

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GRAB BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Suwanto  
190910084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN GRAB BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:**

**Suwanto  
190910084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Suwanto  
NPM : 190910084  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Grab Batam**

Merupakan hasil atas suatu karya sendiri serta tidak “duplikasi” berdasarkan pada karya yang berasal dari orang lain. Sepemahaman saya, terdapat pada naskah Skripsi ini tidak ada karya ilmiah ataupun opini yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, terkecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini serta dipaparkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 21 Januari 2023



Suwanto  
190910084

# **SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:**

**Suwanto  
190910084**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 21 Januari 2023**



**Assoc. Prof. Dr. Suhardi, S.E., M.M.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Sumber daya manusia yang berkualitas dan terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan dan menghasilkan sesuatu yang memenuhi harapan suatu perusahaan, karena perusahaan harus memperhatikan kebutuhan karyawan seperti Kualitas pelayanan dan Citra Merek. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh. Untuk tujuan pengumpulan data, peneliti menyebarkan kuesioner, yang berisi daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh peserta. Metode yang digunakan dalam temuan-temuan yang terdapat dalam penelitian ini adalah penelitian berbasis kuantitatif dengan melakukan analisis linier berganda. Hasil yang diperoleh dari sebuah temuan yang terdapat dalam sebuah penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan citra merek dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Grab Batam.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

## ***ABSTRACT***

*Quality human resources and the creation of job satisfaction for employees and produce something that meets the expectations of a company, because companies must pay attention to employee needs such as service quality and brand image. The sampling technique uses saturated samples. For data collection purposes, the researcher distributed questionnaires, which contained a list of questions that had to be answered by the participants. The method used in the findings contained in this study is a quantitative-based research by conducting multiple linear analysis. The results obtained from a finding contained in a study prove that service quality and brand image can have a significant effect on Grab Batam customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang sudah melimpahkan seluruh rahmat serta karuniaNya, alhasil penulis bisa menuntaskan laporan skripsi yang ialah salah satu persyaratan buat menuntaskan program studi strata satu( S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis mengetahui kalau skripsi ini sedang jauh dari sempurna. Sebab itu, kritik serta anjuran hendak senantiasa penulis dapat menerimanya dengan senang hati. Dengan seluruh keterbatasan, penulis mengetahui pula kalau ide ini takkan terkabul tanpa dorongan, edukasi, serta desakan dari bermacam pihak. Untuk itu, dengan seluruh kerendahan yang terdapat pada hati penulis, penulis memberikan ucapan terima kasih kepada::

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Plt Dekan Fakultas Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Suhardi, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk saya;
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu memberikan keberkahan serta mencurahkan nikmat-Nya. Amin.

Batam, 21 Januari 2023



Suwanto  
190910084





## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR RUMUS.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penulisan.....	7
1.6 Manfaat Penulisan.....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Teori .....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.1.2. Lima Dimensi Menilai Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.2. Citra Merek .....	12
2.1.2.1. Pengertian Citra Merek .....	12
2.1.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Citra Merek.....	13
2.1.2.3. Indikator Citra Merek .....	13
2.1.3 Kepuasan.....	14
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan.....	14
2.1.3.2. Faktor- Faktor Kepuasan Pelanggan.....	15
2.1.4.3. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	16
2.2 Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	18
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.2 Hubungan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4. Kerangka Berfikir .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Operasional Variabel .....	20
3.2.1 Variabel Dependen.....	20
3.2.2 Variabel Independen .....	21
3.3 Populasi Dan Sampel .....	22
3.3.1 Populasi.....	22

3.3.2	Sampel.....	22
3.4	Jenis Dan Sumber Data.....	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6	Teknik Analisa Data .....	25
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	25
3.6.2	Uji Kualitas Data.....	26
3.6.2.1	Uji Validitas .....	26
3.6.2.2	Uji Reliabilitas .....	26
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	27
3.6.3.1	Uji Normalitas.....	27
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas.....	28
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	28
3.6.4	Uji Pengaruh .....	28
3.6.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda .....	28
3.6.5	Uji Hipotesis .....	29
3.6.5.1	Uji T .....	29
3.6.5.2	Uji F .....	30
3.6.5.3	Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	31
3.7	Tempat dan Jadwal Penelitian .....	31
3.7.1	Tempat Penelitian .....	31
3.7.2	Jadwal Penelitian .....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	34
4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan pada Jenis Kelamin .....	34
4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan pada Usia.....	34
4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan pada Pendidikan.....	35
4.3	Deskripsi Jawaban Responden.....	35
4.3.1	Deskriptif Variabel pada suatu Kualitas Pelayanan (X1) .....	36
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Citra Merek (X2) .....	37
4.3.3	Analisis Deskriptif Variabel pada suatu Kepuasan Pelanggan .....	38
4.4	Analisis Data.....	39
4.4.1	Uji Validitas serta Reliabilitas .....	39
4.4.1.1	Uji Validitas .....	39
4.4.1.2	Uji Reliabilitas .....	42
4.4.2	Uji Asumsi Klasik.....	43
4.4.2.1	Hasil Pengujian Normalitas .....	43
4.4.2.2	Hasil pengujian yang bersifat multikolineritas .....	44
4.4.2.3	Hasil pengujian heterokedasitas .....	44
4.5	Uji Pengaruh .....	46
4.5.1	Regresi Linier Berganda .....	46
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	47
4.6	Pengujian Hipotesis .....	48
4.6.1	Hasil Uji t.....	48
4.6.2	Hasil Uji F.....	50
4.7	Pembahasan.....	50

4.8	Implikasi Penelitian .....	52
<b>BAB V sKESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan .....	54
5.2	Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
Lampiran 1. Pendukung Penelitian		
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup		
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian		
Lampiran 4. Hasil Turnitin Skripsi		
Lampiran 5. Hasil Turnitin Jurnal		
Lampiran 6. LOA Jurnal		

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2. 1</b> Kerangka Pemikiran .....	18
<b>Gambar 4. 1</b> <i>Scatterplot</i> .....	45

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b>	Faktor pendukung keberadaan antara Transportasi Online dan Transportasi Konvensional.....	2
<b>Tabel 1.2</b>	Respon Konsumen pada Grab.....	3
<b>Tabel 2.1</b>	Hasil Penelitian Terdahulu .....	17
<b>Tabel 3.1</b>	Operasional Variabel Penelitian.....	21
<b>Tabel 3.2</b>	Skala Likert.....	25
<b>Tabel 3.3</b>	Rentang Skala Penelitian.....	26
<b>Tabel 3.4</b>	Jadwal Penelitian.....	32
<b>Tabel 4.1</b>	Jumlah Responden berdasarkan pada Jenis Kelamin.....	34
<b>Tabel 4.2</b>	Jumlah Responden berdasarkan pada Usia .....	34
<b>Tabel 4.3</b>	Jumlah Responden berdasarkan pada Pendidikan.....	35
<b>Tabel 4.4</b>	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	36
<b>Tabel 4.5</b>	Tanggapan Responden Terkait Citra Merek .....	37
<b>Tabel 4.6</b>	Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Pelanggan .....	38
<b>Tabel 4.7</b>	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ( $X^1$ ) .....	39
<b>Tabel 4.8</b>	Hasil Pengujian Validitas Variabel Citra Merek ( $X^2$ ) .....	40
<b>Tabel 4.9</b>	Hasil Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	41
<b>Tabel 4.10</b>	Hasil Pengujian Reliabilitas .....	42
<b>Tabel 4.11</b>	Hasil pengujian yang bersifat Normalitas.....	43
<b>Tabel 4.12</b>	Hasil Pengujian Multikolineritas .....	44
<b>Tabel 4.13</b>	Hasil pengujian yang bersifat Gijster .....	45
<b>Tabel 4.14</b>	Analisis Regresi Linear Berganda .....	46
<b>Tabel 4.15</b>	Koefisien Determinasi.....	47
<b>Tabel 4.16</b>	Hasil Perhitungan Uji t.....	48
<b>Tabel 4.17</b>	Hasil Perhitungan Uji-F .....	50

## DAFTAR RUMUS

<b>Rumus 3.1</b> Rumus Sampel Cochran .....	23
<b>Rumus 3.2</b> Rentang Skala .....	25
<b>Rumus 3.3</b> Metode <i>Cronbach's Alpha</i> .....	27
<b>Rumus 3.4</b> Regresi Linear Berganda .....	28
<b>Rumus 3.5</b> Uji T .....	29
<b>Rumus 3.6</b> Uji F .....	30