

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE (GRAB) DI SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ODIE MAULANA ARIF

NIM : 20151221055

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2019

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI
ONLINE (GRAB) DI SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ODIE MAULANA ARIF

NIM : 20151221055

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2019

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI
*ONLINE (GRAB) DI SURABAYA***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi**

OLEH:

ODIE MAULANA ARIF

NIM : 20151221055

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2019

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Odie Maulana Arif

NIM : 20151221055

Prodi Manajemen : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 12 Juli 2019

Yang membuat pernyataan



ODIE MAULANA ARIF

PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI ONLINE (GRAB) DI SURABAYA**

Oleh:

ODIE MAULANA ARIF

NIM: 20151221055

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, Juli 2019

Dosen Pembimbing I,

Dr. Muhammad Anang Firmansyah, MM.

Dosen Pembimbing II

Daruji, SE., M.E.I

Mengetahui,

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.

**Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI ONLINE(GRAB)
DI SURABAYA**

Nama : Odie Maulana Arif

NIM : 20151221055

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 17 Juli 2019

Pukul : 11.00-12.00

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :


Dr. Siti Maro'ah, M.pd

Anggota


Dr. Mohammad Anang Firmansyah, MM

Anggota


Dahruji, SE., M.E.I

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dra. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA

Kaprodi Manajemen


Anita Roosmawarni, SE., M.SE

MOTTO

**“jangan dibuat RIBET, hidup ini
sesungguhnya simple, tapi kita sering
mempersulit dan memperumitnya”**

(oma,23 juli 2019)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul ***“PENGARUH KEPERCAYAAN MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANPOSTASI ONLINE (GRAB) DI SURABAYA”***. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh Ujian Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. maka peneliti tak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono, M.M Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si , AK, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE, M.SE. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
4. Bapak Andi Wardhana, SH.,M.Si. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan nasehat dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Phony Aditiawan Muliannya, SE.,MM. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan nasehat dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Sentot Imam W, M.Si selaku dosen penguji yang telah memberikan bimbingan, saran dan nasehat dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Manajemen yang telah memberikan bekal pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh staf Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk yang telah membantu penulis selama masa penelitian.
9. Terima Kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Khusnul Arifin dan ibunda yang kusayangi Mimuchayyah yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moral maupun material serta kakak ku tercinta Atikarisdiyanti. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia, hidayah dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis.
10. Kepada seluruh teman-teman, khususnya Ulul Azmi, Fahrur Rizal, Siti Nur Henis, Nadiatun Nada, Baim, Intan Eyendi, Teguh Prayogo, Muklas Aditama, yang selalu memberi semangat dan banyak membantu penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan, penulis mengharapkan saran dan kritikan dari penguji demi kesempurnaan dan perbaikan penelitian. Serta mampu menyelesaikan salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi. Amin.

Surabaya, 24 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO.....	i
ABTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Pemasaran	8
a. Pengertian Pemasaran	8
b. Pemasaran Jasa.....	8
c. Tujuan Pemasaran	9
d. Fungsi Pemasaan.....	10
e. Konsep Pemasaran	12
2. Kepercayaan Merek (Brand Trust).....	14
a. Pengertian Kepercayaan Merek	14

b. Petukaran Kepercayaan	15
c. Indikator Kepercayaan Merek	16
d. Hubungan Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian ...	17
3. Kualitas Pelayanan	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
b. Indikator Kualitas Layanan	21
c. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	21
4. Minat Beli	21
5. Keputusan Pembelian	22
a. Pengertian Keputusan Pembelian	22
b. Proses Keputusan Pembelian	22
c. Indikator Pembelian	24
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka konseptual	28
D. Hipotesis	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	30
B. Identifikasi Variabel.....	30
C. Definisi Operasional.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Populasi dan Sampel	32
F. Teknik Pengolahan Data	34
G. Uji Instrumen	34
a. Menguji Validitas	34

b. Menguji Reabilitas.....	35
H. Analisis Data	36
a. Uji Normalitas.....	36
b. Heteroskedastisitas.....	37
c. Uji Kolinieritas.....	37
3. Uji Regresi Linier Berganda	37
4. Uji Hipotesis	38
a. Uji F.....	38
b. Uji T	39
5. Uji Hipotesis berdasarkan signifikakan.....	39
6. Koefisien Determinasi	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	41
1. Sejarah Singkat PT.Grab di Surabaya.....	41
2. Visi-Misi PT.Grab di Surabaya dan Tujuan	41
B. Deskripsi Hasil Penelitian	42
1. Karakteristik Responden.....	42
2. Deskripsi Variabel Bebas dan Terikat	46
3. Uji Instrumen Penelitian	51
A. Uji Validitas	51
B. Uji Reabilitas.....	52
4. Analisis Data.....	53
A. Uji Asumsi Klasik.....	53

a) Uji Normalitas.....	53
b) Uji Kolonieritas.....	54
c) Uji Heteroskedastisitas.....	55
B. Uji Regresi Linier Berganda	56
C. Uji R dan R ²	58
D. Uji Hipotesis	59
E. Uji Dominan.....	62
C. Pembahasan	63
1. Pengaruh Kepercayaan Merek Terhadap Keputusan Pembelian	63
2. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.Tabel

Halaman

Tabel 3.1 Indikator variabel penelitian	31
Tabel 4.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.2 Deskripsi Usia Responden.....	43
Tabel 4.3 Deskripsi Status Pekerjaan Responden	43
Tabel 4.4 Deskripsi Asal Tempat Tinggal Responden	44
Tabel 4.5 Deskripsi Jenis Pekerjaan Responden	44
Tabel 4.6 Deskripsi Alasan Responden Menggunakan Aplikasi Grab	45
Tabel 4.7 Deskripsi Berapa Kali Responden Menggunakan Aplikasi Grab	46
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Rata-Rata Variabel Kepercayaan Merek (X1)	47
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Variabel Kualitas Layanan (X2).....	48
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	49
Tabel 4.11 Uji Validitas	50
Tabel 4.12 Uji Reabilitas	51
Tabel 4.13 Uji Normalitas	52
Tabel 4.14 Uji Kolineiritas.....	53
Tabel 4.15 Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.16 Hasil Regresi Linies Berganda	55
Tabel 4.17 Koefisien Kolerasi Dan Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.18 Hasil Perhitungan Uji F.....	57
Tabel 4.19 Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.20 Kolerasi Parsiel	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar
Halaman

1.1 Gambar Perkembangan Jasa Tranpostasi Online	4
2.1 Kerangka Konseptual	27

DAFTAR RUJUKAN

- A. Parasuraman, V. (2011). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication Forr Future Reaserch Quality*, 2015-220.
- Adi Sukma, 2012, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Websites*. Skipsi, Depok: Universitas Gunadarma.
- Assauri, Sofjan. 2010. *Manajemen Pemasaran: Dasar, konsep & strategi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Avkiran, Necmi (2000) *Interpersonal skills and emotional maturity influence entrepreneurial style of bank managers*, *Personal Review*, Vol 29, No 5, Pp 654-675
- Bahia, K., Nantel, J. (2000). *A reliable and valid measurement scale for the perceived euservice quality of banks*. *International jurnal of bank marketing*, Vol. 18, No.2
- Bambang Sumardjoko. 2017. "Penguatan Karakter Tanggung Jawab dan Kemandirian pada Mahasiswa PPKn melalui perkuliahan Kepramukaan dalam Upaya Mempersiapkan mutu Lulusan sebagai Pembina Ekstrakurikuler di sekolah". *Jurnal Pendidikan ilmu social*: Vol 27, No.2. Diakses pada hari jumat tanggal 30 Maret 2018 Pukul 13.27 WIB
- Bitner, Mary Jo. 2000, "Evaluating Service Encounters : The Effects Of Physical Surrounding And Employee Responses " *Journal Of Marketing*, April P. 69-82
- Carman, J.M. (2000). "Patient perception of service quality: combining the dimensions", *Journal of Sevice Marketing*, Vol. 14 No. 4, pp.337-52.
- Chandra, 2014. *Ilmu Kedokteran Pencegahan Komunis*. Jakarta , erlangga
- Croning, J.J dan Taylor, S.A., 1992, "Measuring Service Quality: A Reexaminataion And Extension", *Jurnal of Marketing*, July(56): 55-68
- D., Novianti, T dan Agusstian, F., 2014, "Supply Chain Risk Mitigation Using Supply Chain Risk Management (SCRM) Approach", *Seminar Nasional IENACO Hal 611-617*
- Dabholkar, P. A. 2000. *Framework For Service Quality*. Boston: Sage Publications
- Damayanti, I.P., Liva, M., Ani, T., & Rita, A. (2014). *Buku Ajar Asuhan Kebidanan Komprehensif pada ibu Bersalin dan Bayi Baru Lahir*. Yogyakarta: Depublish
- Danang Sunyoto. 2013. *Dasar- Dasar Menejemen Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Fatihudin, Didin, 2011, *Karya Ilmiah Artikel Ilmiah & Hasil Penelitian Skipsi, Tesis, dan Disertasi*, Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan.

- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIIII.Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Gilbert, G.R. et.al. 2004, *Measuring Customer Satisfaction in The Fast Food Industry: A Cross-national Approach.* The Journal Of Services Marketing, halaman 18
- Herlambang.2014.*Basic Marketing (Dasar-Dasar Marketing) Cara Mudah Memahami Ilmu Pemasaran.* Yogyakarta: Gosyeng Publishing.
- Kotler, dan Keller.(2012).*Manajemen Pemasaran.* Edisi 12.Jakarta :Erlangga
- Lau, Geok Theg dan Lee, Sook Han 1999, *Consumer Trustin Brand and The Link to Brand Loyalty,* jurnal of Market Focused Management, Vol 4.
- Mamahit, Philius., Soegoto, Agus Supandi., Tumbuan, Willem Alfa. 2015. *Pengaruh Brant Image, Brant Trust, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembe;ian Mobil Toyota All New Yaris Pada PT. Hasjrat Abadi Manado. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi* Volume 15 No. 05 tahun 2015
- Masibbuk, Ita. 2019. *Pengaruh Kelengkapan Produk., Kualitas Layanan dan tata Letak Terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus pada golden Pasar Swalayan di kota Manado).* Vol. 7 No.1 (jurnal Emba, Januari)
- Mowen, Jhon C dan Minor, Micheal. (2012). *Perilaku Konsumen dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya.* Jakarta : Erlangga.
- Ridwan. 2006. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru Bandung : Alfabete.*
- Samosir, Zurni Zahara.2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi.* Volume 1, No.1, Juni 2005:30.
- Schiffman, Leon., G. dan Kanuk, Leslie Lazar. 2007. *Custemer Behavior, New jersey. Penerbit Prestice Hall.*
- Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantintatif, dan R & D . Bandung: Eidos*
- Suharso , dan Ana Retnoningsih. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia. Semarang: CV.Widya.*
- Tjiptono. 2011.*Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, et al. 2002. *Service Quality Delivery Through Web Sites: A Critical Review of Extant Knowledge.* *Journal of the academy of marketing science*

