

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA  
JASA TRANSPORTASI TAKSI GOGO  
DI KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen**



**OLEH:**

**MARIA JESIKA KENI TOKAN**

**NIM: 32115179**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2021**

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN  
HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PENGUNA JASA TRANSPORTASI TAKSI  
GOGO DI KOTA KUPANG

Yang diajukan oleh:

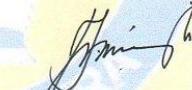
Nama : Maria Jesika Keni Tokan  
NIM : 32115179  
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing dan diuji di Fakultas  
Ekonomika dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Katolik  
Widya Mandira Kupang


Pembimbing I

Pembimbing II

  
Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM  
NIDN : 0808015901

  
Anggraeny Paridy, SE, M.Si  
NIDN : 0011036501

KUPANG .....2021  
Ketua Program Studi Manajemen,

  
Rosadlima Tisi, SE, MM  
NIDN: 0825078305

### LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumad, 25 Juni 2021  
Jam : 13.30 – 15.30 Wita  
Tempat : Ruang B116  
Atas Nama : Maria Jesika Keni Tokan  
Nomor Registrasi : 32115179  
Dinyatakan : **LULUS**

#### PANITIA PENGUJI SKRIPSI

1. Ketua : Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM (.....)
2. Sekretaris : Anggraeny Paridy, SE, MSi (.....)
3. Penguji I : Jou Sewa Adrianus, SE, MM (.....)
4. Penguji II : Rosadalima Tisu, SE, MM (.....)
5. Penguji III : Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM (.....)

MENGETAHUI

Dekan  
Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Jou Sewa Adrianus, SE, MM  
NIDN : 0809055901

Ketua  
Program Studi Manajemen

Rosadalima Tisu, SE, MM  
NIDN : 0825078305

## MOTTO

***“Lakukan Yang Terbaik Untuk Orang Yang Kamu Sayangi, Jangan Jadikan  
Cobaan Sebagai Hambatan Teruslah Berusaha Mencapai Cita-cita  
Walaupun Itu Sangat Sulit Untuk Diraih”***

## PERSEMBAHAN

Dengan tulus dan rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk:

Orang tua tersayang Bapak Petrus Notan Tupen dan Mama Lusia Ose Sanga yang selalu mencurahkan kasih sayang mereka dan dengan segala upayanya mereka terus mendukung serta mendoakan keberhasilan studiku di setiap waktu, Kakak-kakak Saya yang selalu mendukungku di setiap saat dan menjadi alasanku untuk terus berjuang.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala Rahmat dan Berkat-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Gogo Di Kota Kupang”**, dapat diselesaikan dengan baik dan lancar. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang harus diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Menyadari bahwa selama penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, motivasi serta bimbingan berbagai pihak luar baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga diucapkan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, beserta seluruh staf yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan sekaligus sebagai penguji I yang telah memberikan masukan serta kritik, saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini dan Bapak Daniel Taolin SE, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dalam segala urusan administrasi umum akademik pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua Program Studi sekaligus penguji II yang telah memberikan masukan serta kritik, saran dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini dan Ibu Maria B. Mawarni G. Wutun SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku dosen pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si selaku dosen pembimbing II yang memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan meluangkan waktu dalam membaca dan mengoreksi skripsi ini.
5. Seluruh Staf pengajar pada Program Studi Manajemen yang telah banyak memberikan ilmunya selama perkuliahan.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dalam mengurus administrasi selama kuliah hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Pimpinan dan seluruh staf Taksi Gogo yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan pelayanan informasi dari awal hingga selesai pada Kantor Taksi Gogo di Kota Kupang.
8. Bapak Petrus Notan Tupen dan Mama Lusia Ose Sanga yang telah memelihara dan merawat dari kecil, memberikan dukungan, doa, nasehat, motivasi dan materi selama mengikuti perkuliahan, hingga penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu sangat diharapkan kritikan dan saran yang membangun demi menyempurnakan skripsi ini.

Kupang, Juni 2021

Penulis

## ABSTRAK

Maria Jesika Keni Tokan (32115179) skripsi berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Gogo di Kota Kupang**”. Di bawah bimbingan Bapak Drs. Ec, Gaudensius Djuang, MM selaku pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, MSi selaku pembimbing II.

Taksi Gogo merupakan angkutan umum resmi yang operasionalnya berdasarkan Pergub No. 36 tentang angkutan umum premium. Taksi Gogo memiliki merek yang sangat kuat dan sudah melekat di hati masyarakat, namun pada 3 tahun terakhir (2017-2019) ini, jumlah pengguna terus mengalami penurunan. Penurunan jumlah pengguna ini, diduga disebabkan oleh kualitas pelayanan, citra merek dan harga yang bersaing dengan transportasi *online* lainnya. Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). Bagaimana persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan, citra merek, harga dan loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Taksi Gogo di Kota Kupang? (2). Apakah kualitas pelayanan, citra merek dan harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Taksi Gogo di Kota Kupang? (3). Apakah kualitas pelayanan, citra merek dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Taksi Gogo di Kota Kupang?

Penelitian ini dilakukan langsung pada konsumen yang menggunakan Taksi Gogo di Kota Kupang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 108 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Alat analisis data menggunakan statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan kategori persepsi variabel kualitas pelayanan 64,02%, variabel citra merek 63,86%, variabel harga 62,53% dan variabel loyalitas pelanggan 60,09%, semua masuk dalam kategori cukup baik. Analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan  $Y = 0,429X_1 + 0,221X_2 + 0,251X_3$ . Hasil uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan, variabel citra merek dan variabel harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil uji F menunjukkan variabel kualitas pelayanan, citra merek dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil koefisien determinasi adalah 0,638 atau 63,8% artinya variabel loyalitas pelanggan pengguna jasa transportasi Taksi Gogo merupakan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan, citra merek dan harga, sedangkan selebihnya sebesar 36,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Taksi Gogo diharapkan meningkatkan responsif pengemudi terhadap keluhan konsumen. Taksi Gogo selaku pengelola layanan dapat meningkatkan citra merek, baik itu dimensi kekuatan, kesukaan dan keunikan terkait desain logo, dan terkait variabel harga. Pengelola Taksi Gogo dapat menetapkan harga sesuai dengan kualitas yang diberikan atau dirasakan konsumen.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Harga, dan Loyalitas Pelanggan.



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSRTAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
A. Pemasaran .....	11
1. Pengertian Pemasaran.....	11
2. Bauran Pemasaran .....	12
B. Perilaku Konsumen .....	13
C. Loyalitas Konsumen.....	14
1. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	14

2. Tipe Konsumen yang Loyal .....	16
3. Tahapan Menuju Konsumen yang Loyal .....	17
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen .....	18
5. Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	19
6. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	20
D. Kualitas Pelayanan .....	20
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	20
2. Manfaat Kualitas Pelayanan.....	20
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
4. Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
E. Citra Merek.....	23
1. Pengertian Citra Merek .....	23
2. Indikator Citra Merek.....	24
F. Harga.....	24
1. Pengertian Harga .....	24
2. Tujuan Penetapan Harga .....	25
3. Metode Penetapan Harga.....	26
4. Indikator Harga .....	27
G. Penelitian Terdahulu .....	28
H. Kerangka Pemikiran.....	30
I. Hipotesis Penelitian .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Tempat dan waktu penelitian .....	33
B. Populasi dan Sampel .....	33

C. Jenis Data .....	34
D. Metode Pengumpulan Data.....	35
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasionan, Indikator, dan Skala Pengukuran.....	36
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
G. Metode Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
A. Karakteristik Responden .....	47
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	51
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reliabilitas .....	54
C. Analisis Data .....	55
1. Analisis Deskriptif .....	55
2. Analisis Statistik Inferensial .....	59
D. Pembahasan.....	68
1. Pengaruh Variabel Kualitas ( $X_1$ ) Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	68
2. Pengaruh Variabel Citra Merek ( $X_2$ ) Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) .....	70

3. Pengaruh Variabel Harga ( $X_3$ ) Pelayanan Terhadap	
Loyalitas Pelanggan (Y) .....	71
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	72
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	74

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
TABEL 1.1 Jumlah Pelanggan Taksi Gogo Di Kota Kupang .....	7
TABEL 1.2 Perbedaan Jasa Taksi Online dan Taksi Konvensional .....	8
TABEL 3.1 Variabel, Definisi Operasional dan Indikator dan Item Pertanyaan.....	37
TABEL 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
TABEL 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
TABEL 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
TABEL 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
TABEL 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	50
TABEL 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	52
TABEL 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	53
TABEL 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	53
TABEL 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan.....	54
TABEL 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	55
TABEL 4.11 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan .....	56
TABEL 4.12 Kategori Gambaran Citra Merek.....	57
TABEL 4.13 Kategori Gambaran Harga .....	58
TABEL 4.14 Kategori Gambaran Loyalitas Pelanggan.....	58
TABEL 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
TABEL 4.16 Hasil Uji Linearitas .....	62
TABEL 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	63
TABEL 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	65

TABEL 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	66
TABEL 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	67

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
GAMBAR 2.1 Kerangka Berpikir .....	32
GAMBAR 4.1 Uji Heteroskedastisitas .....	60
GAMBAR 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas .....	61
GAMBAR 4.3 P-Plot Uji Normalitas .....	61