

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA
TRANSPORTASI *ONLINE* MAXIM DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta



Disusun oleh:

NADIRA SALSABILLA
202304039

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
2024**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA MEREK
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASSA TRANSPORTASI
ONLINE MAXIM DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh:

NADIRA SALSABILLA

202304039

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji dan Dinyatakan Sah
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen (S-1) Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 7 Agustus 2024

Mengesahkan

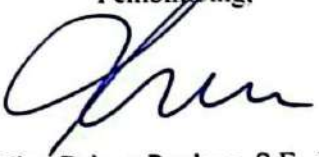
Penguji 1,

Penguji 2,


Krisna Mutiara Wati, S.E., M.Sc
NIDN 0519029002


Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

Pembimbing,


Wina Driyan Pradana, S.E., M.M
NIDN 0519079501


Ketua Program Studi,
KETUA
PROGRAM STUDI
Murwani Eko Astuti, S.E., MBA
NIDN 0506098101

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta,

Nama : Nadira Salsabilla

NPM : 202304039

Program Studi : Manajemen (S-1)

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi *Online* Maxim Di Yogyakarta

Menyatakan bahwa hasil penelitian dengan judul tersebut di atas adalah aslikarya saya sendiri dan bukan hasil *plagiarisme*. Semua referensi dan sumber terkait yang dikutip dalam karya ini telah ditulis sesuai kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Dengan ini, saya menyatakan untuk menyerahkan hak cipta penelitian kepada Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta guna kepentingan ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun. Apabila terdapat kekeliruan atau ditemukan adanya pelanggaran akademik di kemudian hari, maka saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku sesuai ketentuan akademik.

Yogyakarta, 7 Agustus 2024



Nadira Salsabilla

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi *Online* Maxim Di Yogyakarta”.

Skripsi ini dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan berbagai pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada:

1. Prof. Dr. Ret.nat.apr. Triana Hertiani, S.Si., M.Si. selaku Rektor Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
2. Bapak Edhy Tri Cahyono, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES).
3. Bapak Adi Heriyadi, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES).
4. Ibu Murwani Eko Astuti, S.E., MBA. selaku Kepala Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Sosial (FES).
5. Bapak Wina Driyan Pradana, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
6. Seluruh Dosen dan sivitas akademika Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta.
7. Kedua orang tua saya, yang sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi saya.
8. Kakek dan Nenek saya yang sangat ingin melihat saya sampai ke jenjang sarjana.
9. Untuk adik saya, Raihan Gionando. Terimakasih sudah menjadi salah satu alasan saya untuk menggapai cita-cita agar bisa memenuhi keinginanmu dan membuat bangga keluarga.
10. Kepada para sahabat Valentia Eka Ardani, Dafa Karensa Aripin, dan Suci Nur Shinta yang selalu mendukung dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi.

11. Kepada saudara Anggun Retno Septiani, terimakasih karena sudah merekomendasikan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta untuk saya menggapai mimpi.
12. Terakhir, terimakasih untuk diri saya sendiri yang telah bekerja keras berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, sebagai imbalan atas segala kebaikan yang telah dilakukan kepada saya. Akhirnya besar harapan saya, semoga skripsi ini dapat berguna bagi banyak orang.

Yogyakarta, 7 Agustus 2024

Nadira Salsabilla

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1. Manfaat Teoritis	8
2. Manfaat Praktis	8
E. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Berfikir	25
D. Pengembangan Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Desain Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data	34

F. Teknik Analisis	35
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	40
A. Deskripsi Data	40
B. Analisis Data.....	48
C. Pengujian Hipotesis	57
D. Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tarif Layanan Maxim	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Waktu dan Rencana Penelitian	30
Tabel 3.2 Definisi Operasional	31
Tabel 3.3 Pengukuran Skala Likert	34
Tabel 4.1 Nilai Rata-rata Interval Kelas	45
Tabel 4.2 Kategori Variabel	45
Tabel 4.3 Deskriptif Statistik	46
Tabel 4.4 Nilai Rata-rata Per Item Semua Variabel	46
Tabel 4.5 Uji Validitas	49
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.7 Uji Normalitas	51
Tabel 4.8 Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas	54
Tabel 4.10 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	55
Tabel 4.11 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
Tabel 4.12 Uji Parsial (uji t)	58
Tabel 4.13 Uji Simultan (uji f)	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penilaian Kualitas Pelayanan Maxim.....	3
Gambar 1.2 Penilaian Harga Maxim	4
Gambar 1.3 Penilaian Citra Merek Maxim	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	25
Gambar 4.1 Logo Maxim	40
Gambar 4.2 Logo Layanan Maxim	41
Gambar 4.3 Diagram Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	42
Gambar 4.4 Diagram Jumlah Responden Menurut Pendapatan	43
Gambar 4.5 Diagram Jumlah Responden Menurut Domisili	44
Gambar 4.6 Diagram Jumlah Responden Menurut Pengguna Maxim	44
Gambar 4.7 Grafik Histogram	52
Gambar 4.8 Grafik P-plot	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Jadwal Penelitian	78
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	80
Lampiran 3 Jawaban Responden.....	85
Lampiran 4 Analisis Deskriptif.....	93
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik	101
Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Linear Berganda	105
Lampiran 8 Uji Hipotesis	107
Lampiran 9 Identitas Responden	109
Lampiran 10 Kartu Bimbingan	115
Lampiran 11 Surat Keterangan Bebas Keuangan	118
Lampiran 12 Bukti Cek Plagiasi	120