

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE  
(Studi Pada Go Jek Khususnya Layanan Go-Food)**

***THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY AND  
BRAND IMAGE ON REBUYING INTEREST THROUGH CUSTOMER  
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE ON ONLINE  
TRANSPORTATION SERVICE USERS  
(Study Of Go-Jek Especially Go-Food Services)***

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**DICKY FRATAMA**  
20170410283

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA  
PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE  
(Studi Pada Go Jek Khususnya Layanan Go-Food)**

***THE INFLUENCE OF PRICE PERCEPTION, SERVICE QUALITY AND  
BRAND IMAGE ON REBUYING INTEREST THROUGH CUSTOMER  
SATISFACTION AS INTERVENING VARIABLE ON ONLINE  
TRANSPORTATION SERVICE USERS  
(Study Of Go-Jek Especially Go-Food Services)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh  
**DICKY FRATAMA**  
20170410283

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2021**

**SKRIPSI**  
**PERNYATAAN**

Dengan ini saya,

Nama : Dicky Fratama

Nim : 20170410283

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA LAYANAN TRANSPORTASI ONLINE (Studi Pada Go Jek Khususnya Layanan Go-Food)** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 31 Juli 2021



The image shows a 1000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features a portrait of a man and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', and 'METERAL TEMPAK'. The serial number '5A545AJX 17204411' is visible at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Dicky Fratama

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Layanan Transportasi Online (Studi Pada Go Jek Khususnya Layanan Go-Food)” dapat terselesaikan tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis menghaturkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Bapak Prof. Rizal Yaya, S.E, M.Sc., PhD., Ak., CA. yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menyusun skripsi ini.
2. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Ibu Dr. Rr. Sri Handari W, SE., M.Si. yang telah memberikan kesempatan untuk dapat menyusun skripsi ini.
3. Bapak Sutrisno Wibowo, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membimbing dan memberikan arahan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas bimbingan dan ilmu pengetahuan selama perkuliahan.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat dikatakan jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis meminta maaf atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 31 Juli 2021



Dicky Fratama

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah Penelitian .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>BAB II.....</b>	<b>12</b>
<b>LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
<b>A. Landasan Teori .....</b>	<b>12</b>
<b>1. Citra Merek .....</b>	<b>12</b>
<b>2. Persepsi Harga .....</b>	<b>14</b>
<b>3. Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Kepuasan Konsumen .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Minat Beli Ulang .....</b>	<b>18</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>19</b>
<b>C. Model Penelitian.....</b>	<b>23</b>
<b>D. Pengembangan Hipotesis.....</b>	<b>24</b>

<b>BAB III.....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
<b>A. Objek dan Subjek Penelitian.....</b>	<b>34</b>
<b>B. Jenis Data.....</b>	<b>34</b>
<b>C. Teknik Pengambilan Sampel .....</b>	<b>34</b>
<b>D. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>35</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>F. Pengujian Instrumen penelitian.....</b>	<b>38</b>
<b>G. Uji Hipotesis dan Analisis Data .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV.....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
<b>1. Gambaran Umum Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>3. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....</b>	<b>45</b>
<b>4. Analisis Deskriptif.....</b>	<b>46</b>
<b>5. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>50</b>
<b>1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori .....</b>	<b>50</b>
<b>2. Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>).....</b>	<b>51</b>
<b>3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural .....</b>	<b>52</b>
<b>4. Input Matriks dan Estimasi Model .....</b>	<b>52</b>
<b>5. Identifikasi Model Struktural.....</b>	<b>58</b>
<b>6. Menilai Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....</b>	<b>59</b>
<b>7. Interpretasi dan model Modifikasi Model .....</b>	<b>61</b>
<b>6. Hasil Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>61</b>
<b>7. Pembahasan.....</b>	<b>68</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>81</b>
<b>SIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN .....</b>	<b>81</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>81</b>
<b>B. Keterbatasan.....</b>	<b>83</b>
<b>C. Saran .....</b>	<b>83</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	daftar aplikasi e-wallet terbesar berdasarkan penggunaannya.....	5
Tabel 2. 1	penelitian terdahulu.....	19
Tabel 3. 1	simbol dan skor kuisisioner .....	36
Tabel 3. 2	definisi operasional .....	36
Tabel 4. 1	karakteristik responden berdasarkan usia .....	44
Tabel 4. 2	karakteristik responden berdasarkan pendidikannya .....	44
Tabel 4. 3	hasil uji faliditas dan reliabilitas .....	45
Tabel 4. 4	interpretasi kelas interval .....	47
Tabel 4. 5	statistik deskriptif variabel citra merek .....	47
Tabel 4. 6	statistik deskriptif variabel persepsi harga .....	48
Tabel 4. 7	statistik deskriptif variabel kualitas pelayanan.....	48
Tabel 4. 8	statistik deskriptif variabel kepuasan konsumen.....	49
Tabel 4. 9	statistik deskriptif variabel minat beli ulang .....	50
Tabel 4. 10	hasil uji normalitas .....	53
Tabel 4. 11	nilai batas mahalnobis distance .....	55
Tabel 4. 12	hasil pengujian outliers .....	55
Tabel 4. 13	note for model .....	58
Tabel 4. 14	menilai goodness of fit .....	59
Tabel 4. 15	hubungan antar variabel .....	61
Tabel 4. 16	standardized direct effects.....	65
Tabel 4. 17	standardized direct effects.....	66

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 perkiraan pangsa pasar layanan transportasi online kawasan asia .....	2
Gambar 1. 2 Top Aplikasi Layanan Transportasi Online di Indonesia.....	3
Gambar 1. 3 Pengguna Aktif Aplikasi Transportasi Online di Indonesia .....	4
Gambar 3. 1 Model Penelitian .....	23
Gambar 4. 1 Diagram Alur.....	51
Gambar 4. 2 Persamaan Struktural.....	52
Gambar 4. 3 Nilai Batas Mahalonobis Distance .....	55