

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*,
DAN *WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
TRANSPORTASI *ONLINE* GRABBIKE DI PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Sriwindarti

NIM : 16414057

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth* Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi *Online* GrabBike di Ponorogo
Nama : Sriwindarti
NIM : 16414057
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 25 Februari 1997
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I

Drs. Ec. Purwanto, MM
NIDK. 8808523419

Ponorogo, 06 Agustus 2020

Pembimbing II


Siti Chamidah, SE., M.Si
NIDN. 0019057101

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Tri Rapini, SE., MM
NIK. 19630505 199001 11

Ketua

Drs. Ec. Purwanto, MM Eka Destriyanto P.A., S.AB., MM Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIDK. 8808523419 NIDN. 0711128404 NIDN. 0711128404

Dosen Pengaji :
Sekretaris



Anggota



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 06 Agustus 2020


Sriwindarti
NIM. 16414057

MOTTO

Ada sesuatu yang lebih penting dari sekedar mencapai target, yaitu “mensyukuri
yang telah didapat”

~ Sriwindarti ~

Orang hebat tidak dihasilkan dari kemudahan, kesenangan, dan kenyamanan. Mereka
dibentuk melalui kesulitan, tantangan, dan air mata.

~ Dahlan Iskan ~

Siapakah dirimu yang sebenarnya ? dirimu yang sebenarnya adalah apa yang kamu
lakukan disaat tiada orang yang melihatmu.

~ Ali Bin Abi Thalib ~

**Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth*
Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi *Online* GrabBike di
Ponorogo**

Sriwindarti (16414057)

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

RINGKASAN

Transportasi merupakan suatu hal yang tak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Untuk memenuhi kebutuhan mobilitasnya, mayoritas masyarakat memilih menggunakan transportasi pribadi. Meskipun demikian, tidak sedikit pula yang lebih memilih menggunakan transportasi ojek online, salah satunya GrabBike. Namun, nyatanya GrabBike sendiri masih memiliki kekurangan yang mempengaruhi keputusan pembelian para konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kualitas pelayanan, *brand image*, dan *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian pada transportasi *online* GrabBike di Ponorogo. Populasi penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan layanan GrabBike di Ponorogo. Sedangkan sampelnya sebanyak 75 responden yang diambil dengan teknik *Accidental Sampling*. Data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh melalui penyebaran angket (kuesioner). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan persepsi kualitas pelayanan, *brand image*, *Word Of Mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci : persepsi kualitas pelayanan, *brand image*, *Word Of Mouth*, keputusan pembelian.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, *Brand Image*, dan *Word Of Mouth* terhadap Keputusan Pembelian pada transportasi *online* GrabBike di Ponorogo”, ditulis sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Happy Susanto, MA. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
2. Titi Rapini, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang sudah memberikan fasilitas dan pelayanan selama menuntut ilmu
3. Dra. Umi Farida, MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan menuntut ilmu di program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Drs. Ec. Purwanto, MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
5. Siti Chamidah, SE.,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh dosen dan staf karyawan/karyawati Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dan sebagai fasilitator dalam menuntut ilmu hingga akhir studi
7. Kedua orang tua, keluarga, dan Manggara yang telah memberikan do'a restu, nasihat, motivasi sehingga skripsi ini selesai
8. Teman – teman kelas manajemen C dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan, motivasi, sampai terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, sehingga kritik dan saran sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.



Ponorogo, 06 Agustus 2020

Sriwindarti
NIM. 16414057

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	iii
Motto.....	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pemasaran.....	9
2. Manajemen Pemasaran.....	10
3. Jasa.....	12
4. Bauran Pemasaran.....	13
5. Perilaku Konsumen.....	16
6. Persepsi Kualitas Pelayanan.....	22
7. <i>Brand Image</i>	25
8. <i>Word Of Mouth</i>	30
9. Keputusan Pembelian.....	33
B. Penelitian Terdahulu.....	39
C. Kerangka Pemikiran.....	40
D. Hipotesis.....	41

BAB III METODE PENELITIAN.....	45
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	45
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	45
1. Populasi Penelitian.....	45
2. Sampel Penelitian.....	46
C. Metode Pengambilan Data.....	47
D. Definisi Operasional Variabel.....	48
E. Metode Analisis Data.....	50
1. Uji Instrumen.....	50
2. Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
3. Koefisien Determinasi.....	53
4. Uji Hipotesis.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Hasil Penelitian.....	57
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
2. Analisis Statistik Deskriptif.....	62
a. Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	62
b. Statistik Deskriptif Jawaban Responden Atas Variabel Penelitian.....	65
c. Hasil Statistik Deskriptif.....	69
3. Uji Instrumen.....	71
4. Analisis Regresi Linear Berganda.....	74
5. Koefisien Determinasi.....	76
6. Uji Hipotesis	76
B. Pembahasan.....	81
1. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	81
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> Terhadap Keputusan Pembelian...	83
3. Pengaruh <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	85
4. Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, <i>Brand Image</i> , dan <i>Word Of Mouth</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	87

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....	90
A. Kesimpulan.....	90
B. Keterbatasan Penelitian.....	91
C. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1	Standar Penilaian Reliabilitas.....	52
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	63
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Intensitas Penggunaan.....	64
Tabel 4.5	Hasil Statistik Jawaban Responden Mengenai Persepsi Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.6	Hasil Statistik Jawaban Responden Mengenai <i>Brand Image</i>	66
Tabel 4.7	Hasil Statistik Jawaban Responden Mengenai <i>Word Of Mouth</i>	67
Tabel 4.8	Hasil Statistik Jawaban Responden Mengenai Keputusan Pembelian.....	68
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif.....	69
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	74
Tabel 4.13	Koefisien Determinasi.....	76
Tabel 4.14	Hasil Uji t.....	77
Tabel 4.15	Hasil Uji f	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Perilaku Konsumen.....	20
Gambar 2.2	Model Perilaku Konsumen yang Sederhana.....	21
Gambar 2.3	Proses Keputusan Pembelian Konsumen.....	36
Gambar 2.4	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	40
Gambar 4.1	Logo Perusahaan Grab.....	57
Gambar 4.2	Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 X1.....	78
Gambar 4.3	Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 X2.....	78
Gambar 4.4	Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 X3.....	79
Gambar 4.5	Daerah Penerimaan atau Penolakan H0 X terhadap Y secara simultan.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	Kuesioner Penelitian.....	100
Lampiran	2	Rekapitulasi Kuesioner.....	104
Lampiran	3	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	107
Lampiran	4	Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	108
Lampiran	5	Hasil Pengolahan Data.....	109
	a.	Statistik Deskriptif.....	109
	b.	Uji Instrumen.....	109
	c.	Analisis Regresi Linear Berganda	113
	d.	Koefisien Determinasi.....	113
	e.	Uji Hipotesis	113
Lampiran	6	Tabel Distribusi.....	114
	a.	Tabel Distribusi r.....	114
	b.	Tabel Distribusi t.....	117
	c.	Tabel Distribusi f.....	120
Lampiran	7	Surat Izin Penelitian.....	123
Lampiran	8	Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	124