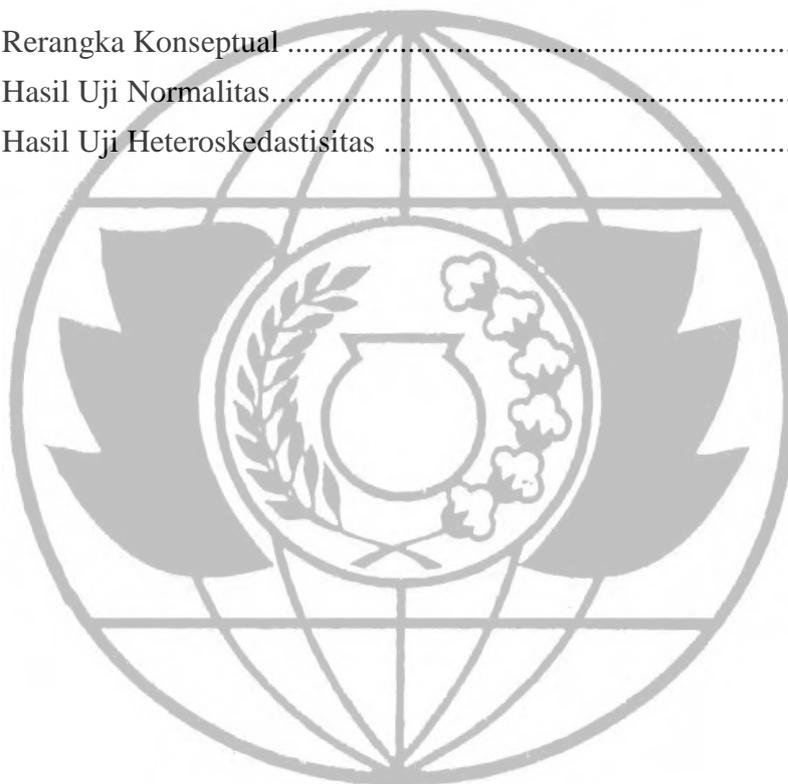
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian.....	50
4.1.3 Analisis Data Deskriptif.....	52
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.1.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	59
4.1.7 Uji Kelayakan Model (<i>Goodness Of Fit</i>)	62
4.1.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	64
4.2 Pembahasan	65
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	65
4.2.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	66
4.2.3 Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	67
BAB 5 : PENUTUP	68
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Keterbatasan	68
5.3 Saran	69
JADWAL PENELITIAN	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pendapatan Mitra Transport Pada Tahun 2020	8
2. Penelitian Terdahulu	30
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	51
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	51
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	52
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa	52
8. Kelas Interval	53
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	53
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	54
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	55
12. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	56
13. Hasil Uji Validitas	57
14. Hasil Uji Reliabilitas	57
15. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	58
16. Hasil Uji Normalitas	60
17. Hasil Uji Multikolinieritas	61
18. Hasil Uji F	63
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi	63
20. Hasil Uji t	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	32
2. Hasil Uji Normalitas.....	60
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner	74
2. Tabulasi Hasil Kuesioner	78
3. Hasil <i>Output</i> SPSS	83

