

**DAMPAK COVID – 19 TERHADAP CITRA MEREK DAN PELAYANAN
GRAB YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
MAHASISWA PENGGUNA
TRANSPORTASI BERBASIS *ONLINE*
(Studi pada Pelanggan Grab di Yogyakarta)**



Disusun Oleh:

IQBAL MAULANA

20170410161

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Iqbal Maulana

Nomor Mahasiswa : 20170410161

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“DAMPAK COVID – 19 TERHADAP CITRA MEREK DAN PELAYANAN GRAB YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN MAHASISWA PENGGUNA TRANSPORTASI BERBASIS *ONLINE* (Studi pada Pelanggan Grab Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka karya saya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 05 April 2021



Iqbal Maulana

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah, nikmat, dan karunia-Nya sehingga atas ridho-Nya penulis diberikan kekuatan, kelancaran, dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Dampak Covid – 19 Terhadap Citra Merek dan Pelayanan Grab yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Mahasiswa Pengguna Transportasi Berbasis Online (Studi pada Pelanggan Grab di Yogyakarta)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan informasi bagi organisasi Grab pada dampak Covid – 19 terhadap citra merek dan pelayanan dalam pengambilan keputusan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan Budiyanto, M.P., IPM, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Bapak Rizal Yaya, M.Sc., Ph.D., AK., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Ibu Retno Widowati PA., M. Si., Ph. D selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Susanto, DR., M. S selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penulisan karya tulis ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi mendapatkan hasil yang lebih baik. Penulis berharap semoga skripsi ini memberikan banyak manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Yogyakarta, 05 April 2021



Iqbal Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teroritis	4
2. Manfaat Praktis Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori	5
1. Citra Merek.....	5
2. Pelayanan.....	5
3. Keputusan Pembelian	6
B. Hasil Penelitian Terdahulu	7
C. Pengembangan Hipotesis.....	13
1. Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian.....	13
2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.	14
D. Model Penelitian.....	14
BAB III METODE PENELITIAN	15

A.	Subjek dan Objek Penelitian	15
B.	Jenis Data.....	15
C.	Populasi dan Sampel.....	16
D.	Teknik Pengumpulan Data	17
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	18
F.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	20
	1. Uji Statistik Deskriptif.....	20
	2. Uji Kualitas Data	20
G.	Alat Analisis dan Uji Hipotesis	22
	1. Alat Analisis	22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		26
A.	Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	26
B.	Uji Kualitas Instrumen dan Data	27
	1. Uji Statistik Deskriptif.....	27
	2. Uji Kualitas Instrumen	38
C.	Uji Hipotesis.....	42
	1. Uji Regresi Linier Berganda.....	42
	2. Uji F.....	43
	3. Uji Parsial (t)	44
	3. Koefisien Determinan (R^2)	46
D.	Pembahasan.....	47
BAB V KESIMPULAN		49
A.	Simpulan	49
DAFTAR PUSTAKA		51
LAMPIRAN.....		53
Lampiran 1 KUISIONER PENELITIAN.....		53
	A. Screening Responden	54
	B. Identitas Responden	54
	C. Pertanyaan Penelitian	55
	D. Daftar Pernyataan	56
Lampiran 2 Data Responden		58
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel		59

Lampiran 4. Hasil Olah Data	74
A. Hasil Uji Statistik Deskriptif	74
B. Hasil Uji Kualitas Data.....	79
C. Hasil Uji Hipoteseis.....	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3. 1 Instrument Skala Likert.....	18
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel Independen	18
Tabel 3. 3 Definisi Operasional Variabel Dependen	19
Tabel 4. 1 Profil Responden.....	27
Tabel 4. 2 Kriteria Intepretasi Skor.....	28
Tabel 4. 3 Deskripsi Variabel Citra Merek	28
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Pelayanan	30
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4. 11 Tabel Uji Simultan (F)	43
Tabel 4. 12 Uji Parsial (t).....	45
Tabel 4. 13 Koesfisien Determinasi	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Pembelian Konsumen Model 5 Tahap	6
Gambar 2. 2 Model Penelitian	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUISIONER PENELITIAN.....	53
A. Screening Responden.....	54
B. Identitas Responden	54
C. Pertanyaan Penelitian.....	55
D. Daftar Pernyataan.....	56
Lampiran 2 Data Responden	58
Lampiran 3 Tabulasi Data Variabel	59
Lampiran 4. Hasil Olah Data.....	74
A. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	74
B. Hasil Uji Kualitas Data	79
C. Hasil Uji Hipoteseis	82