

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA APLIKASI GOJEK
DI KECAMATAN BULELENG**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Mengikuti
Program Sarjana Ekonomi**



**Oleh
Dewa Made Hary Andhika
NIM 1917041123**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2023**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

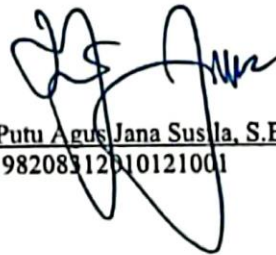
Menyetujui

Pembimbing I,

Pembimbing II,

 9/2 2023.

Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M.
NIP. 198207292010122003



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA.
NIP. 198208312010121001

PERSETUJUAN PENGUJI

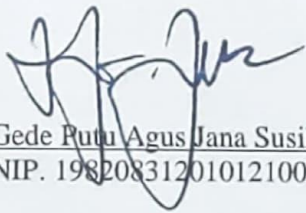
Skripsi oleh Dewa Made Hary Andhika
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal, 21 Februari 2023

Dewan Penguji,



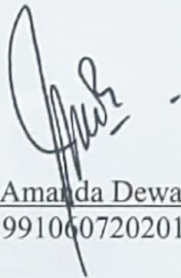
Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M
NIP. 198207292010122003

(Ketua)



Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA
NIP. 198208312010121001

(Anggota)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M
NIP. 199106072020122017

(Anggota)

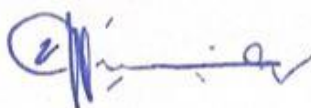
Diterima oleh panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi

Pada :

Hari : Selasa
Tanggal : 21 Februari 2023

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M.
NIP. 198309212015041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 197906162002121002

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Buleleng” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pegutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 10 Januari 2023



at pernyataan

Dewa Made Hary Andhika

NIM. 1917041123

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Buleleng”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Pendidikan Ganesha. Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA, CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. Koman Krisna Heryanda, S.E., M.M, selaku Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Ni Nyoman Yulianthini, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan memberikan masukan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., MBA., selaku Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk-petunjuk dan sumbangan pikiran dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Jurusan Manajemen yang selalu memberikan saran dan mendidik selama penulis belajar di Jurusan Manajemen.
8. Kepala Tata Usaha Fakultas Ekonomi beserta staf yang telah bersedia membantu dalam memberikan informasi dan petunjuk selama perkuliahan.
9. Kepala Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha beserta staf yang telah memberikan kemudahan pelayanan peminjaman buku-buku yang dibutuhkan selama penyusunan skripsi ini.

10. Kedua orang tua (Dewa Gede Sudiastana dan Putu Dian Eka Sukmawati), dan keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan moral maupun material, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat dan para teman, dan juga teman-teman Manajemen angkatan 2019 yang turut memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Singaraja, 30 Desember 2022

Penullis



DAFTAR ISI

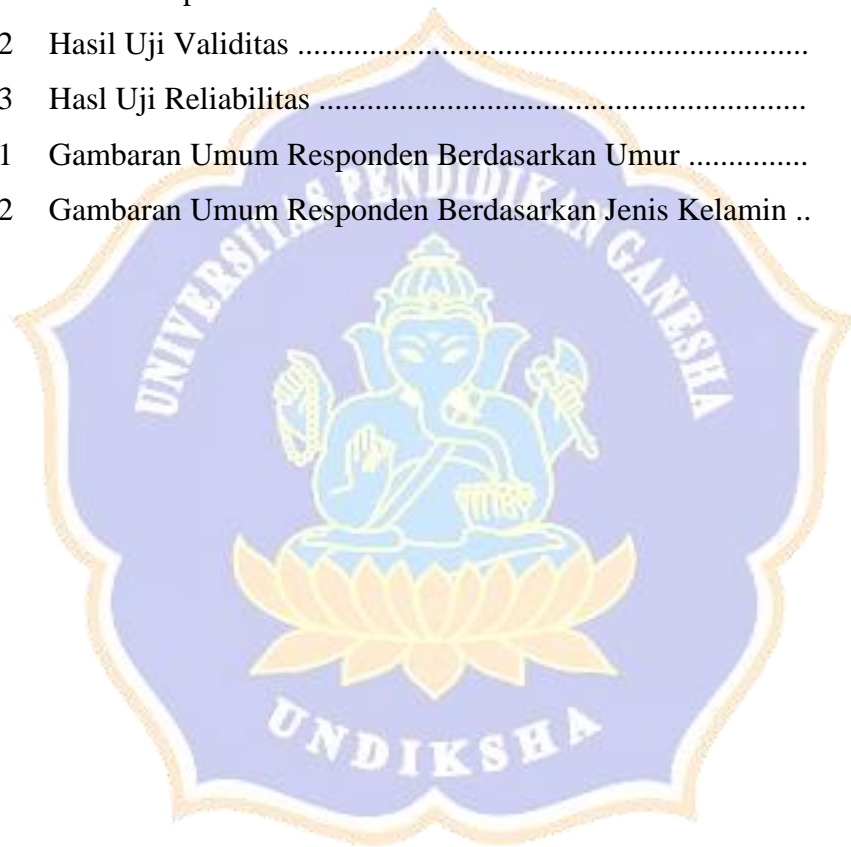
	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	Vi
DAFTAR GAMBAR	Vii
DAFTAR LAMPIRAN	Viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Rumusan Masalah	10
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Hasil Penelitian	11
BAB II KAJIAN TEORI	13
2.1 Keputusan Pembelian	13
2.1.1 Pengertian Keputusan Pembelian	13
2.1.2 Dimensi Keputusan Pembelian	13
2.1.3 Indikator Keputusan Pembelian	15
2.2 Citra Merek	15
2.2.1 Pengertian Citra Merek	15
2.2.2 Dimensi Citra Merek	16
2.2.3 Indikator Citra Merek	17
2.3 Kualitas Pelayanan	18
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
2.5 Hubungan Antar Variabel	25
2.5.1 Hubungan Antar Citra Merek dan Kualitas Pelayanan	25

terhadap Keputusan Pembelian	
2.5.2 Hubungan Antar Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian	26
2.5.3 Hubungan Antar Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	27
2.6 Kerangka Berpikir	28
2.7 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	31
3.2 Rancangan Penelitian	31
3.3 Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	31
3.4 Sampel Penelitian	32
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	33
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	34
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	37
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.7.3 Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data	42
4.2 Pengujian Asumsi	43
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	43
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	45
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	46
4.5 Pengujian Hipotesis	47
4.5.1 Pengaruh Citra Merek (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	48
4.5.2 Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	48
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap	49

Keputusan Pembelian (Y)	
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	49
4.6.1 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Buleleng	49
4.6.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Buleleng	50
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Buleleng	51
4.7 Keterbatasan Penelitian	52
4.8 Implikasi	52
4.8.1 Implikasi Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian..	52
4.8.2 Implikasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	53
BAB V PENUTUP	55
5.1 Rangkuman	55
5.2 Simpulan	56
5.3 Saran	56
DAFTAR RUJUKAN	58
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	<i>Top Brand Index</i> Jasa Transportasi <i>Online</i> Gojek dan Grab dari Tahun 2019-2022	3
Tabel 1.2	Hasil Observasi Awal Keputusan Pembelian	4
Tabel 1.3	Hasil Observasi Awal Citra Merek	6
Tabel 1.4	Hasil Observasi Awal Kualitas Pelayanan	8
Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	21
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	32
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas	35
Tabel 3.3	Hasl Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.1	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur	42
Tabel 4.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 2.1	Pradigma Penelitian Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	29
Gambar 4.3	Struktur Hubungan Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian pada Aplikasi Gojek di Kecamatan Buleleng	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 01	Ketentuan Skor Tertinggi, Skor Terendah dan Interval Rentangan Skor Kuesioner Awal dan Kuesioner Secara Total Variabel Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian	61
Lampiran 02	Kuesioner Penelitian	67
Lampiran 03	Deskripsi Data Responden	71
Lampiran 04	Tabulasi Data Populasi Penelitian	72
Lampiran 05	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Populasi Penelitian	74
Lampiran 06	Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda dan Uji Asumsi Klasik	81

