

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE***



**Oleh:**

**FAHRUL ROZI**

**NPM: 17.1.02.10891**

**Program Studi: Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI *ONLINE***

**Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi : Manajemen**

**Konsentrasi : Manajemen Pemasaran**

**Oleh:**

**FAHRUL ROZI**

**NPM: 17.1.02.10891**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2021**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK  
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
TRANSPORTASI ONLINE**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**FAHRUL ROZI**  
**NPM : 17.1.02.10891**

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 5 Oktober 2021

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yunianti, M.M.  
Anggota : 1. Drs. Ec. Sugiyono, M.M.  
2. Firdaus Marsahala Sitohang, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen

Drs. Ec. Sugiyono, M.M.

Dr. Suwitho, M.Si.



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



Dipindai dengan CamScanner

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : FAHRUL ROZI  
NPM : 17.1.02.10891

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE”**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 5 Oktober 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 atau pendapat atau pemikiran dari 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, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari 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, 5 Oktober 2021  
Yang membuat pernyataan



**FAHRUL ROZI**



Dipindai dengan CamScanner

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Fahrul Rozi  
NPM : 1710210891  
Program Studi : Manajemen  
Tempat / Tanggal Lahir : Pekalongan / 17 Mei 1998  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara / Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)  
Alamat Rumah : Gadukan Rukun 3/19  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Holili  
Alamat Rumah : Gadukan Rukun 3/19  
Pekerjaan / Jabatan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

- |  |            |
|--|------------|
| 1. Tamat SD di MI Salafiyah                    | Tahun 2010 |
| 2. Tamat SMP di MTS Ponpes Assalafi-Al Fithrah | Tahun 2013 |
| 3. Tamat SMA di SMK Barunawati                 | Tahun 2016 |

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-X	2017-2021	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat / Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

**FAHRUL ROZI**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah serta Inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE”**.

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

Penulis menyadari bahwa terselesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

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. Drs. Ec. Sugiyono, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
5. Kedua Orang Tua saya yang selalu mencerahkan perhatian dan kasih nya yang tak terbatas serta doa yang tidak terputus buat saya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi Ini.
6. Teman teman satu bimbingan, serta teman teman saya lainnya yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang selama ini selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi.

7. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta memberikan doa atas kelancaran dan kemudahan penulisan atas terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penyusunan ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI .....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI .....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAN .....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
Latar Belakang Masalah.....	1
Rumusan Masalah.....	5
Tujuan Penelitian .....	6
Manfaat Penelitian.....	6
Ruang Lingkup Penelitian.....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>8</b>
Tinjauan Teoretis .....	8
Kepuasan Pelanggan .....	8
Kualitas Pelayanan .....	12
Citra Merek .....	15
Promosi .....	20
Penelitian Terdahulu .....	23
Rerangka Konseptual .....	25
2.5 Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	28
Jenis Penelitian.....	28
Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian.....	28
Teknik Pengambilan Sampel .....	28
Teknik Pengumpulan Data.....	29
Jenis Data.....	29
Sumber Data.....	30

Teknik Pengambilan Data.....	30
Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	31
Variabel .....	31
Definisi Operasional Variabel.....	31
Teknik Analisis Data.....	34
Uji Instrumen .....	34
Uji Asumsi Klasik .....	35
Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
Uji Kelayakan Model .....	37
Pengujian Hipotesis (Uji t).....	38
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
Hasil Penelitian .....	40
Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
Deskripsi Responden.....	42
Deskripsi Variabel Penelitian .....	44
Uji Instrumen .....	48
Uji Asumsi Klasik.....	49
Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
Uji Kelayakan Model .....	53
Pengujian Hipotesis (Uji t).....	55
Pembahasan.....	56
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
Simpulan .....	59
Keterbatasan.....	60
Saran .....	60
JADWAL PENELITIAN.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu .....	24
2 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
3 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Usia.....	42
4 Karakteristik Resopnden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
5 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	44
6 Tanggapan Responden Terhadap Citra Merek.....	44
7 Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	45
8 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
9 Hasil Uji Validitas.....	47
10 Hasil Uji Reliabilitas .....	49
11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
13 Hasil Uji F .....	54
14 Hasil Koefisien Determinasi .....	54
15 Hasil Uji t .....	55

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1 Brand Performance Grab dan Gojek .....	2
2 Rerangka Konseptual .....	25
3 Hasil Uji Normalitas .....	50
4 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	51



Lampiran	DAFTAR GAMBAR	Halaman
1 Kuesioner .....	65	
2 Tabulasi .....	68	
3 Hasil Output SPPS .....	71	

